

**UPAYA KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATAM DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP CALON
JAMAAH HAJI**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

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

Oleh :

ALFIAN RAMADIANSYAH

NIM : 11644102524

**PROGRAM STUDI 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 Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini :

Nama : ALFIAN RAMADIANSYAH
 NIM : 11644102524
 Judul : **Upaya Kementerian Agama Kota Batam Dalam Memberikan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji**
 Telah dimunaqasyahkan pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada :
 Hari : Jumat
 Tanggal : 18 November 2022

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

Pekanbaru, 5 Desember 2022



Emmanuel S. Pd., M.A., Ph. D
 1981118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

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

Sekretaris/ Penguji II

Muhammad Soim, S.Sos.L. MA
 NIP. 130 417 084

Penguji III

Khairuddin, M. Ag
 NIP. 197208172009101002

Penguji IV

Dra. Silawati, M. Pd
 NIP. 196909021995032001



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

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

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI

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

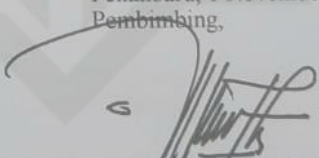
Nama : Alfian Ramadiansyah
Nim : 11644102524
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Upaya Kementerian Agama Kota Batam Dalam Memberikan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.) Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

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


Pekanbaru, 1 November 2022

Pembimbing,


Khairuddin, M. Ag

NIP. 197208 172009101 002

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.

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 : Alfian Ramadiansyah
NIM : 11644102524
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Upaya Kementerian Agama Kota Batam Dalam Memberikan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji

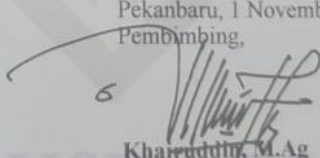
Kami berpendapat bahwa mahasiswa tersebut dapat mengikuti Ujian sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Munaqasyah.

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

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

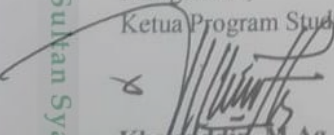
Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pekanbaru, 1 November 2022
Pembimbing,



Khairuddin, M.Ag
NIP. 197208 17200910 1 002

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :
Nama : ALFIAN RAMADIANSYAH
NIM : 11644102524
Tempat/ Tgl. Lahir : Belakang padang, 1 Januari 1998
Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi
Prodi : Manajemen Dakwah

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

“UPAYA KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATAM DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP CALON JAMAAH HAJI”

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

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

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

Pekanbaru, 7 Desember 2022
Yang membuat pernyataan



Alfian Ramadiansyah
NIM : 11644102524



- 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.

ABSTRACT

Name : Alfian Ramadiansyah
Major : Manajemen of Dakwah
Title : The Efforts of the Batam City Ministry of Religion in
Providing Excellent Service To Prospective Hajj Pilgrims

Implementing the pilgrimage is the responsibility of the government under the coordination of the Minister of Religion. The Ministry of Religion implements the technical implementation through the Hajj and Umrah Organizing section. The primary function of the government is to serve the community, so in this case, the Batam City Ministry of Religion must strive to provide excellent service. A large number of registrants for Hajj each year certainly requires good service to prospective pilgrims. Quoted from the news page of the Ministry of Religion of the Riau Archipelago Province, throughout 2020, data on the integrated Hajj Information and Computerized System, the Ministry of Religion of Batam City was recorded as having the largest number of hajj registrants with a total of 1.327 pilgrims. Of the large number of registrants, efforts are certainly needed in providing excellent service to prospective pilgrims. This is necessary so that prospective pilgrims receive excellent service in accordance with the work culture of the Ministry of Religion. Effort or is a basic step taken in a process of realizing a goal. Therefore, the author conducted this study to determine the efforts of the Ministry of Religion of Batam City in providing excellent service to future pilgrims. There were six informants in this research. This type of research is descriptive qualitative. Data was collected using the methods of observation, interviews and documentation. After being analyzed, this study found that the Ministry of Religion of Batam City had provided excellent service to prospective pilgrims. Among them are giving motivation, mentoring, establishing relationships, organizing communication and developing or improving implementers, according to the indicators used in this study.

Keywords: *Effort, Excellent Service, Prospective Hajj Pilgrims.*



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas rahmat taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Upaya Kementerian Agama Kota Batam Dalam Memberikan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jemaah Haji”. Sholawat serta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kejalan yang diridhoi oleh Allah SWT. Skripsi ini disusun untuk memenuhi serta melengkapi syarat – syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi – tingginya penulis ucapkan kepada :

1. Kedua orangtua tercinta Ayahanda Sugiman dan Ibunda Yulis Murniati. Terima kasih selalu mendo'akan, memberikan dukungan, kasih sayang bahkan mengorbankan jiwa dan raga untuk kesuksesan anak – anaknya. Kakak serta adik tercinta Reni Septia Nurianasari, S.Kom dan Aldrian Tri Yumansyah. Terima kasih atas motivasi, do'a, dukungan moral ataupun materil yang telah diberikan, mudah – mudahan Allah membalas segala kebaikan yang telah diberikan.
2. Prof. Dr. H. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, Wakil Rektor I, bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd, Wakil Rektor II, dan bapak Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D, Wakil Rektor III.
3. Dr. Imron Rosidi, MA., Ph.D., selaku Dekan 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Dr. Masduki, M.Ag., Toni Hartono, S.Ag., M.Si dan Dr. Arwan, M.Ag., selaku wakil Dekan I, II dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Khairuddin, M.Ag., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, serta selaku Penasehat Akademik (PA) dan Pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Muhlasin, M.Pd.I., selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama berkuliah di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Karyawan/i Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
9. Kementerian Agama Kota Batam terutama seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang telah membantu dan memberikan izin dalam mengumpulkan data demi keberhasilan penelitian ini.
10. Keluarga besar Majelis Dzikir Al – Khidmah Kota Batam.
11. Keluarga besar Majelis Mahasiswa Pecinta Sholawat Pekanbaru
12. Keluarga besar jamaah dan Remaja Masjid Jannatul Firdaus Kecamatan Belakang Padang Kota Batam.
13. Teman – teman terbaik seperjuangan Mahasiswa/i Konsentrasi Manajemen Travelling Haji dan Umrah (MTHU) Jurusan Manajemen Dakwah angkatan tahun 2016 yang telah menjadi sahabat seperjuangan dalam suka maupun duka.
14. Teman – teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Tahun 2019 Desa Minas Timur Kecamatan Minas Kabupaten Siak.



15. Keluarga besar Ikatan Pelajar Mahasiswa Kota Batam – Pekanbaru (IPMKOB–P), Ikatan Mahasiswa Provinsi Kepulauan Riau (IMPKR), Himpunan Mahasiswa Manajemen Dakwah periode (2017 – 2018) dan (2018 – 2019), serta keluarga besar Radio 107.9 SUSKA FM yang telah memberikan ilmu, pengalaman, membentuk karakter serta pengembangan soft skill yang sangat bermanfaat bagi penulis.

16. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga semua bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dibalas dengan pahala yang berlipat ganda oleh Allah SWT.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kekurangan.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sebagai perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. *Aamiin Ya Robbal 'Alamiin*

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 1 Desember 2022

ALFIAN RAMADIANSYAH
NIM : 11644102524



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

DAFTAR ISI

ABSTRAK i
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI vi
DAFTAR GAMBAR viii
BAB I PENDAHULUAN
 A. Latar Belakang 1
 B. Penegasan Istilah 5
 C. Rumusan Masalah 6
 D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 6
 E. Sistematika Penulisan 7
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR
 A. Kajian Terdahulu 9
 B. Kajian Teori 10
 C. Kerangka Pikir 27
BAB III METODE PENELITIAN
 A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 29
 B. Lokasi dan Waktu Penelitian 29
 C. Sumber Data 30
 D. Informan Penelitian 30
 E. Teknik Pengumpulan Data 31
 F. Validitas Data 32
 G. Teknik Analisi Data 34
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN
 A. Sejarah Kementerian Agama Kota Batam 36
 B. Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Batam 37
 C. Lima Nilai – Nilai Dasar Ruh Kerja 38
 D. Tugas Pokok dan Fungsi 38
 E. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Batam 41
 F. Struktur Organisasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah 42
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN
 A. Hasil Penelitian 43
 B. Pembahasan 64

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	77
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

- 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 Kerangka Pemikiran	26
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Batam	41
Gambar IV.2 Struktur Organisasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	42
Gambar V.1 Kegiatan Apel Pagi dan pemberian motivasi bekerja	46
Gambar V.2 Kegiatan Apel Pagi dilanjutkan bersalam – salaman	46
Gambar V.3 Upacara setiap tanggal 17.....	47
Gambar V.4 Pemberian motivasi bekerja pada Upacara Hari Amal Bakti Ke-76 Kemenag Batam	47
Gambar V.5 Kegiatan pembinaan dan penandatanganan fakta integritas serta penyerahan 43 SK pegawai honorer.....	50
Gambar V.6 Kegiatan pembinaan dan penandatanganan fakta integritas serta penyerahan 43 SK pegawai honorer.....	50
Gambar V.7 Kegiatan Family Gathering	54
Gambar V.8 Perlombaan Volly antar pegawai	54
Gambar V.9 Kegiatan Kerjasama Kemenag Batam dan KKP	55
Gambar V.10 Keadaan ruang tunggu bandara khusus calon jamaah haji.....	55
Gambar V.11 Gedung PLHUT Kemenag Batam.....	56
Gambar V.12 Klinik Pratama Arafah.....	62
Gambar V.13 Gedung Balai Nikah dan Manasik haji	63

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



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji adalah suatu ibadah yang memerlukan kebulatan tekad dan kesungguhan hati. Kebulatan tekad untuk meninggalkan kampung halaman beserta keluarga tercinta dan kesungguhan hati untuk meninggalkan segala tingkah laku yang tidak baik. haji diwajibkan bagi setiap umat muslim, dengan syarat “Bagi yang mampu”. Baik secara fisik dan materi, serta yang lebih penting adalah kemampuan untuk menyiapkan diri sebagai tamu Allah SWT.

Haji secara etimologis berasal dari kata *qashdu* (maksud, niat, meyangaja), sedangkan kata umrah berarti ziarah. Secara terminologis, haji adalah bermaksud (menyangaja) menuju Baitullah dengan cara dan waktu yang telah ditentukan.¹ Merujuk pada kutipan firman Allah SWT dalam surat Al – Baqarah ayat 196, dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa haji dan umrah adalah untuk memenuhi kewajiban ziarah ke Baitullah karena Allah.

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: “Dan sempurnakanlah ibadah Haji dan Umrah karena Allah”.
(QS. Al – Baqarah : 196).²

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan Tanah Suci setiap tahun. Karena setiap tahun sebagian umat Islam dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi umat muslim untuk beribadah ke Tanah Suci setiap saat dan waktu. Karena pada saat itu umat muslim datang dan berziarah ke Ka’bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Tidak hanya pada saat tahun haji, akan tetapi pada setiap saat, ketika orang melaksanakan ibadah umrah.³ Ibadah haji termasuk salah satu rukun Islam yang diwajibkan oleh

¹ Istianah, *Proses Haji dan Maknanya*, Jurnal Akhlak dan Tasawuf Vol. 2, No. 1, (2016), 31.

² Al – Qur’an Al – Karim, (Bandung : CV Penerbit Diponegoro, 2015).

³ Fauzanah, *Manajemen Operasional Jamaah Umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya*, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2015), 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Allah SWT, Bagi setiap muslim yang mampu mengerjakannya sekali seumur hidup.

Allah berfirman:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Artinya :“(Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah Haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa yang mengingkari (kewajiban Haji, maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam”. (QS. Al – Imran : 97).⁴

Salah satu syarat sah ibadah haji adalah waktu karena ibadah haji harus dilaksanakan pada bulan yang telah ditentukan. Ibadah haji dilaksanakan pada bulan – bulan haji, yaitu mulai dari *Syawwal* sampai sepuluh hari pertama *Dzulhijjah* yang inti ibadahnya dilakukan pada 8-13 *Dzulhijjah*.⁵

Indonesia merupakan salah satu negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, tentu diperlukan sebuah sistem manajemen yang baik. Hal ini dikarenakan menyangkut kesejahteraan dan kelancaran jamaah dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji, baik dari keberangkatan ke Tanah Suci hingga kepulangan ke Indonesia.

Penyelenggaraan sistem dan manajemen haji dimaksud agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama, serta jamaah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga memperoleh haji yang mabrur.⁶

Hal ini sejalan dengan Undang – Undang penyelenggaraan Haji UU No.13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Sesuai peraturan tersebut, penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama RI. Hal tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional

⁴ Al – Qur’an Al – Karim, (Bandung : CV Penerbit Diponegoro, 2015).

⁵ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), 8-10.

⁶ Muhammad Ali Yusni, *Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*, eJurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 3, No. 1, (2015). 319.



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.

dan menyangkut martabat serta nama baik bangsa. Penyelenggaraan haji oleh pemerintah dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip *nirlaba*. Penyelenggaraan haji oleh pemerintah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji, sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Islam. Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal – hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji.⁷

Dilatar belakangi dengan adanya kenyataan bahwa ibadah haji merupakan ibadah yang diminati masyarakat muslim, sehingga dari tahun ke tahun terus terjadi peningkatan pendaftaran jamaah haji. Peningkatan minat melaksanakan ibadah haji ini memunculkan dinamika dan problematika dalam penyelenggaraan dan pelayanan ibadah haji.⁸

Pada hakikatnya penyelenggaraan ibadah haji merupakan pelayanan yang termasuk bagian dari pelayanan publik. Setiap pelayanan publik harus memperhatikan kepuasan publik. Sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan haji perlu terus dilakukan, sebab hal tersebut akan berpengaruh pada tingkat kepuasan para jamaah yang melaksanakan haji.⁹

Keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan ibadah haji merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji.¹⁰ Mengingat penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat dan nama baik bangsa, hal ini bertujuan agar terjalin keselarasan antara pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang baik sesuai dasar hukum yang telah ditetapkan.

⁷ Kementerian Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang kehidupan keagamaan, “*Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430H/2009M*”, (Jakarta: 2011), hlm. 1

⁸ Muhammad Ali Yusni, *Loc.Cit.*

⁹ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), hlm. 82

¹⁰ *Ibid*, 77.



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.

Penyelenggaraan haji menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama, dalam hal teknis pelaksanaannya diselenggarakan Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah melalui Kementerian Agama. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Kementerian Agama terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagai mana diamanahkan dalam Undang – Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Menteri Agama Republik Indonesia mengeluarkan keputusan yang tertuang pada Undang – Undang No.109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama, guna menyusun standar pelayanan dalam rangka keseragaman penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat diselenggarakan secara terukur, berkualitas, terjangkau, sederhana, cepat, dan sesuai.¹¹

Kementerian Agama kota Batam merupakan Kementerian Agama Nasional yang terletak di Kota Batam dibentuk oleh Pemerintah berdasarkan Undang - Undang yang telah ditetapkan. Salah satu tugas pokok Kementerian Agama Kota Batam ialah melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, diantaranya meliputi pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi.

Dalam menjalankan tugasnya, pelayanan di Kementerian Agama Kota Batam mengacu pada kepuasan pelanggan dengan maksud ingin memenuhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pelanggan yang dimaksud salah satunya adalah calon jamaah haji Kota Batam. Hal ini tentu sejalan dengan penerapan budaya pelayanan prima dilingkungan Kementerian Agama. Mengingat urgensi pelayanan prima merupakan aspek penting dalam memberikan pelayanan yang baik, terkhusus kepada calon jamaah haji agar dapat merasakan pelayanan yang sangat baik sehingga berdampak pada kenyamanan dalam menjalankan proses penyelesaian administrasi hingga

¹¹ Keputusan Menteri Agama No.109 Tahun 2017, *Tentang Standar Pelayanan Pada Kementerian Agama*.



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.

menjalankan ibadah dengan rasa aman dan nyaman, bermuara pada ketenangan dalam beribadah sehingga menjadikannya haji yang mabrur.

Dikutip dari laman berita Kementerian Agama Provinsi Kepri, sepanjang tahun 2020, data pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) tercatat pendaftar haji Kota Batam berjumlah 1.327 jamaah¹² Dari banyaknya jumlah pendaftar tentu diperlukan upaya atau usaha dalam memberikan pelayanan yang prima kepada calon jamaah haji.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sangat diharapkan oleh setiap calon jamaah haji. Apabila pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji memuaskan, maka kualitas pelayanan serta upaya – upaya dalam memberikan pelayanan yang prima dapat dikatan berhasil. Namun sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan buruk maka kualitas pelayanan juga dapat dikatakan buruk serta berdampak pada kesan yang kurang baik pula.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis sangat tertarik untuk mengetahui dan memaparkan apa saja upaya yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Batam dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap calon jamaah haji dengan mengadakan penelitian lebih lanjut melalui sebuah karya ilmiah yang berjudul **“Upaya Kementerian Agama Kota Batam dalam Memberikan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji”**.

B. Penegasan Istilah

1 Upaya

Menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI) Upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtisar. Upaya merupakan segala sesuatu yang bersifat mengusahakan terhadap sesuatu hal supaya dapat lebih berdaya guna sesuai dengan maksud, tujuan, dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut dilaksanakan.¹³

¹² Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau, *Sepanjang 2020 Tercatat 1.327 PendaftarHaji Kemenag Batam*, Di akses pada tanggal 22 Februari 2022. <https://kepri.kemenag.co.id/page/det/sepanjang-2020-tercatat-1-327-pendaftar-haji-batam>.

¹³ Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2006), 574.



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 Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu tinggi atau pelayanan yang sangat memuaskan melebihi dari apa yang diharapkan.¹⁴

3 Jamaah haji

Berdasarkan Undang – undang No.8 Tahun 2019, jamaah haji adalah warga negara yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.¹⁵

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah yaitu:

1. Apa upaya Kementerian Agama Kota Batam dalam memberikan pelayanan prima terhadap calon jamaah haji ?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui apa upaya Kementerian Agama Kota Batam dalam memberikan pelayanan prima terhadap calon jamaah haji..

2. Manfaat Penelitian

- a) Kegunaan Akademis

- 1) Penelitian ini sebagai tambahan referensi terkait dengan Upaya Kementerian Agama Kota Batam Dalam Memberikan Pelayanan Prima terhadap calon Jamaah haji, sehingga dapat dijadikan rujukan jika nantinya ada yang melakukan penelitian serupa.
- 2) Sebagai bahan bacaan untuk jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

¹⁴ Nurah Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2018), 1.

¹⁵ Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 pasal 1 Ayat 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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Kegunaan Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dan pembelajaran pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
- 2) Sebagai syarat dalam menyelesaikan perkuliahan pada program Sarjana Strata Satu (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami dan mempermudah penulis dalam penelitian ini, proposal ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab Ini berisikan Latar Belakang Masalah, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORITIS

Bab ini menguraikan tentang Kajian Teori, Kajian Terdahulu, dan Kerangka Pikir yang digunakan dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data serta Teknik Analisa Data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, profil, sejarah, Arti Lambang, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, serta Tugas Pokok dan Fungsi.

BAB V : HASIL PENELITIAN

Bab ini penulis memaparkan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil wawancara serta data – data mengenai Upaya



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

Kementerian Agama Kota Batam Dalam Memberikan Pelayanan Prima terhadap calon Jamaah haji.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dan saran – saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Terdahulu

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

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Faris Hanafi Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2020. Dengan judul: “Optimalisasi Pelayanan Prima Pada Aktifitas Bimbingan Manasik Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Gunung kidul”. Penelitian ini memfokuskan optimalisasi pelayanan prima terhadap aktifitas bimbingan mansik haji, sedangkan penulis lebih memfokuskan pada upaya Kementerian Agama Kota Batam dalam memberikan pelayanan prima terhadap calon Jamaah haji.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Deny Indrawan Saputra Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Tahun 2018. Dengan judul: “Pelayanan Prima (Service Excellence) Di PT. Nur Dhuha Wisata”. Dalam penelitian ini berfokus kepada pelayanan prima pada penyelenggara tour and travel umrah dan haji plus, sedangkan penulis memfokuskan bagaimana upaya Kementerian Agama.dalam memberikan pelayanan prima kepada calon jamaah haji.

Dari penelitian tersebut, penulis berkesimpulan bahwa upaya pelayanan prima adalah usaha atau ikhtiar dalam melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan sehingga tercipta rasa kepuasan dan berdampak pada timbulnya rasa kepercayaan kepada penyedia layanan tersebut.



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

B. Kajian Teori

1. Upaya

a. Pengertian Upaya

Dalam kamus estimologi, Upaya berarti yang didekati atau pendekatan untuk mencapai suatu tujuan.¹⁶ Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), upaya diartikan sebagai usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Upaya juga berarti usaha, akal, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan mencari jalan keluar.¹⁷ Upaya juga diartikan sebagai bagian yang dimainkan oleh orang atau bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan.¹⁸

Kementerian Agama kota Batam merupakan Kementerian Agama Nasional yang terletak di Kota Batam dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Undang – Undang yang telah ditetapkan. Salah satu tugas pokok Kementerian Agama Kota Batam ialah Melaksanakan penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah, diantaranya meliputi pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi.

Dalam penelitian ini, upaya dapat difahami sebagai suatu langkah atau kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Batam dalam memberikan pelayanan prima terhadap calon jamaah haji dengan mengarahkan tenaga dan fikiran agar tercapai suatu tujuan yang telah ditetapkan melalui pelaksana tugas.

Ibadah haji merupakan salah satu kegiatan dakwah, dimana dalam pelaksanaannya memerlukan sebuah sistem agar dapat mencapai tujuan dakwah yang telah ditentukan. Dalam mencapai suatu tujuan kegiatan dakwah terdapat langkah – langkah atau upaya yang terdiri dari:¹⁹

¹⁶ Muhammad Ngajenan, *Kamus Estimologi Bahasa Indonesia*, (Semarang: Dahara Prize, 2006), 177.

¹⁷ DEPDIKBUD, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), 1250.

¹⁸ Peter Salim, Yeni Salim, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Modern English Press, 2002), 1187.

¹⁹ Abd. Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, Cet.1, (Jakarta: Bulan Bintang, 1998), 115.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 1) Pemberian Motivasi
- 2) Pembimbingan
- 3) Penjalinan Hubungan
- 4) Penyelenggaraan Komunikasi
- 5) Pengembangan atau Peningkatan Pelaksana

a) Pemberian Motivasi

Motivasi diartikan sebagai kemampuan seorang manajer atau pemimpin dalam memberikan sebuah kegairahan, kegiatan dan pengertian, sehingga para anggotanya mampu untuk mendukung dan bekerja secara ikhlas untuk mencapai tujuan organisasi sesuai tugas yang dibebankan kepadanya. Dengan demikian, motivasi merupakan dinamisator bagi para elemen dakwah secara ikhlas dapat merasakan, bahwa pekerjaan itu adalah kewajiban yang harus dilaksanakan. Dengan kata lain bahwa motivasi adalah memberikan semangat atau dorongan kepada para pekerja untuk mencapai tujuan bersama dengan cara memenuhi kebutuhan dan harapan mereka serta memberikan sebuah penghargaan.

Dengan adanya rasa memiliki dan rasa tanggung jawab, maka akan membutuhkan rasa kecewa jika gagal dan merasa bahagia jika tujuannya berhasil. Selanjutnya jika perasaan tersebut sudah mengakar, maka fungsi motivasi sebagai sesuatu yang dirasakan sangat penting, akan tetapi ia juga sulit dirasakan, karena disebabkan oleh beberapa alasan, yaitu :

1. Motivasi dikatakan penting, karena berkaitan dengan peran pemimpin yang berhubungan dengan bawahannya. Setiap pemimpin harus bekerjasama melalui orang lain atau bawahannya, untuk itu diperlukan kemampuan memberikan motivasi kepada bawahannya.
2. Motivasi sebagai sesuatu yang sulit, karena motivasi itu sendiri tidak bisa diamati dan diukur secara pasti. Karena untuk mengukurnya,



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

harus mengkaji lebih jauh perilaku masing – masing individu. Hal ini juga dipicu dengan teori motivasi yang berbeda – beda.²⁰

b) Pembimbingan

Pembimbingan adalah merupakan tindakan pimpinan yang dapat menjamin terlaksananya tugas – tugas sesuai dengan rencana, ketentuan – ketentuan yang telah digariskan. Sehingga apa yang menjadi tujuan dan sasaran dakwah dapat dicapai dengan sebaik – baiknya.

Bimbingan disini dapat diartikan sebagai tindakan pembimbingan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap pelaksana tugas, dilakukan dengan jalan memberikan perintah atau petunjuk serta usaha – usaha lainnya yang bersifat mempengaruhi dan menetapkan arah tindakan mereka.²¹

Dan perlu diperhatikan juga bawa seorang pemimpin yang berhasil dalam membimbing bukanlah karena kekuasaannya, tetapi karena kemampuannya memberikan motivasi dan kekuatan kepada orang lain. Pada tangga inilah puncak loyalitas dari pengikutnya akan terbentuk. Disisi lain juga harus ada hubungan timbal balik antara si penerima dan si pemberi untuk melaksanakan dengan kesadaran dan tanggungjawab serta motivasi yang kuat untuk melaksanakan dengan sebaik – baiknya. Dengan begitu akan timbul sebuah organisasi dan koordinasi terhadap berbagai tugas yang diberikan, sehingga sasaran dalam sebuah organisasi dapat terarah dan terlaksana.²²

c) Penjalinan Hubungan

Untuk menciptakan kerjasama yang solid dalam organisasi atau lembaga, maka dituntut sebuah kecerdasan dan kerjasama yang baik oleh para pemimpin. Dalam hal ini para pemimpin harus mampu memberikan seperangkat tujuan yang memungkinkan untuk dicapai, juga dapat dijadikan untuk tujuan masa depan. Oleh karena itu, para anggota atau

²⁰ M.Munir, Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, Ed.1. Cet.1. (Jakarta: Prenada Media, 2006), 141 – 142.

²¹ Abd. Rosyad Shaleh, *Op.Cit*, 117 – 118.

²² M.Munir, Wahyu Ilaihi, *Op.Cit*, 153.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kelompok harus diberikan sebuah fleksibilitas dalam mengatur tindakan sendiri.²³ Selain itu satu langkah yang dapat digunakan dalam menjalin hubungan ialah dengan mengadakan musyawarah, wawancara dengan para pelaksana tugas, buku pedoman dan tata kerja serta memo berantai.²⁴

Definisi dari sebuah tim adalah sebagai dua orang atau lebih yang berinteraksi dan saling mempengaruhi kearah tujuan bersama. Untuk itu diperlukan sebuah jalinan hubungan yang harmonis antara semua elemen yang terkait dalam aktivitas tersebut.²⁵

d) Penyelenggaraan Komunikasi

Dalam proses kelancaran komunikasi, yakni suatu proses yang digunakan oleh manusia dalam usaha untuk membagi arti lewat transmisi pesan simbolis merupakan hal yang sangat penting. Karena tanpa komunikasi yang efektif antara pemimpin dengan pelaksana, maka pola hubungan dalam sebuah organisasi akan berhenti, sebab komunikasi akan memengaruhi seluruh sendi organisasi²⁶ serta berdampak pada keterhambatan dalam mencapai tujuan.

Dalam proses komunikasi ini akan terjadi sebuah proses yang melibatkan orang, yang mencoba memahami cara manusia saling berhubungan. Kinerja komunikasi sangat penting dalam sebuah organisasi. Adapun manfaat dari penyelenggaraan komunikasi sebagai sarana yang efektif dalam sebuah organisasi adalah :

- 1) Komunikasi dapat menempatkan orang – orang pada tempat yang seharusnya.
- 2) Komunikasi menempatkan orang – orang untuk terlibat dalam organisasi, yaitu dengan meningkatkan motivasi untuk menghasilkan kinerja yang baik dan meningkatkan komitmen terhadap organisasi.

²³ *Ibid*, 158.

²⁴ Abd. Rosyad Shaleh, *Op.Cit*, 124 – 125.

²⁵ M.Munir, Wahyu Ilaihi, *Op.Cit*, 154.

²⁶ *Ibid*, 159.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3) Komunikasi menghasilkan hubungan dan pengertian yang baik antara atasan dan bawahan, mitra, orang – orang diluar organisasi.

4) Menolong orang – orang untuk mengerti perubahan.²⁷

e) Pengembangan atau Peningkatan Pelaksana

Pengembangan dan peningkatan pelaksana, merupakan langkah yang harus ditempuh dalam rangka meningkatkan kapasitas pelaksana dalam menjalankan tugas. Selain itu, hal ini juga berdampak pada terciptanya hubungan yang baik antara pimpinan dan pelaksana tugas serta membangun sistem komunikasi yang baik sehingga mempermudah dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Pengembangan dan peningkatan pelaksana mempunyai arti penting. Sebab dengan adanya usaha memperkembangkan para pelaksana, diharapkan agar dapat mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien. Pemimpin yang mengabaikan tugas yang sepeenting ini, haruslah bersedia menerima akibatnya berupa stagnasi, bahkan mungkin kegagalan dari sebuah proses yang dipimpinya.²⁸

Peningkatan pelaksana dapat diartikan sebagai pengembangan atau peningkatan dari sisi infrastruktur maupun kapasitas pegawai. Karena hal ini akan berdampak pada kesiapan dalam memberikan pelayanan yang prima. Apabila kapasitas pegawai dan infrastruktur memadai, maka akan semakin mempermudah pula dalam mencapai tujuan – tujuan yang telah ditetapkan.

2. Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*Excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada

²⁷ *Ibid*, 159 – 160.

²⁸ Abd. Rosyad Shaleh, *Op.Cit*, 130 – 131.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.²⁹

Menurut Atep pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.³⁰

Pada dasarnya, pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Serta pelayanan prima (*Excellent service*) ialah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan, sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas.

Pelayanan prima adalah bagaimana merumuskan visi dan misi yang mendukung terciptanya pelayanan prima, kualitas pelayanan yang diterapkan, mengembangkan profesionalisme dan keterampilan melayani konsumen atau para calon jamaah haji, mewujudkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sederhananya pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas.³¹

Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas, ciri khas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketetapan, kehandalan dan empathy dari petugas dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.³²

²⁹ Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 107.

³⁰ Atep Adya Barata, *Dasar – dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (Jakarta, Elex Media Komputindo, 2003), 27.

³¹ Tatik Suryani, Dkk, *Manajemen Koperasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 8.

³² Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet. 1, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 17.



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

b. Konsep Pelayanan Prima

Berdasarkan konsep A3, pelayanan prima yang diberikan kepada pelanggan terbagi menjadi 3 konsep, yakni dengan menggunakan pendekatan sebagai berikut:

1) *Attitude* (Sikap)

Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada pelanggan, sikap atau attitude merupakan poin yang utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu pelanggan kelas atas maupun pelanggan kecil harus ditetapkan dengan seimbang. Untuk menciptakan kesan attitude yang baik dimata konsumen, maka para pegawai yang berinteraksi langsung dengan konsumen wajib menggunakan bahasa sopan, cekatan dalam menangani keluhan, dan menjadikan pelanggan sebagai seorang raja.

Kesuksesan suatu perusahaan jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang – orang yang terlibat dalam menjalankan perusahaan tersebut. Beberapa sikap yang diharapkan seperti yang memiliki rasa bangga terhadap pekerjaan yang dilakukan, mengabdikan kepada pekerjaan yang dilakukan, selalu menjaga citra baik perusahaan dan lain – lain.

Setiap karyawan suatu perusahaan seharusnya memiliki sikap yang ramah penuh simpatik dan menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaannya serta mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan.

Tentunya pada konsep sikap ini pegawai pelayanan harus memiliki pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaannya, memiliki pengetahuan atau keterampilan yang sesuai dengan pekerjaannya, dan bisa berkomunikasi dengan baik. dan yang harus diperhatikan bahwa pegawai harus berpenampilan menarik dan sopan sesuai peraturan perusahaan,



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pelayanan prima berdasarkan sikap adalah pemberian pelayanan kepada para pelanggan dengan fokus pada perbaikan sikap (*attitude*), pelayanan prima berdasarkan sikap ini meliputi:

- a) Pelayanan dengan penampilan serasi.
- b) Pelayanan dengan pikiran positif.
- c) Pelayanan prima dengan sikap menghargai.

2) *Attention* (Perhatian)

Attention atau perhatian adalah tindakan untuk memperhatikan keinginan pelanggan serta fokus dalam menciptakan kepuasan konsumen. Atensi tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya mencermati karakter konsumen yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan pelanggan, serta mampu memberikan nasihat kepada pelanggan jika diperlukan.³³

Perhatian adalah bentuk kepedulian kepada pelanggan/tamu yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan. Saat melakukan pelayanan kepada konsumen, maka perlu memperhatikan dan mencermati keinginan konsumennya. Jika konsumen sudah menunjukkan niat untuk membeli suatu barang atau jasa yang telah ditawarkan maka segera layani dan tawarkan bantuan yang dia perlukan sehingga konsumen merasa diperhatikan, dan keinginannya dapat terpenuhi.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam konsep ini seperti mengucapkan salam saat memulai pembicaraan, bertanya apa saja yang diinginkan konsumen, memahami keinginan konsumen, melakukan pelayanan dengan ramah, tepat dan cepat serta harus menempatkan kepentingan konsumen menjadi yang paling utama, karena konsumen adalah raja.

³³ Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 117 – 120.



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

Perhatian atau (*Attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atau saran dan kritiknya.³⁴

Hal – hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk – bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut:

- a) Mengucapkan salam sebagai pebuka pembicaraan.
- b) Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
- c) Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan
- d) Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah
- e) Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor satu.³⁵

3) *Action* (Tindakan)

Setelah anda memulai pelayanan ke konsumen dengan (*attitude*) yang bagus, dan kemudian memperhatikan segala hal yang menjadi keinginan konsumen (*attention*), maka Langkah berikutnya adalah segera melakukan tindakan (*Action*) guna mewujudkan apa yang diharapkan oleh konsumen. *Action* yang dilakukan hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat dan selamat.³⁶

Dalam konsep tindakan, misalnya seorang pegawai pada bagian pelayanan harus selalu memperhatikan dan mencermati apa yang menjadi keinginan konsumen. Jika pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli produk, maka segera layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan yang mungkin dia butuhkan supaya pelanggan merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

Bentuk – bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan sebagai berikut:

³⁴ Atep Adya Barata, *Dasar – dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (Jakarta, Elex Media Komputindo, 2003), 32.

³⁵ Nashar, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), 24.

³⁶ Daryanto, Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014),



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a) Segera mencatat pesanan pelanggan
- b) Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan pelanggan
- c) Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan/pelanggan
- d) Mengucapkan terimakasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi.³⁷

c. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sector publik didasarkan pada aksioma bahwa “Pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.³⁸

Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan, sehingga akan menumbuhkan kepercayaan publik atau masyarakat kepada pemerintahnya. Adapun kepercayaan adalah modal awal atau modal dari kolaborasi dan partisipasi masyarakat dalam program – program pembangunan.³⁹

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusun standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan, atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.⁴⁰

Jadi, pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang sangat baik dengan sistem yang dapat menyediakan sesuatu yang dibutuhkan oleh publik. Memenuhi kebutuhan praktis dan ekonomi publik dengan memperhatikan indikator determinan utama kualitas jasa, serta

³⁷ Nashar, *Loc.Cit.*

³⁸ Daryanto, Ismanto, *Op.cit.*, 108.

³⁹ *Ibid*, 124 – 125.

⁴⁰ *Ibid*, 109.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menumbuh kembangkan budaya kualitas sehingga pelayanan yang diberikan berkesan dan dapat dirasakan langsung oleh publik.

d. Pentingnya Pelayanan Prima

Pelayanan prima memiliki peran penting dalam bidang bisnis baik dari sisi pelanggan *internal* maupun pelanggan *external*, karena sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kepada organisasi atau perusahaan. Demikian pula halnya jika pelayanan prima ini dilakukan oleh organisasi non komersil maupun pemerintah.

Salah satu pelayanan prima pelanggan internal ialah berupa pemberian fasilitas kepada orang – orang yang terlibat dalam proses produksi barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Hal ini bertujuan untuk mendukung kelancaran proses produksi barang atau jasa sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan *external*.

Kewajiban penerapan budaya pelayanan prima secara internal adalah kunci sukses untuk mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan *external*.

Pelayana prima pelanggan *external* ialah berupa terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan *external* terhadap barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Hal ini akan berdampak kepada loyalitas pelanggan *external* terhadap perusahaan, sehingga dari waktu ke waktu perusahaan akan mampu memelihara dan meningkatkan penjualan barang atau jasa, dan sekaligus dapat meraih keuntungan sebagaimana yang diharapkan.

Begitu pula dengan pelayanan prima pada organisasi non komersil dan instansi pemerintah. Persoalan ini berkaitan dengan implementasi pola manajemennya untuk memfasilitasi kebersamaan, kerjasama, dan upaya – upaya lain yang dapat diwujudkan agar para pengurus dan pegawai dapat bekerja sesuai dengan tujuan dari organisasi nirlaba dan instansi pemerintah yang bersangkutan. Pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat, diharapkan akan timbul loyalitas atau kepatuhan dari



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

mereka, sehingga organisasi/instansi yang bersangkutan mampu menarik manfaat untuk menyelesaikan misinya.⁴¹

e. Dimensi Kualitas Pelayanan Prima

Mewujudkan layanan prima merupakan hal yang tidak mudah. Banyak faktor yang perlu diperhatikan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Di antara berbagai faktor yang mendapatkan perhatian utama adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, mengelola expetasi pelanggan, mengelola bukti (*evidence*) kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuh kembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindak lanjuti layanan, dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.⁴²

Dalam mewujudkan pelayanan prima diperlukan dimensi yang dapat mengukur kualitas layanan sebagai dasar dalam mewujudkan strategi pelayanan prima. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry, dalam melakukan riset awalnya kepada sejumlah industri jasa, berhasil menghasilkan 10 identifikasi dimensi kualitas pelayanan. Namun setelah melakukan riset lanjutan, berhasil mengerucutkan yang awalnya terdiri dari 10 dimensi, menjadi 5 dimensi layanan pokok sesuai urutan tingkat kepentingan dan relatifnya sebagai berikut:

1) Reliabilitas (*reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak awal.

⁴¹ Atep Adya Barata, *Dasar – dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (Jakarta, Elex Media Komputindo, 2003), 32 – 34.

⁴² Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Ed. 1, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), 99.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

3) Jaminan (*assurance*)

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

4) Empati (*empathy*)

Hal ini berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5) Bukti Fisik (*tangibles*)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.⁴³

3. Haji

a. Pengertian Calon Jamaah Haji

Pengertian calon menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah orang yang akan menjadi, atau orang yang di-didik dan mempersiapkan untuk menduduki jabatan atau profesi tertentu atau orang diusulkan atau dicadangkan supaya dipilih atau diangkat menjadi sesuatu. Sedangkan pengertian jamaah atau jemaah menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah kumpulan atau rombongan orang yang beribadah.⁴⁴

Menurut Undang – undang nomor 8 Tahun 2019 pada Pasal 1 Ayat 4, jamaah haji adalah warga negara yang beragama Islam dan telah

⁴³ Fandy Tjiptono, *Op.Cit.*, 95.

⁴⁴ Anugrah Rachmadi, *Studi Tentang Recruitmen Calon Jamaah haji Dalam Keberangkatan Ke Saudi Arabia Di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda*, eJournal Ilmu Pemerintahan, Vol. 2, No. 2, (2014): 2376.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.⁴⁵

Dalam penelitian ini, calon jamaah haji adalah rombongan kaum muslimin yang menunaikan ibadah haji (ke Tanah Suci Mekkah) pada waktu tertentu dan dengan cara tertentu pula, dalam rangka memenuhi perintah Allah dan mengharapkan ridha-Nya.⁴⁶

Adapun ruang lingkup atau klasifikasi jamaah adalah sebagai berikut :

- 1) Jamaah haji mandiri adalah jamaah haji yang memiliki kemampuan mengikuti perjalