

**MANAJEMEN PELAYANAN INFORMASI IBADAH HAJI
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk melengkapi Tugas-tugas dan memenuhi salah satu
Satu syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Oleh :

NOPI ALDINNA
NIM. 11740424474

**PROGRAM STRATA 1 (S1)
PRODI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



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 Ilmu Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Nopi Aldinna
 NIM : 11740424474
 Judul : **Manajemen Pelayanan Informasi Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi**

Telah dimunaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada:
 Hari : Kamis
 Tanggal : 30 Juni 2022

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



Pekanbaru, 2022
 Dekan
Imron Rosidi, S. Pd., M.A., Ph. D
 NIP. 198111182009011006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph. D
 NIP. 198111182009011006

Sekretaris/ Penguji II

Muhammad Soim, MA
 NIK. 130417084

Penguji III

Perdamaian, M.Ag
 NIP. 196211241996031001

Penguji IV

Zulkarnaini, M. Ag
 NIP. 197102122003121002

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



PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

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

Nama : Nopi Aldinna
 Nim : 11740424474
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Informasi Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

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, 20 Juni 2022

Pembimbing,

Nur Alhidayatillah, M. Kom. I
 NIK. 130417027

Mengetahui
 Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Khairuddin M. Ag
 NIP. 197208 17200910 1 002

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

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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nopi Aldinna
NIM : 11740424474
Tempat & Tanggal Lahir : Koto Cengar, 23 November 1998
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : "Manajemen Pelayanan Informasi Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi"

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

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

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

Pekanbaru, 20 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Nopi Aldinna

NIM. 11740424474

- 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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 : Nopi Aldinna
 NIM : 11740424474
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Informasi Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

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, 20 Juni..2022
 Pembimbing


 Nur Alhidayatillah M. Kom. I
 NIK. 130417027

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

ABSTRAK

Nama : Nopi Aldinna
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : **Manajemen Pelayanan Informasi Ibadah Haji pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi**

Penelitian ini dilatar belakangi karna munculnya virus Covid-19 yang menjadi masalah global dibanyak aspek kehidupan manusia. Hal ini juga berdampak kepada masyarakat Kuantan Singingi dalam mendapatkan berbagai pelayanan seperti pelayanan informasi ibadah haji. Oleh karna itu, penting bagi tiap lembaga untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelayanan informasi ibadah haji meski tengah dilanda pandemi Covid-19 semaksimal dan seefektif mungkin. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa manajemen pelayanan informasi ibadah haji pada masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan jumlah informan sebanyak 6 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi menerapkan 4 fungsi manajemen perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), Pelaksanaan/ penggerak (*actuating*), pengawasan (*controlling*). Yang tercermin dari pelayanan informasi ibadah haji pada masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi dengan tetap melakukan, menjalankan, dan bertanggung jawab atas program kerja yang telah terintegrasi dengan Kanwil dengan memberikan inovasi pelayanan informasi ibadah haji selama pandemi Covid-19 dengan menggunakan aplikasi haji pintar dan media sosial seperti Watshapp dan Facebook. Karna penggunaan aplikasi tersebut membantu Kemenag Kuantan Singingi untuk tidak melakukan pelayanan secara tatap muka, upaya untuk pencegahan penyebaran virus Covid-19 pada proses pelayanan ibadah haji selama masa pandemi Covid-19.

Kata Kunci : *Manajemen, Pelayanan, Informasi, Pandemi Covid-19*



ABSTRACT

Name : Nopi Aldinna
Jurusan : Da'wah management
Judul : *Management of Hajj Information Services during the Covid-19 Pandemic at the Office of the Ministry of Religion of Kuantan Singingi Regency*

This research is motivated by the emergence of the Covid-19 virus, which has become a global problem in many aspects of human life. It also impacts the people of Kuantan Singingi in getting various information services for the pilgrimage. Therefore, it is essential for each institution constantly to improve the quality of services for Hajj information services even though it is being hit by the Covid-19 pandemic as much and effectively as possible. This study aims to determine, describe, and analyze the management of information services for the pilgrimage during the Covid-19 pandemic at the Ministry of Religion of Kuantan Singingi Regency. This type of research is field research with several informants, as many as six people. The results showed that the Office of the Ministry of Religion of Kuantan Singingi Regency implemented four functions planning management, organizing, actuating, and controlling. It is reflected in the Hajj information service during the Covid-19 pandemic at the Ministry of Religion of Kuantan Singingi Regency by continuing to carry out, run, and be responsible for work programs that have been integrated with the Regional Office by providing innovative Hajj information services during the Covid-19 pandemic by using smart hajj apps and social media like WhatsApp and Facebook. Because the application helps the Ministry of Religion Kuantan Singingi not to provide face-to-face services, an effort to prevent the spread of the Covid-19 virus in the Hajj service process during the Covid-19 pandemic.

Keywords: *Management, Services, Information, 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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji serta syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Manajemen Pelayanan Informasi Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi**. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya dari masa jahiliyah hingga ke masa yang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dengan keterbatasan penulis maka dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, saran-saran, serta motivasi dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Suatu keharusan bagi penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta penulis Almarhum Ayahanda Basri dan Ibunda Upik Delita, yang selalu mendukung, mendo'akan, memberikan motivasi, kasih sayang dan mengorbankan jiwa raga untuk kesuksesan anak-anaknya.
2. Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Imron Rosidi, S.Pd., MA., Ph. D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim RIAU.
4. Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasi Riau.
5. Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Dr. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi 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.

7. Khairuddin, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Mukhlisin, S.Ag., M.Pd.I selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Rafdeadi, S.Sos.I.,MA selaku Penasehat Akademik saya dalam memberikan nasehat dan bimbingan dalam hal perkuliahan.
10. Nur Alhidayatillah, M.Kom.I selaku pembimbing saya dalam menyelesaikan skripsi.
11. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan selama menjalankan Pendidikan Strata Satu pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
12. Drs. H. Jisman, MA selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi, H. Bakhtiar, S.Ag., MH selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Nova Riadi, ibu Evi Isnaini, Bapak Dedi Gusriadi selaku Pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh yang telah memberikan arahan, data dan informasi yang dibutuhkan penulis serta seluruh Staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.
13. Adik-Adik saya tercinta Olanda Dwi Putri, Dafi Anughi, dan Desla Gusvira Yang selalu memberikan support dan dukungan penuh untuk kakak nya. dan terima kasih juga untuk adik-adik kos mustamindo 3 Indah dan Fizah dan isti yang sudah memberikan tempat menetap selama menyelesaikan skripsi ini.
14. Adinda Indah Pramewati selaku kakak yang selalu menasehati dan memberikan semangat penuh dalam menyelesaikan skripsi ini
15. Teman-teman Pondok Pesantren MTI canduang yang ada di kampus UIN SUSKA RIAU yaitu : Ulfa Rahmadita, Rahmawati, Nur Alia, Mona Fairus, yang senantiasa membantu, memberikan tempat tinggal, membantu mendampingi bolak balik kampus untuk menyelesaikan perskripsian ini. Serta Sahabat-Sahabat Pondok Pesantren MTI canduang yaitu : Nur Alia, Annisa Nur Janah, Widya Putri, Putri Khairani, Anita Gusni selaku pendamping



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.

terbaik yang senantiasa memberikan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

16. Sahabat-sahabat angkatan 2017 para calon-calon S.Sos Masa depan Kak Lia, Comell, Mbak E, Putee, Nadmau, dan Ija yang selalu menyemangati dan memberi support untuk cepat dan mengingatkan untuk penyelesaian skripsi ini.
17. Teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2017 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
18. Teman-teman Praktik Profesi (Job Training) di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Defri Ramadhani dan Putri Miftahul Jannah.
19. Taman-teman KKN DR-Plus Desa Beringin Taluk.
20. Serta seluruh pihak yang telah banyak membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Pekanbaru, 15 Juli 2022

Penulis

Nopi Aldinna
11740424474



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	4
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Kajian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pikir.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
C. Sumber Data.....	27
D. Informan Penelitian	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Validitas Data.....	31
G. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	35
A. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama.....	35
B. Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi	36

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. Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi	36
D. Struktur Organisasi.....	37
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian	38
B. Pembahasan Penelitian.....	49
BAB VI PENUTUP	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Gambar III.1 Informan Key	28
---------------------------------	----



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

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Skema Kerangka Pemikiran Penelitian	26
Gambar IV.1	Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Tahun 2020	37



- 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 : Pedoman Wawancara Penelitian
Lampiran 2 : Dokumentasi



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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan perjalanan yang bernilai, pengembara yang sakral dan perjalana wisata yang agung. Dimana kaum muslimin mendatangi bermunajat kepada Allah SWT.¹ Sedangkan haji secara bahasa, yaitu bermakna *al- qashdu*, yang artinya menyengaja untuk melakukan sesuatu yang agung. Haji juga bermakna mendatangi sesuatu atau seseorang.

Sedangkan haji secara istilah syari'ah haji berarti :mendatangi ka'bah untul mengadakan ritual tertentu. Dan ada juga yang mendefenisikan berziarah ke tempat tertentu, pada waktu tertentu dan amalan-amalan tertentu dengan niat ibadah.² Sebagaimana firman Allah dalam QS. Ali Imran : 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ^ط وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ^ق وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ

الْبَيْتِ مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ط وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ^ق

Artinya : *Disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam (QS. Ali Imran : 97).*

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima, kepada kaum muslimin Allah SWT menjanjikan surga sebagai pahala bagi para haji mabrur, sedangkan haji mabrur adalah suatu karunia yang tidak dapat dinilai dengan materi karena kandungan hikmahnya sangat luar biasa. Maka inilah balasan yang pantas diberikan kepada haji mabrur. Dan tidak berlebihan jika dengan

¹ Nashir ibn Musfir az- Zahrani, *Indahnya Ibadah Haji*, (Jakarta: Qisthi Press, 2007), Hlm.7

² Ahmad Sarwat, Lc..MA, *Ibadah Haji Rukun islam kelima*, Rumah Fiqih Publishing, (Jakarta Selatan: Setiabudi, 2019), Hlm.8-9



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menunaikan ibadah haji, seorang muslim merasa telah menyempurnakan agamanya.³

Permasalahan muncul ketika virus Covid-19 menjadi masalah global dunia termasuk di Indonesia. Adanya wabah virus Covid-19 ini secara tidak langsung memberikan dampak negatif, hal ini tentunya dapat dirasakan oleh masyarakat Indonesia. Wabah Covid-19 telah memberikan implikasi persoalan sosial, ekonomi maupun bidang politik yang luar biasa.

Adanya kebijakan penerapan *Social Distancing* dan Perbatasan Sosial Berkala Besar (PSBB) tersebut, mengakibatkan masyarakat melakukan aktifitas didalam rumah saja selama pandemi Covid-19. Kondisi ini berakibat sangat buruk bagi berbagai bidang usaha yang ada di Indonesia.

Salah satunya yang terkena dampak Covid-19 adalah Kemenag-kemenag yang ada di Indonesia seperti Kemenag Kuansing. Dimana organisasi dan tata kerja berdasarkan undang-undang nomor 13 tahun 2008 pasal 6 menyebutkan bahwa pemerintahan berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi. Bimbingan ibadah haji, okomodasi, pelayanan haji.⁴

Berdasarkan Undang-undang tersebut, maka dibutuhkan manajemen yang baik untuk bisa mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji. Karena dalam ilmu manajemen terdapat fungsi-fungsi didalamnya yang apabila dijalankan dengan baik maka akan menghasilkan output yang baik pula.

Fungsi-fungsi manajemen tersebut diantaranya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Melalui manajemen ibadah haji yang efektif dan efisien diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi ibadah haji pada masa pandemi Covid-19 secara keseluruhan terutama pada calon jamaah haji. Pentingnya peranan manajemen pelayanan informasi penyelenggaraan ibadah haji merupakan hal mutlak dibutuhkan. Pemicunya ialah karena kerap terjadinya informasi yang tidak jelas karena masa atau keadaan yang tengah dilanda

³ Muhammad M. Basyuni, *Reformasi Manajemen Haji*, (Jakarta : FDK Press, 2008), Hlm.

⁴ *Ibid.* Hlm. 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pandemi Covid-19 pada saat ini. Sehingga pelayanan informasi ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi harus meningkatkan sistem pelayanan informasi menjadi otomatis dan jelas dan Agar informasi tentang ibadah haji tersebut didapatkan oleh jamaah haji itu benar dan akurat.

Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi sebagai penyelenggara ibadah haji adalah lembaga yang berperan penuh dalam memberikan pelayanan informasi ibadah yang baik pada masa pandemi Covid-19. Dimana dalam hal tersebut lembaga bertanggung jawab penuh pada layanan tentang informasi haji dan informasi lainnya untuk para calon jamaah haji.

Akan tetapi dengan adanya kondisi yang tengah dihadapi kerap terjadinya hal yang tidak diinginkan dan seperti masalah yang muncul akan layanan informasi ibadah haji, Kemudian jamaah yang tidak tahu bagaimana tentang pelayanan informasi ibadah haji pada masa pandemi Covid-19, Terjadi ketidakpastian jadwal, kemudian kendala-kendala apa saja yang dihadapi pada masa pandemi sampai masalah besar lainnya. Dari kondisi demikian perlu adanya manajemen pelayanan informasi ibadah haji yang baik, berkualitas dan profesional.

Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan kajian lebih lanjut dan mendalam. Tujuannya untuk mengetahui bagaimana pengelolaan yang harus dilakukan untuk mengoptialkan kualitas pelayanan informasi pada masa pandemi Covid-19, kemudian bertujuan untuk mengetahui sejauh mana institusi tersebut berkontribusi penuh untuk memberikan pelayanan informasi yang baik pada masa pandemi Covid-19. oleh karena itu penulis fokus untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul: **Manajemen Pelayanan Informasi Ibadah Haji pada Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B. Penegasan Istilah

Penegasan istilah adalah batasan pengertian atau definisi tentang istilah-istilah, yang terdapat dalam penelitian serta dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diukur dan diamati. Penegasan istilah berfungsi untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami istilah-istilah yang terdapat dalam penelitian ini.

Penegasan istilah juga merupakan batasan pengertian dari berbagai subjek dan kata yang berkaitan dengan judul penelitian yang ditulis, jadi dalam penelitian ini penulis akan menjelaskan mengenai istilah-istilah yang akan digunakan dalam judul proposal Manajemen Pelayanan Informasi Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi ini agar tidak terjadi berbagai perbedaan penafsiran dan juga memberikan arah dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dan untuk memberikan pengertian kepada pembaca mengenai apa saja yang akan dicapai dalam penelitian ini dengan judul : Manajemen Pelayanan Informasi Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi, maka penulis perlu memberikan penegasan pada istilah-istilah sebagai berikut :

1. Manajemen Pelayanan

Menurut Goergo R Terry manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya⁵

Adapun menurut H.A.S Moenir, pelayanan dimaknai sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁶

⁵ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok : Rajawali Pers, 2017) Hlm. 10

⁶ AS Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksa, 2014) Hlm. 26

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.

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dana dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.⁷

Yang penulis dapat simpulkan dari penjelasan pengertian manajemen pelayanan tersebut adalah bahwa manajemen pelayanan adalah suatu proses dimana seseorang dapat mengatur segala sesuatu yang dikerjakan oleh individu ataupun kelompok sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen, guna mencapai tujuan atau target secara efisien.

2. Informasi

Informasi yaitu sekumpulan data/fakta yang diorganisasi atau diolah dengan cara tertentu sehingga mempunyai arti bagi penerima. Data yang telah diolah menjadi sesuatu yang berguna bagi sipenerima maksudnya yaitu dapat memberikan keterangan atau pengetahuan. Dengan demikian yang menjadi sumber informasi adalah data. Informasi dapat juga dikatakan sebuah pengetahuan yang diperoleh dari pembelajaran, pengalaman, atau instruksi.⁸

Yang penulis dapat simpulkan informasi adalah merupakan sebuah pesan baik dalam bentuk ucapan atau ekspresi yang disampaikan kepada individu atau kelompok yang dapat memberikan makna atau patokan.

3. Ibadah Haji

Ibadah haji merupakan perjalanan yang bernilai, pengembara yang sakral dan perjalanan wisata yang agung. Dimana kaum muslimin mendatangi bermunajat kepada Allah SWT.⁹ Ibadah haji adalah penyempurna dari rukun Islam yang kelima bagi kaum Muslimin dan kewajiban ini berlaku sepanjang hidupnya. Ibadah ini memerlukan persyaratan-persyaratan yang tidak dapat dipenuhi oleh setiap orang,

⁷ *Ibid*, Hlm. 2

⁸ Anggraeni, Elisabet Yunaeti, *Pengantar Sistem Informasi*, (Yogyakarta: ANDI, 2017),

⁹ Nashir ibn Musfir az- Zahrani, *Indahnya Ibadah Haji*, (Jakarta: Qisthi Press, 2007),



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

sehingga kewajiban ini hanya berlaku bagi kaum Muslimin yang memiliki kemampuan untuk melaksanakannya.

4. Pandemi Covid-19

Virus corona (Covid -19) adalah kumpulan virus yang bisa menginfeksi sistem pernapasan. Pada banyak kasus, virus ini hanya menyebabkan infeksi pernapasan ringan, seperti flu. Namun, virus ini juga bisa menyebabkan infeksi pernapasan berat seperti infeksi paru-paru (*pneumonia*), *middle-East Respiratory Syndrom (MERS)*, dan *severe Acute Respiratory Syndrom (SARS)*. Virus Corona (Covid-19) pertama kali ditemukan di Kota Wuhan, Cina, pada tanggal 30 Desember 2019.

Virus ini menular dengan cepat dan telah menyebar ke wilayah lain di Cina dan beberapa negara, termasuk Indonesia. Dampak corona bagi ekonomi global adalah *The Economist Intelligence Unit (EIU)* memangkas proyeksi pertumbuhan ekonomi dunia dari 2,3 % menjadi 1,9 %. Dan dampak corona bagi banyak orang adalah suasanya melakukan aktivitas di luar rumah karena takut akan tersebar virus corona tersebut.¹⁰

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis buat, maka penulis akan berfokus kepada bagaimana manajemen pelayanan informasi ibadah haji yang diberikan oleh Kementerian Agama pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Kuantan Singingi ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan diatas maka tujuan penelitian yaitu sebagai sarana untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan informasi ibadah haji yang diberikan oleh Kemenag Kuantan Singingi pada masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Kuantan Singingi.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

¹⁰Septi Kustiana, dkk, *Sebuah Buku Tentang Covid-19*, (Magelang: Tidar media, 2021), Hlm. 2



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa khususnya fakultas dakwah dan komunikasi khususnya konsentrasi manajemen travel haji dan umroh. Serta untuk menginformasikan tentang pelayanan informasi ibadah haji yang diberikan oleh Kemenag Kuantan Singingi pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Kuantan Singingi.
- b. Sebagai bahan bacaan dan pedoman untuk dapat dibaca bagi Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Pada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran-pemikiran untuk memberikan Pelayanan Kementrian Agama Dalam Memberikan Pelayanan informasi ibadah haji pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Kuantan Singingi.
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi mahasiswa dan pembelajaran Pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan perkuliahan Program Sarjana Strata Satu (S1) dan sebagai syarat untuk dapat memenuhi Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Pada Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Traveling Haji, Umrah Dan Wisata Agama Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Negeri Islam Sultan Syarif Kasim Riau.

F. Sistematika Penulisan

Untuk dapat mempermudah pembaca dalam memahami serta membaca dan juga menyimpulkan penelitian ini maka penulis sendiri menyusun laporan penulisan ini dalam beberapa bab :

BAB I : PENDAHULUAN

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



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

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

Pada bab ini, mengemukakan kajian teori, kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian dan kerangka berfikir yang digunakan dalam penelitian

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini penulis, menjelaskan mengenai gambaran umum focus penelitian yang berkaitan dengan subjek penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan hal ini tentang hasil dari penelitian dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Di dalam bab ini penulis menjelaskan bagaimana tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Teori adalah seperangkat konstruk (konsep), definisi, dan proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis melalui spesifikasi hubungan antar variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena (Kerlinger) Suatu teori akan memperoleh arti yang penting bila ia lebih banyak dapat melukiskan, menerangkan, dan meramalkan gejala yang ada.

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen Pelayanan

Ada beberapa definisi manajemen sebagai berikut dalam buku Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, menjelaskan bahwa Manajemen adalah: Manajemen berasal dari kata “manage” atau “manus” yang berarti memimpin, menangani, atau membimbing.¹¹ Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, management, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan.¹² Adapun secara terminologis, manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai satu tujuan.¹³

Menurut John D. Millett, *Management is the process of directing and facilitating the work of people organized in formal groups to achieve a desired goal* (Manajemen adalah suatu proses

¹¹ Meity Taqdir Qodratillah, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian pendidikan dan kebudayaan, 2011), Hlm.. 296

¹² Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Hlm. 372

¹³ AS Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014) Hlm. 26.



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.

pengarahan dan pemberian fasilitas kerja kepada orang yang di organisasikan dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan).¹⁴

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.¹⁵ Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut soetopo pengertian pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dengan kata lain, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa. Dengan beberapa ciri, seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut.¹⁶

Menurut Ratminnto dan Atik Septi Winarsih, manajemen pelayanan dapat diartikan yaitu: “ Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan”¹⁷

¹⁴ Ramdanil Mubarak, “Pelaksanaan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam”, *Jurusan Tarbiyah Program Studi Manajemen Pendidikan Islam STAI Sangatta XIII*. no 1 (Mei 2019): 30

¹⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), Hlm.22

¹⁶ Toni Nurhadi Kumayza, “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara”, *Ilmu Sosial* 3.no 1 (2014):53

¹⁷ Ida Yunari Ristiani, “Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat”, *Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) XI*. no 2 (Juli 2020):167

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. Tujuan Manajemen Pelayanan

Menurut Kotler dalam Fajar Laksana, pada dasarnya pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memiliki kepemilikan apapun.¹⁸

Adapun Fandy Tjiptono di dalam bukunya “Prinsip-Prinsip Total *Quality Service*”, mengungkapkan bahwa tujuan manajemen pelayanan tidak terlepas dari tiga kunci dalam memberikan layanan pelanggan yang unggul, pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kedua, pengembangan data yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan). Ketiga, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam pengembangan Relationship Marketing.¹⁹

c. Aktivitas Manajemen Pelayanan

Aktivitas Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Layanan harus aktif dan dinamis karena layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan maupun berkelompok dalam bentuk badan maupun organisasi. Dalam pembahasan manajemen dalam segi aktivitas digabungkan dengan fungsi pelayanan, didasarkan pada pengamatan empiris dalam praktek sehari-hari.

Pelayanan yang di dambakan adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang wajar, pada waktu yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur dan terus terang. Disamping itu juga menambahkan bahwa kelancaran pelayanan tergantung pada kesediaan para petugas terhadap kewajiban yang

¹⁸ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), Hlm. 85

¹⁹ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : Andi,2009), Hlm.



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.

dibebankan, sistem, prosedur, dan metode yang memadahi, perorganisasian yang tuntas, pendapatan petugas atau pegawai yang cukup untuk hidupnya, kemampuan pegawai, dan sarana kerja yang memadai.²⁰

d. Ciri-Ciri Pelayanan Yang baik

Dalam kegiatan pelayanan sendiri biasanya memiliki ciri khas yang membedakan apakah pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang baik dan buruk. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh manajemen dalam melayani pelanggan atau nasabah yaitu :

1) Tersedianya karyawan yang baik.

Karyawan yang harus bersikap ramah, sopan dan menarik dalam melayani pelanggan. Disamping itu, karyawan harus pandai bicara, menyenangkan, pintar dalam membaca suasana dan juga harus mampu memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik untuk berinteraksi.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan pelanggan betah untuk berurusan dengan perusahaan, sehingga mampu mengusir kebosanan.

3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur yang ada. Layanan yang diberikan

²⁰ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001),



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.

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

5) Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan atau nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan, dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan atau nasabah yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan. Menjaga kerahasiaan pelanggan atau nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, maka karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau nasabah. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

8) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan pelanggan. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan secara cepat, dengan cara mendengar terlebih dahulu keinginannya.

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk

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.

menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan.²¹

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana dikutip oleh Philip Kotler menyusun faktor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, antara lain :²²

1) Akses

Pelayanan harus mudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat.

2) Komunikasi

Pelayanan harus diuraikan dengan jelas dalam bahasa yang mudah di mengerti oleh calon jamaah.

3) Kompetensi

Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

4) Kesopanan

Pegawai atau karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian.

5) Kredibilitas

Instansi dan pegawai harus bisa dipercaya dan memahami keinginan utama yang diharapkan oleh calon jamaah.

6) Reabilitas

Pelayanan harus dilaksanakan dengan konsisten dan cermat.

7) Cepat tanggap

Pegawai harus memebrikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah calon jamaah.

8) Kepastian

Pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko, atau hal-hal yang meragukan.

9) Hal-hal yang berwujud

²¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2018) cet ke-5 Hlm. 190

²² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga, 1995) Edisi ke-6 Jilid 2 Hlm. 107



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hal-hal yang berwujud pada sebuah pelayanan harus dengan tepat memproyeksikan mutu pelayanan yang akan diberikan.

10) Memahami atau mengendalikan masyarakat

Pegawai harus memahami kebutuhan masyarakat atau jamaah dengan memberikan perhatian secara individu.

e. Dasar Hukum Pelayanan Ibadah Haji

Terdapat dua dasar hukum yang menjadi landasan penyelenggaraan ibadah haji. Pertama, Undang-undang NO. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. UU ini merupakan pengganti dari UU No. 17 Tahun 1999 yang mengamanatkan langsung kepada menteri Agama.²³

Pokok-pokok penyelenggaraan ibadah haji meliputi enam hal. Kaitanya dengan pelayanan bimbingan haji ini dijelaskan pada pokok-pokok penyelenggaraan ibadah haji poin keempat yaitu pemerintahan berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administratif, bimbingan ibadah, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan jamaah haji.

Dasar-dasar pelayanan haji yang harus dipahami dan dimengerti adalah :

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah serta memberikan kepuasan.

²³ Undang-undang Dasar Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia, *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji* Nomor 13 Tahun 2008, Hlm.1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 7) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- 8) Jika belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

2. Informasi

a. Pengertian Informasi

Informasi adalah data yang sudah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi pengguna, yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendukung sumber informasi. Dan sudah memiliki nilainya.²⁴ Sedangkan menurut Antom M. Moeliono informasi adalah penerangan, keterangan, pemberitahuan, kabar atau berita (tentang). Dan informasi juga adalah keterangan atau bahan nyata yang dapat dijadikan dasar kajian analisis atau kesimpulan.

Selanjutnya menurut Robert G. Murdick mengatakan bahwa informasi terdiri atas data yang telah didapatkan, diolah/diproses, atau sebaliknya yang digunakan untuk tujuan penjelasan /penerangan, uraian, atau sebagai sebuah dasar untuk pembuatan ramalan atau pembuatan keputusan.²⁵

b. Jenis-Jenis Informasi

Informasi dapat ditemukan dalam format dan bentuk apapun, baik dimedia cetak maupun media online. Sebuah data dapat dikatakan sebagai informasi ketika benar-benar berfungsi atau benar-benar bisa digunakan. Seperti dikutip dari arkanasas state university, ada beragam jenis informasi bisa kita temui, seperti informasi nyata, analisis, subjektif, dan objektif.

Informasi nyata atau faktual adalah informasi yang hanya berhubungan dengan fakta. Biasanya, jenis informasi ini jarang memberikan latar belakang yang mendalam tentang suatu topik tertentu.

²⁴ Kusriani, Andri Koniyo, *Tuntutan Praktis Membangun Sistem Informasi Akuntansi dengan Visual Basic Dan Microsoft SQL Server*, CV. ANDI OFFSET, (Yogyakarta :2007) Hlm. 7

²⁵ Chr.Jimmy Lbn. Gaol, *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*, (PT. Grasindo 2008), Hlm. 8



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.

Adapun informasi analisis adalah sebuah informasi yang biasanya dihasilkan peneliti dalam studi tertentu. Sementara itu informasi subjektif adalah informasi yang hanya dilihat dari sudut pandang. Biasanya, informasi ini berisi tentang pendapat atau argumentasi dari pihak tertentu. Sedangkan informasi objektif merupakan informasi yang dapat dipahami dari berbagai sudut pandang.

c. Fungsi Informasi

Adapun beberapa fungsi informasi adalah sebagai berikut :

1. Sumber pengetahuan

Informasi menyediakan peristiwa dan kondisi dalam masyarakat tertentu, menunjukkan hubungan kekuasaan, serta memudahkan berbagai macam inovasi. Dengan begitu, masyarakat umum bisa memperoleh informasi yang berkaitan dengan kebutuhan dan kepentingannya dan sebagai sumber pengetahuan baru.

2. Sebagai hiburan

Media elektronik memiliki posisi paling tinggi dalam memberi hiburan dibandingkan dengan fungsi lainnya. Umumnya, masyarakat menggunakan televisi sebagai hiburan. Sedangkan, media cetak menempatkan informasi pada posisi teratas. Meski begitu kedua media informasi tersebut memiliki fungsi yang sama, yaitu sebagai hiburan. Tujuan fungsi hiburan sendiri bisa beragam seperti menyediakan hiburan untuk pengalihan perhatian dan sebagai sarana relaksasi serta meredakan ketegangan sosial bagi masyarakat. Sementara itu, hiburan juga sebagai sarana untuk melepaskan beban atau permasalahan hidup bagi setiap individu.

3. Fungsi memengaruhi

Fungsi informasi berikutnya ialah untuk memengaruhi khalayak. Banyak masyarakat yang terpengaruh oleh informasi yang diberikan media massa, baik artikel maupun iklan-iklan yang sering ditayangkan. Menurut De Viti, fungsi memengaruhi

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.

dianggap paling penting dalam komunikasi massa. Di samping itu, fungsi memengaruhi sendiri bisa muncul dari beragam bentuk, yakni memperkenalkan etika, menggerakkan seseorang, mengubah sikap, serta memperkuat sikap. Dengan begitu, informasi memiliki peran penting dalam mengubah keadaan suatu masyarakat.

d. Ciri-ciri Informasi Berkualitas

Ciri-ciri informasi yang berkualitas menurut Raymond Mc. Leod adalah:

- 1) Akurat, informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya dan informasi tersebut harus bebas dari kesalahan-kesalahan.
- 2) Tepat waktu, informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan dan tidak terhambat.
- 3) Relevan, informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan.
- 4) Lengkap, informasi harus diberikan secara lengkap karena apabila informasi yang dihasilkan sebagian-sebagian akan mempengaruhi dalam mengambil keputusan.
- 5) *Correctnes*, berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kebenaran.
- 6) *Security*, berarti informasi yang dihasilkan mempunyai manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya mendapatkannya dan sebagian besar informasi tidak dapat di taksir keuntungannya dan dengan satuan nilai uang tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasnya.²⁶

3. Ibadah haji

a. Pengertian Ibadah Haji

Ibadah haji adalah penyempurna dari rukun Islam yang kelima bagi kaum Muslimin dan kewajiban ini berlaku sepanjang hidupnya. Ibadah ini memerlukan persyaratan-persyaratan yang tidak dapat

²⁶ Anggraeni, Elisabet Yunaeti, *Pengantar Sistem Informasi*, (Yogyakarta: ANDI, 2017), Hlm. 15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dipenuhi oleh setiap orang, sehingga kewajiban ini hanya berlaku bagi kaum Muslimin yang memiliki kemampuan unruk melaksanakannya.²⁷

Arti kata haji berasal dari bahasa Arab *hajja-yahujju-hajjan*, yang berarti *qoshada*, yakni bermaksud atau berkunjung. Dalam istilah agama, haji ialah sengaja berkunjung ke Baitulloh Al-Haram (Kakbah) di Makkah Al-Mukarromah untuk melakukan rangkaian amalan yang telah diatur dan ditetapkan oleh Allah SWT sebagai ibadah dan persembahan dari hamba kepada Tuhan, yang berupa Wukuf, Thowaf, Sa'i, dan amalan lainnya pada masa dan tempat tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dengan mengharapkan ridho-Nya.²⁸

Ditinjau dari sudut bahasa, kata haji berarti berniat pergi, bermaksud, atau menuju ke suatu tempat tertentu. Sedangkan arti haji menurut istilah adalah menuju ke ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu, yakni mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu.²⁹ Dengan kata lain, haji menurut istilah syara' adalah sengaja mengunjungi makkah (ka'bah) untuk mengerjakan ibadah yang terdiri atas tawaf, sa'I, wukuf, dan ibadah-ibadah lain untuk memenuhi perintah Allah serta mengharapkan keridaan nya.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat dipahami bahwa haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi ka'bah dan dilakukan pada waktu tertentu dengan syarat-syarat yang telah ditentukan atau di tetapkan.³⁰ kesemuanya itu dilakukan dalam rangka menaati perintah Allah swt dan mencapai ridha nya.

b. Syarat Wajib Haji

Seseorang berkewajiban melaksanakan ibadah haji apabila telah memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

²⁷ Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji*, Hlm. 1

²⁸ *Ibid.*, Hlm..3

²⁹ Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*, (Jakarta: prenada media, 2003), Hlm.227.

³⁰ Tata Sukayat, *Manajemen Haji Umrah Dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosia Rekatama Media, 2016), Hlm.4



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 1) Islam, bagi yang bukan islam tidak wajib.
- 2) Dewasa atau baligh, bagi anak-anak tidak wajib.
- 3) Berakal sehat, bagi orang gila tidak wajib.
- 4) Merdeka, bagi budak tidak wajib.
- 5) Mampu, dengan persyaratan sebagai berikut:
 - a) Mengerti cara pelaksanaan haji.
 - b) Sehat jasmani dan rohani.
 - c) Cukup bekal untuk perjalanan haji dan nafkah yang cukup bagi keluarga yang ditinggalkan.
 - d) Tidak berhalangan untuk berhaji, seperti ditahan atau larangan dari pemerintah yang zalim.
 - e) Tersedianya prasaana kendaraan.
 - f) Waktu memungkinkan (pendaftaran belum tutup).
 - g) Aman perjalanan. Dalam situasi perang dan kekacauan tidak wajib.

4. Pandemi Covid-19

Pandemi berasal dari (bahasa Yunani *pan* yang artinya semua dan *demos* yang artinya orang) adalah epidemi penyakit yang menyebar di wilayah yang luas, misalnya beberapa benua, atau seluruh dunia. Sedangkan menurut *World Health Organization (WHO)* pandemi itu adalah suatu wabah penyakit yang global. Pandemi dinyatakan penyakit baru menyebar di seluruh dunia melampaui batas.

Virus corona (Covid -19) adalah kumpulan virus yang bisa menginfeksi sistem pernapasan. Pada banyak kasus, virus ini hanya menyebabkan infeksi pernapasan ringan, seperti flu. Namun, virus ini juga bisa menyebabkan infeksi pernapasan berat seperti infeksi paru-paru (*pneumonia*), *middle-East Respiratory Syndrom (MERS)*, dan *severe Acute Respiratory Syndrom (SARS)*. Virus Corona (Covid-19) pertama kali ditemukan di Kota Wuhan, Cina, pada tanggal 30 Desember 2019.

Virus ini menular dengan cepat dan telah menyebar ke wilayah lain di Cina dan beberapa negara, termasuk Indonesia. Dampak corona 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.

ekonomi global adalah *The Economist Intelligence Unit (EIU)* memangkas proyeksi pertumbuhan ekonomi dunia dari 2,3 % menjadi 1,9 %. Dan dampak corona bagi banyak orang adalah susahny melakukan aktivitas di luar rumah karna takut akan tersebar virus corona tersebut.

Dan dalam masa sekarang yaitu masa pandemi Covid-19 semua kegiatan dilakukan di rumah seperti belajar online, bekerja online, dan kajian-kajian keagamaan juga secara online. Dalam situasi seperti ini kita sebagai warga negara yang terdampak pandemi Covid-19 harus bisa memanfaatkan dengan sebaik-baiknya.³¹ Pada saat ini kita harus produktif dalam melakukan aktifitas yang seharusnya dilakukan, begitu juga dalam memberikan informasi ibadah haji yang diberikan oleh setiap Kementerian agama yang ada di kabupaten atau kota.

Jadi, dari penjelasan pandemi Covid-19 dapat disimpulkan bahwa pandemi Covid-19 ini adalah suatu penyakit yang menyerang sistem pernapasan berat atau ringan yang menular dan dapat menyebar luas ke wilayah manapun.

B. Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan penelitian dan sekaligus untuk melihat posisi penelitian ini maka perlu dilihat penelitian-penelitian lain yang pernah dilakukan. Adapun penelitian yang hampir mirip dan sama namun berbeda dengan penelitian ini yaitu :

1. Skripsi yang ditulis oleh Ai Nurhamidah dengan judul “*Manajemen Pelayanan ibadah Haji pada Masa Pandemi Covid-19 di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka*” dari program studi Manajemen Dakwah Jurusan Manajemen Dakwah , Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung 2021. Skripsi ini membahas tentang Manajemen pelayanan ibadah haji pada masa pandemi Covid-19 di PLHUT Kantor Kementerian Agama

³¹ Septi Kustiana, dkk, *Sebuah Buku tentang Covid-19*, (Magelang: Tidar media, 2021), Hlm. 2



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Kabupaten Majalengka. Yang bertujuan untuk mengetahui perencanaan pelayanan informasi ibadah haji pada PLHUT Kantor Kemenag Majalengka, pengorganisasian serta untuk mengetahui pelaksanaan dan evaluasi pelayanan ibadah haji pada PLHUT Kantor Kemenag Majalengka. Dalam penelitian ini, Peneiti ini menggunakan metode studi kasus dan penelitian lapangan. Hasil penemuan dilapangan dapat diketahui bahwa dalam menawarka pelayanan kepada jamaah haji, mereka pada awalnya harus membuat perencanaan yang dilakukan oleh penyelenggara ibadah haji. Dalam sebuah pengorganisasian adanya faktor pendukung dan penghambat. Dapat didukung melalui kehadiran pondasi dan perangkat keras yang mendukung pula. Sedangkan faktor penghambat diantaranya mati lampu dan jaringan SISKOHAT. Untuk pelaksanaan atau penggerakan pelayanan pendaftaran haji pada masa pandemi Covid-19 berjalan dengan baik dan sama hal nya dengan pelayanan sebelum pandemi Covid-19. Untuk evaluasi rutin dilakukan satu kali dalam satu bulan. Dengan tujuan untuk memperbaiki pelayanan/pembatalan haji.³²

Menurut analisis penulis, perbedaan penelitian yang ditulis oleh Ai Nurhamidah ini dengan skripsi ini terdapat pada fokus kajian dimana penelitian tersebut membahas mengenai Manajemen pelayanan ibadah haji pada masa pandemi Covid-19 di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka, lebih terfokus kepada manajemen pelayanan ibadah hajinya pada masa pandemi di Majalengka. Sedangkan pada skripsi ini terfokus pada manajemen pelayanan Informasi ibadah haji pada masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama yang berfokus di Kabupaten Kuantan Singingi dan penulis memfokuskan bagaimana manajemen pelayanan Informasinya pada masa pandemi di Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan. Sedangkan persamaan penelitian yang ditulis oleh

³² Ai Nurhamidah, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada masa pandemi Covid-19 di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka*, (Skripsi: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunangnung Djati Bandung, 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.

Ai Nurhamidah ini dengan skripsi ini sama-sama membahas Manajemen pelayanan pada masa pandemi Covid-19

2. Skripsi yang ditulis oleh Alifia Tufika Rahmah Dengan judul “*Manajemen Pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Jamaah Haji di masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor Tahun 2021*” dari program studi Manajemen Dakwah Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2022. Dalam skripsi ini membahas tentang manajemen pelayanan pendaftaran dan pembatalan jamaah haji di masa pandemi Covid-19 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor. Yang bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan pendaftaran dan pembatalan jamaah haji di masa pandemi Covid-19 pada Kantor Kemenag Kabupaten Bogor serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji jamaah haji yang terjadi pada Kantor Kemenag Kabupaten Bogor Tahun 2021. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif. Hasil penemuan penulis dilapangan dapat diketahui bahwa pelayan pendaftaran dan pembatalan jamaah haji dimasa pandemi Covid-19 pada Kantor Kemenag Kabupaten Bogor sudah berjalan baik, dengan menerapkan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan sesuai dengan regulasi dan surat edaran Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah tentang pelayanan pendaftaran dan pembatalan jamaah haji di masa pandemi Covid-19 serta melakukan evaluasi atau pengawasan dalam pelayanannya. Adapun faktor penghambat yang terjadi di kantor kementerian Agama Kabupaten Bogor Tahun 2021 dapat teratasi, karna adanya faktor pendukung dalam pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji.³³

³³ Alifia Taufika Rahmah, *Manajemen Pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Jamaah Haji di masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor Tahun 2021*, (Skripsi: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 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.

Menurut analisis penulis, perbedaan penelitian yang ditulis oleh Alifia Taufika Rahmah dengan skripsi ini terdapat pada fokus penelitian, dimana penelitian tersebut terfokus pada Manajemen pelayanan pendaftaran dan pembatalan jemaah haji di masa pandemi Covid-19 pada Kantor Kemenag Kabupaten Bogor Tahun 2021 dan berfokus pada sedangkan penelitian ini terfokus hanya kepada Pelayanan Informasi jamaah haji pada masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Persamaan penelitian yang di tulis oleh Alifia Taufika Rahmah dengan skripsi ini sama-sama menjelaskan tentang manajemen Pelayanan di masa pandemi Covid-19.

3. Skripsi yang ditulis oleh Anisa Pratiwi dengan Judul “*Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) AL-Ikhwan Bandar Lampung*” Program studi Manajemen Dakwah jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tahun 2017. Dalam skripsi ini menjelaskan tentang permasalahan bagaimana manajemen pelayanan calon jamaah haji pada kelompok bimbingan haji (KBIH) AL-Ikhwan Bandar Lampung. Dengan tujuan untuk merealisasikan aktivitas yang akan dilaksanakan sehingga perlu dirumuskan secara jelas tentang pelayanan KBIH Al-ikhwan bandar lampung tersebut dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat KBIH Al-ikhwan bandar lampung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kualitatif. Hasil dari penelitian ini berupa manajemen pelayanan yang diberikan dikatakan cukup baik dengan memberikan pelayanan dengan memperhatikan fungsi manajemen yang meliputi POAC kepada calon jamaah haji atau KBIH Al-ikhwan bandar lampung.³⁴

Menurut analisis penulis, perbedaan penelitian yang ditulis oleh Anisa Pratiwi dengan skripsi ini terdapat pada fokus penelitian, dimana penelitian tersebut terfokus pada calon jamaah haji pada Manajemen

³⁴ Anisa Pratiwi, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) AL-Ikhwan Bandar Lampung*, (Skripsi : Fakultas Dakwah ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lmpung, 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 Saifuddin Kasim Riau

pelayanan kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) sedangkan penelitian ini terfokus hanya kepada Bagaimana Pelayanan informasi ibadah haji yang diberikan pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Kuantan Singingi melalui fungsi Manajemen POAC. Persamaan penelitian ini sama membahas tentang Manajemen Pelayanan.

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap bisa menjadikan informasi yang dapat digunakan tentang bagaimana pelayanan Informasi Ibadah Haji yang diberikan oleh kementerian agama kabupaten Kuantan Singingi pada masa pandemi Covid-19.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam sebuah penelitian. Dalam kerangka pikiran ini akan dijelaskan mengenai alur berfikir yang digunakan dalam penelitian ini. Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.³⁵

Kerangka pikir diartikan sebagai penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan.³⁶ Kerangka pikir biasa juga disebut kerangka konseptual. Kerangka pikir merupakan uraian atau pernyataan mengenai kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan.³⁷

Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian, dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep

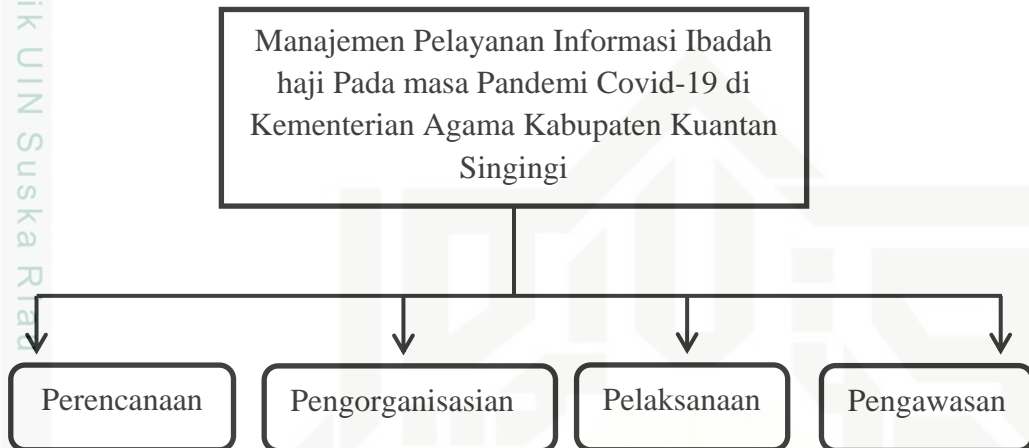
³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. (Bandung: Alfabeta.2013), Hlm. 60

³⁶ Adnan Mahdi, Mujahidin, *Panduan Penelitian Praktis Untuk Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertai*. (Bandung: Alfabeta.2014), Hlm. 85

³⁷ Adnan Mahdi, Mujahidin, *panduan Penelitian Praktis untuk Menyusun Skripsi, Tesis dan disertai* (Bandung: Alfabeta,2014), Hlm. 85

tersebut. Pada penelitian ini, kerangka pemikiran biasanya diletakkan di bab 2, setelah sub bab tentang Tinjauan Studi dan Tinjauan Pustaka.

Gambar II.1
Kerangka Berfikir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan dan perilaku yang diamati orang-orang itu sendiri.³⁸

Penelitian ini berjenis deskriptif, sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai situasi, berbagai kondisi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya untuk menarik realitas itu sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu.³⁹

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kementrian Agama di Kabupaten Kuantan Singingi. Dan penelitian akan dilakukan setelah proposal ini diseminarkan pada tanggal 7 Oktober 2021.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer yaitu data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan dari penelitian lapangan.⁴⁰ Data tersebut diperoleh langsung dari objek penelitian atau instansi terkait dengan wawancara kepada responden yang menjadi sasaran penelitian penulis.

³⁸ Winarno Surahmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1990), Hlm,19

³⁹ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2007), Hlm.68

⁴⁰ Wardi Bachtiar, *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 1997), Hlm 1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diambil dari pihak lain. Yang datanya tidak diambil secara langsung. Didalam hal ini data sekunder diperoleh dari sumber pustaka yang berhubungan dengan penelitian seperti dari buku dan informasi dari internet dan sebagainya.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subyek yang memahami tentang informasi obyek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami obyek penelitian.⁴¹ Peneliti mendapatkan informasi dari kepala serta staf staf, karyawan, dan juga dari Badan Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH) untuk dapat mencari informasi tentang bagaimana pelayanan informasi yang diberikan oleh kementerian agama pada masa pandemi Covid-19 terhadap calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Jumlah informan sebagai patokan menggunakan syarat kecukupan informasi. Syarat kecukupan dipenuhi dengan menentukan jumlah informan yang memberikan cukup informasi, sehingga patokan peneliti dalam menentukan jumlah informan bukan pada keterwakilan (Refresentasi) misalkan dengan melibatkan 5 informan minimalnya, namun apabila informasi yang didapatkan tidak mencukupi informasi yang dibutuhkan maka penulis akan menambahkan informan itu kembali hingga informasi yang diperoleh telah cukup.

Yang mana ada 3 macam informan tersebut diantaranya adalah : 1. Informan kunci, 2. Informan utama, 3. Informan pendukung. informan kunci adalah informan yang memiliki informasi menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti, informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, tapi jika memahami informan tentang informan utama. Sedangkan informan utama adalah “aktor utama” dalam sebuah kisah atau cerita. Dan informan pendukung merupakan

⁴¹Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2007), Hlm.76

orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif.

Adapun informan yang dipakai peneliti disini adalah informan key dan diantara informan tersebut adalah:

Tabel III.1
Informan

No	Nama	Jabatan
1.	Drs. H. Jisman, MA	Kepala Kemenang Kuansing
2.	H. Bakhtia Saleh, S.Ag. MH	Kasi Haji dan Umrah
3.	Nova Riadi, SE	Staf Admin Haji dan Umrah
4.	Evi Isnaini	Staf Sekertariat Haji dan Umrah
5.	Dedi Gusriadi S.Sos	Staf Perlengkapan Dokumen Haji
6.	Gusriani	Calon Jama'ah Haji

Alasan peneliti memilih informan diatas karna peneliti bisa mendapatkan informasi tentang manajemen pelayanan informasi ibadah haji pada masa pandemi Covid-19 yang ada di Kemenag Kabupaten Kuantan Singingi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan data adalah langkah untuk memecahkan sesuatu masalah berikut ada beberapa cara teknik pengumpulan data antara

1. Observasi

Nasution menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.⁴² Observasi berarti pengamatan, adapun metode observasi adalah cara memperoleh data dengan menggunakan indera, terutama pengelihatian dan pendengaran. Dalam hal ini, peneliti dengan berpedoman kepada penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan. Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data tentang manajemen pelayanan informasi ibadah haji kementerian Agama di kabupaten Kuantan Singingi.

⁴² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung : Alfabeta, 2014), Hlm. 64.



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. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan lebih mendalam. Dengan cara berdialog secara langsung dengan informan atau subjek penelitian, hal ini memudahkan peneliti untuk menggali data. Secara sederhana, wawancara diartikan sebagai seni menantakan sesuatu dengan alat pertanyaan yang benar.⁴³ Wawancara atau *Interview* adalah sebuah percakapan langsung (*face to face*) antara peneliti dan informan, dalam proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab.⁴⁴

Dalam penelitian ini, proses *interview* (wawancara) dilakukan untuk mendapatkan data dari informan tentang Manajemen Pelayanan Informasi Ibadah Haji pada masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan, terkait dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan informan bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Meskipun demikian, informan berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang menurutnya *privasi* atau rahasia.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.⁴⁵

Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih dapat dipercaya jika didukung oleh sejarah pribadi. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis

⁴³ Asep Saeful Muhtadi, Agus Ahmad Syaferi, *Metode Penelitian Dakwah* (Bandung : Pustaka Setia, 2003), Hlm.161

⁴⁴ W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Pt. Gramedia, 2004), Hlm.119

⁴⁵ Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), Hlm.231

akademik dan seni yang telah ada.⁴⁶ Teknik ini penulis lakukan dengan cara mengumpulkan data atau informasi secara tertulis melalui dokumen-dokumen, foto-foto dari kegiatan yang dilakukan oleh kementerian agama dalam memberikan pelayanan Informasi ibadah haji terhadap Calon jamaah haji di kabupaten Kuantan Singingi.

F. Validasi Data

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering ditekankan pada uji validitas dan reabilitas. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.⁴⁷

Validasi merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidasian atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau yang sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan.

Dalam melakukan penelitian ini, penelitian berusaha melakukan analisis data langsung dengan cara observasi untuk mendapatkan data yang valid sehingga dapat menghindari kesalahan, karena kesalahan dapat muncul dari diri penulis sendiri maupun informasi. Oleh karena itu, untuk menghindari kesalahan tersebut, peneliti harus mengecek kembali data tersebut sebelum diproses dalam bentuk penulisan sehingga dapat terhindar dari sekecil mungkin kesalahan.

Dalam penelitian ini untuk menjaga keabsahan data dan hasil penelitian kualitatif, penulis menggunakan uji validitas data dengan menggunakan uji kredibilitas yang lebih menekankan pada model triangulasi, seperti :⁴⁸

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan melakukan perpanjangan pengamatan akan dapat meningkatkan kepercayaan atau kredibilitas data, karena dengan

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&B)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), Hlm.422

⁴⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2014), Hlm. 119.

⁴⁸ M. Djunaidi Ghonydan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), Hlm. 199



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

perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi, dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk *Rapport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), saling terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

2. Meningkatkan Ketekunan dalam Penelitian

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi ini dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode wawancara sama dengan metode observasi atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika diwawancarai dan saat melihat dokumentasi yang ada.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁴⁹

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.⁵⁰

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis data deskriptif kualitatif yaitu data analisa dengan

⁴⁹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2014), Hlm 88.

⁵⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Bulan Bintang, 2003), Hlm 59.



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.

menggambarkan atau memaparkan fenomena-fenomena dengan kata-kata atau kalimat, kemudian data tersebut dianalisis dan memperoleh kesimpulan. Seperti penjelasan Murdiyatomoko dan Handayani yang diikuti oleh Upi Zahra tentang analisis data yakni secara garis besar, pengelolaan data kualitatif tiga alur kegiatan.⁵¹

1. Reduksi Data

Pada bagian awal proses analisa dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara dengan responden/informan observasi yang dituliskan dalam lembaran observasi lapangan. Data-data tersebut tak lain adalah kesimpulan kata-kata mentah yang masih perlu dibaca, dipelajari dan ditelaah lebih lanjut. Untuk mengubah kata-kata mentah tersebut menjadi lebih bermakna, maka peneliti mengadakan reduksi data. Reduksi data adalah suatu kegiatan yang berupa penajaman analisis, pengolonga data, pengarahan data, pembuangan data yang tidak perlu dan pengorganisasian sedemikian rupa untuk bahan penerikan kesimpulan.

2. Penyajian Data

Setelah ditemukan hasil olahan data mentah hadir dalam bentuk kalimat yang mudah dicerna, selanjutnya peneliti menganalisa masing-masing kasis tersebut, peneliti kembali melakukan analisa dengan mengkombinasikan berbagai kasus, yang selanjutnya data tersebut dijadikan panduan untuk menjawab semua pertanyaan yang terdapat pada perumusan masalah dengan cara menganilsanya dalam bentuk narasi yang bersifat deskriptif sehingga tujuan dari penelitian ini dapat terjawab.

3. Penarikan Kesimpulan (verifikasi)

Sedangkan pada tahap akhir, data yang tersaji pada analisa antar kasus dan kasusnya yang berisi jawaban atas tujuan penelitian kualitatif diuraikan secara singkat, sehingga mendapatkan kesimpulan mengenai

⁵¹ *Ibid*, Hlm. 79

manajemen pelayanan informasi ibadah haji pada masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.



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 LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi adalah Instansi Vertikal yang dibentuk berdasarkan KMA Nomor 381 tahun 2001 tentang Pembentukan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. Adapun organisasi dan tata kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan KMA Nomor 13 tahun 2012 (yang disempurnakan) di mana merupakan perpanjangan tangan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau di tingkat Kabupaten, yang memiliki kewenangan menyelenggarakan sebahagian tugas umum pemerintahan dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Riau dan Menteri Agama RI.

Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi menjalankan kebijakan-kebijakan Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama RI dan Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Riau serta memperhatikan kebijakan-kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Banyak Perubahan yang terjadi sejak berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Pada saat ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi telah mempunyai Kantor sendiri semenjak tahun 2005 di mana dahulunya pada awal berdiri Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi berkantor dengan menyewa/kontrak rumah penduduk dengan jumlah pegawai terbatas dan fasilitas yang sangat minim.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 1 Tahun 2010 terjadi perubahan penyebutan nama dari Departemen Agama menjadi Kementerian Agama yang diikuti perubahan semua penggunaan atribut seperti logo, badge, kop surat, stempel, papan nama dan lain-lain yang menunjuk pada Kementerian Agama.

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.

Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi dari pertama hingga sekarang yaitu sebagai berikut :⁵²

1. Rafli Usman, S.Pd.i (2001-2002)
2. H. Masran Ali, S.Ag (2003-2006)
3. Drs. H. Syafruddin (2007-2011)
4. H. Yulisman, S. Ag (2012)
5. H. Erizon Efendi, S.Ag (2013-2016)
6. Drs. H. Jisman, MA (2017- sampai sekarang)

B. Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Setiap lembaga tentu memiliki visi untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan. Adapun visi dari Kantor Kementerian Agama kabupaten kuantan singingi adalah :

“Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi yang Taat Beragama, Rukun, Berbudaya dan Sejahtera Lahir dan Bathin”.⁵³

C. Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun misi dari kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas kehidupan beragama
2. Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama
3. Meningkatkan kualitas raudhatul athfal, madrasah, pendidikan agama, dan keagamaan islam
4. Meningkatkan kualitas penyelenggara ibadah haji dan umrah
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.⁵⁴

D. Struktur Organisasi

Dalam sebuah instansi diperlukan sebuah struktur yang berfungsi untuk mengatur jalannya sebuah instansi. Struktur organisasi juga diperlukan untuk pembagian tugas, tanpa adanya struktur organisasi maka tugas yang ada

⁵² Dokumentasi Kantor Kemenag Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021

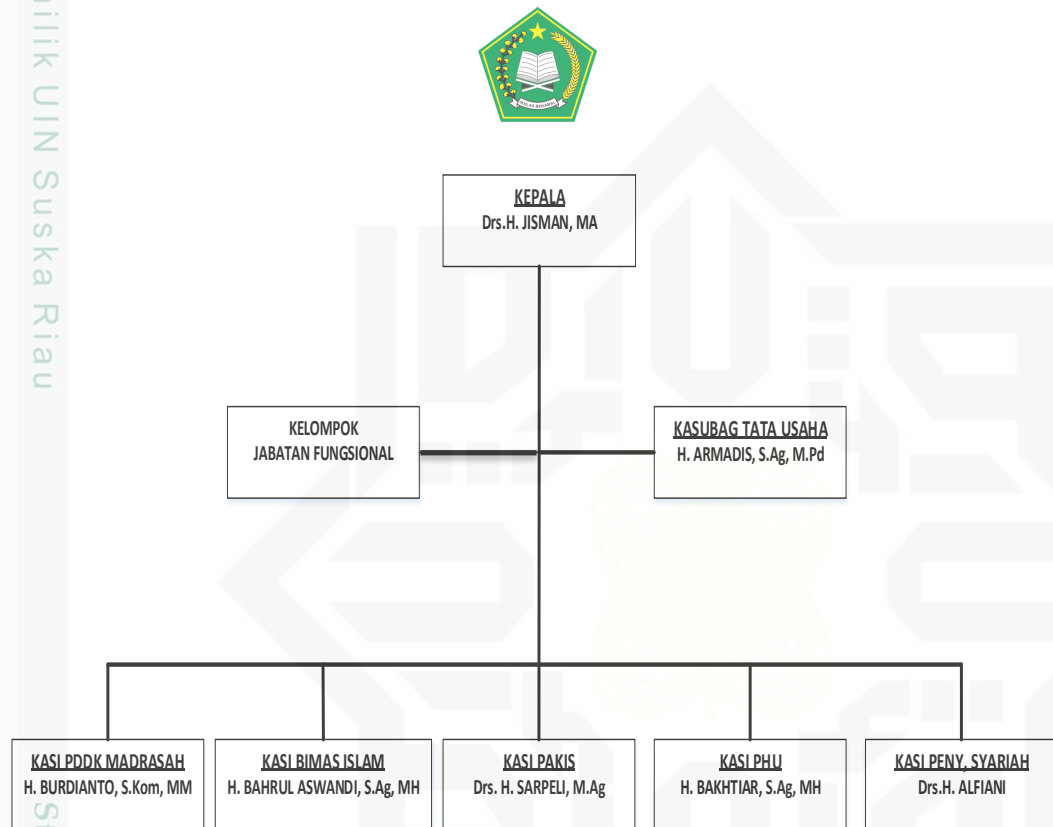
⁵³ Dokumentasi Kantor Kemenag Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021

⁵⁴ Dokumentasi Kantor Kemenag Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021

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.

tidak akan berjalan dengan semestinya. Berikut ini gambar struktur organisasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :⁵⁵

Gambar IV.1
Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Tahun 2020



⁵⁵ Dokumentasi Kantor Kemenag Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terkait tentang manajemen pelayanan informasi ibadah haji pada masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi maka penulis berkesimpulan bahwa Manajemen Pelayanan Informasi Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi, menggunakan Aplikasi Haji pintar Watshapp dan Facebook. Selain itu Kemenag juga menerapkan 4 fungsi Manajemen yaitu perencanaan (*Planning*) dengan bantuan rumus 5W+1H, untuk mengetahui kemana poin-poin tersebut harus ditujukan, pengorganisasian (*Organizing*) dengan membentuk team kerja sesuai struktur organisasi dan tanggung jawab kerja masing-masing, penggerakan/pelaksanaan (*Actuating*) dengan tetap melakukan pelayanan secara langsung datang ke kantor sekarang hanya melalui aplikasi Haji pintar dan media sosial seperti Facebook dan Watshapp. Dan jika dalam keadaan yang sangat tidak memungkinkan dengan membatasi pendatang yang datang ke Kantor Kemenag Kabupaten Kuansingsesuai dengan tinggi atau rendahnya tingkatan Covid-19 dan dengan memperhatikan juga kebaikan bagi penggerakan lingkungan secara *internal* maupun *ekternal*. Serta memberikan pengawasan (*Controlling*) secara langsung melalui aplikasi haji pintar, terhadap tugas dan manajemen pelayanan yang telah direncanakan dalam menjalankan atau memberikan pelayanan ibadah haji pada masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi terkait Manajemen Pelayanan Informasi ibadah haji pada masa pandemi Covid-19 yaitu :

1. Segala bentuk pelayanan yang dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah minat jamaah sebaiknya dipertahankan, karena dengan

- meningkatnya jumlah minat jamaah akan dapat memberikan manfaat yang besar untuk mempertahankan sebuah perusahaan dan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.
2. Senantiasa mengadakan evaluasi yang lebih baik lagi dan memberikan inovasi program pelayanan informasi dengan tujuan agar program pelayanan jasa yang diberikan untuk calon jamaah kedepannya dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada calon jamaah sehingga dapat menanamkan kepercayaan dan image yang baik bagi kantor.
 3. Selalu menjaga hubungan yang harmonis terhadap para calon jama'ah dan karyawan serta mengkoordinir dan memberitahu mana yang tidak dipahami dan tidak diketahui oleh para calon jama'ah agar dapat menciptakan kerjasama dan hubungan yang baik antar sesama

© 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.





DAFTAR PUSTAKA

- Adnan Mahdi Mujahidin. 2014. *Panduan Penelitian Praktis Untuk Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertai*. Bandung:Alfabeta.
- Ahmad Sarwat. 2019 *Ibadah Haji Rukun islam kelima*, Rumah Fiqih Publishing. Jakarta Selatan: Setiabudi.
- Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia. 2003. *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*. Jakarta: prenada media.
- Anggraeni dan Elisabet Yunaeti. 2017. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Asep Saeful Muhtadi dan Agus Ahmad Syafei. 2003. *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Fajar Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gaol, Chr.Jimmy Lbn. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*. PT. Grasindo.
- Gulo, W. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Pt. Gramedia.
- H.S, Ahmad Fadli. 2002. *Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Manhalun Nasayiin Press.
- Hasibuan, Malayu. 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. 2017. *Manajemen pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- John Suprihanto. 2014. *Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kasmir. 2018. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kusrini, Andri Koniyo. 2007. *Tuntutan Praktis Membangun Sistem Informasi Akuntansi dengan Visual Basic Dan Microsoft SQL Server*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.

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.

Meity Taqdir Qodratillah. 2011. *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*. Jakarta: Badan Pengembangan dan pembinaan Bahasa, Kementerian pendidikan dan kebudayaan.

Muhammad M. Basyuni. 2008. *Reformasi Manajemen Haji*. Jakarta : FDK Press.

Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nashir ibn Musfir az- Zahrani. 2007. *Indahnya Ibadah Haji*. Jakarta: Qisthi Press.

Noviyanti. 2020. *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Jawa Timur. CV. Penerbit Qiara Media.

Septi Kustiana. dkk. 2021. *Sebuah Buku Tentang Covid-19*. Magelang: Tidar media.

Siagian, Ondang P. 2007. *Fungsi-fungsi Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2003. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bulan Bintang..

Sukanto Reksohadi Prodjo. 2000. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.

T. Hani Handoko. 2004. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.

Tata Sukayat. 2016. *Manajemen Haji Umrah Dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Undang-undang Dasar Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia, Nomor 13 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2008.

JURNAL DAN SKRIPSI

Ramdanil Mubarak, “Pelaksanaan Fungsi- Fungsi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam”, Jurusan Tarbiyah Program Studi Manajemen Pendidikan Islam STAI Sangatta, Jurnal Al-Rabwah, Vol XIII. no 1 Mei 2019.

Toni Nurhadi Kumayza, “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara”, Ilmu Sosial, Jurnal Ilmu Sosial MAHAKAM, Vol 3.no 1 2014.

Ida Yunari Ristiani, “Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat”, Institut Pemerintahan

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.

Dalam Negeri (IPDN), Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol XI. no 2 Juli 2020.

Anisa Pratiwi, 2017. *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) AL-Ikhwan Bandar Lampung*. Skripsi Fakultas Dakwah ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Intan.

Ai Nurhamidah, 2021. *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada masa pandemi Covid-19 di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka*. Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunangnung Djati.

Alifia Taufika Rahmah, 2022. *Manajemen Pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Jemaah Haji di masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor Tahun 2021*. Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.



Lampiran 1:

PEDOMAN WAWANCARA

“MANAJEMEN PELAYANAN INFORMASI IBADAH HAJI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAUANTAN SINGINGI”

Tujuan : Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisa Manajemen pelayanan informasi Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Bagaimana bentuk pelayanan informasi ibadah haji sebelum pandemi covid-19 dan pada saat pandemi covid-19 di kemenag kuansing ?

A. PLANNING (PERENCANAAN)

1. Apa saja yang perlu di persiapkan/direncanakan oleh kemenag kuansing dalam rangka memberikan pelayanan informasi ibadah haji pada masa pandemi covid-19 dengan baik ?
2. Kapan perencanaan tersebut dijalankan ?
3. Siapa saja yang terlibat dalam perencanaan tersebut ?
4. Adakah hambatan yang dialami dalam menjalankan perencanaan tersebut pada masa pandemi covid-19 di kemenag kuansing ? ya/tidak ? mengapa ?
5. Bagaimana hasil perencanaan yang dilakukan kemenag kuansing terhadap pelayanan informasi ibadah haji pada masa pandemi covid-19 ?

B. ORGANIZING (PENGORGANISASIAN)

1. Apa bentuk pengorganisasian yang dibentuk kemenag kuansing terhadap pelayanan informasi ibadah haji pada masa pandemi covid 19 ?
2. Kapan pengorganisasian tersebut dibentuk ?
3. Siapa saja yang terlibat dalam pengorganisasian tersebut ?
4. Adakah faktor penghambat dalam rangka pengorganisasian terhadap pelayanan informasi ibadah haji pada masa pandemi covid-19 tersebut ya/tidak ? mengapa ?
5. Bagaimana cara kemenag kuansing dalam mempersiapkan dan menyusun SDM dibagian pelayanan informasi ibadah haji dimasa pandemi covid-19 ?

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

C. ACTUATING (PELAKSANAAN)

1. Apa saja bentuk pelaksanaan yang dilakukan terhadap pelayanan informasi ibadah haji pada masa pandemi covid-19 yang diberikan kemenag kuansing ?
2. Kapan pelaksanaan tersebut dilakukan ?
3. Siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan tersebut pada masa pandemi covid-19 ?
4. Adakah faktor penghambat dalam rangka melakukan pelaksanaan terhadap pelayanan informasi ibadah haji pada masa pandemi covid 19 ini ya/tidak ? mengapa ?
5. Bagaimana hasil evaluasi dari tahapan pelaksanaan pelayanan informasi ibadah haji dimasa pandemi covid-19 tersebut ?

D. CONTROLLING (PENGAWASAN)

1. Apa saja bentuk pengawasan yang diberikan kemenag kuansing terhadap pelayanan informasi ibadah haji pada masa pandemi covid-19 tersebut ?
2. Kapan pengawasan tersebut dilakukan ?
3. Siapa saja yang terlibat dalam pengawasan tersebut ?
4. Adakah faktot penghambat dalam rangka melakukan pengawasan tersebut dimasa pandemi covid-19 ini ?
5. Bagaimana hasil dari pengawasan yang dilakukan kemenag kuansing terhadap pelayanan informasi ibadah haji dimasa pandemi covid-19 tersebut ?

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
Lampiran 2 :

DOKUMENTASI



Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi



Foto Bersama Sesudah Wawancara Para Staf- Staf di Bagian Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



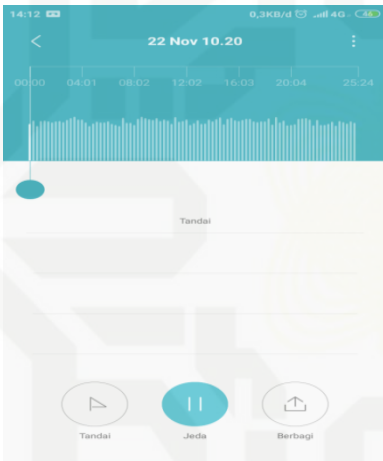
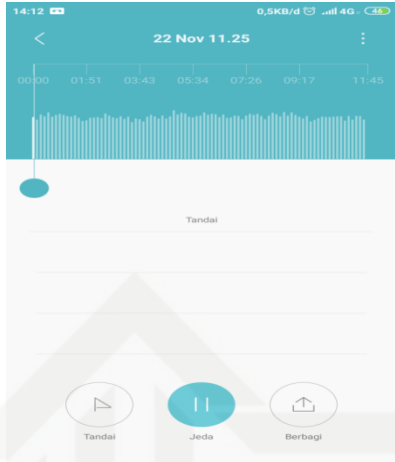
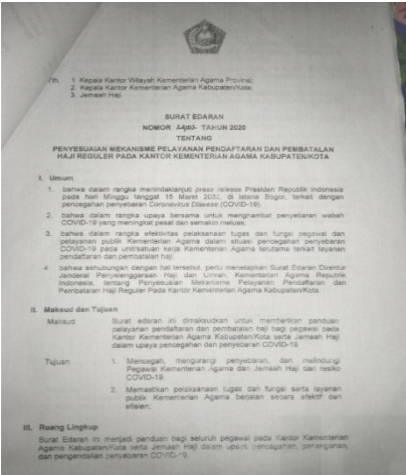
Wawancara dengan Bapak H. Bakhtiar Saleh, S.Ag. MH (Kasi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi)



Wawancara dengan Ibu Evi Isnaini (Staf Sekertariat Haji dan Umrah)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

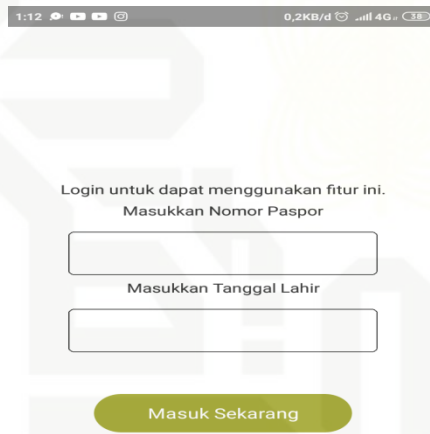
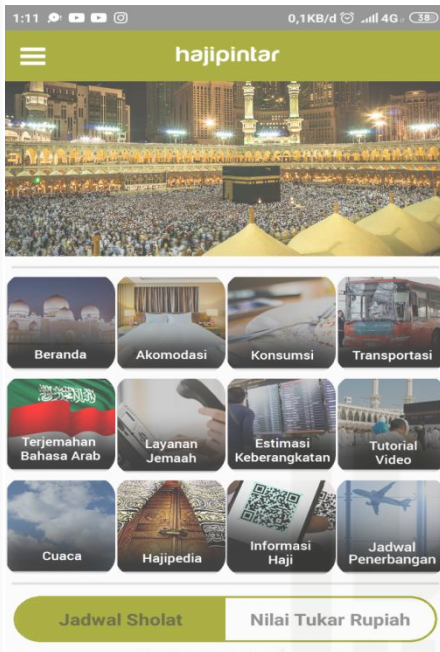
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



Bukti Rekaman dan Lembaran Hasil Wawancara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

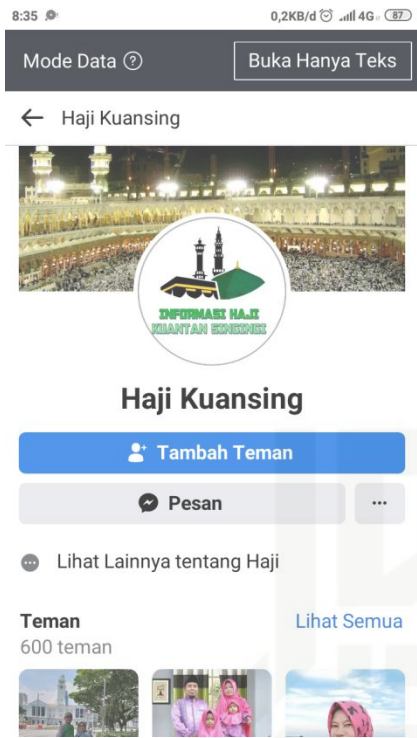
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



Aplikasi Informasi Haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar

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.



Informasi Haji Kuantan Singingi Melalui Facebook Dan Watshapp



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 : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/44528
 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 : Un.04/F.II/PP.00.9/10924/2021 Tanggal 22 Oktober 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

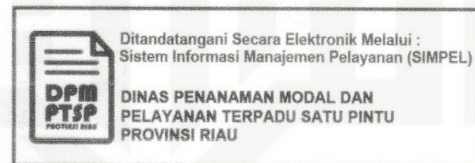
1. Nama	: NOPI ALDINNA
2. NIM / KTP	: 11740424474
3. Program Studi	: MANAJEMEN DAKWAH
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: MANAJEMEN PELAYANAN INFORMASI IBADAH HAJI PADA MASA PENDEMI COVID-19 DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
7. Lokasi Penelitian	: KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 22 Oktober 2021



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kuantan Singingi
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Telukkuantan
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Mak cipta milik

Sultra Riau

State Islamic University Sultan Syarif Kasim 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

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/10924/2021
 Sifat : Biasa
 Hal : **Mengadakan Penelitian**

Pekanbaru, 21 Oktober 2021

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:

Nama : **NOPI ALDINNA**
 NIM : 11740424474
 Semester : IX (sembilan)
 Jurusan : Manajemen Dakwah
 Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

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

“Manajemen Pelayanan Informasi Ibadah Haji pada Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi”

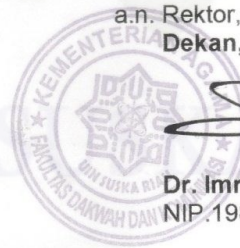
Adapun sumber data penelitian adalah:

“Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi”

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

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
 a.n. Rektor,
 Dekan,



Dr. Imron Rosidi, S.Pd., MA
 NIP.198111182009011006

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

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 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.

Dilindungi Undang-Undang

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.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nopi Aldinna, Lahir di Koto Cengar, Kecamatan Kuantan Mudik, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau pada tanggal 23 November 1998 Anak Pertama dari 3 bersaudara dari pasangan Almarhum Ayahanda Basri dan Ibunda Upik Delita. Pendidikan yang ditempuh penulis adalah SD Negeri 006 Koto Cengar, lulus pada tahun 2010. Setelah menyelesaikan pendidikan SD, penulis melanjutkan pendidikan Tsanawiyah dan Aliyah di Pondok Pesantren MTI Canduang Kabupaten Agam, Bukittinggi lulus pada tahun 2017. penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi Universitas Islam Negeri (UIN) Sulthan Syarif Kasim Riau pada tahun 2017 di fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah. Berkat do'a dan motivasi dari keluarga serta teman-teman seperjuangan yang selalu membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis berhasil dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Informasi Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.** Lulus setelah dimunaqasyahkan dengan IPK terakhir 3, 60 pada tanggal 30 Juni 2022 dan berhak mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos).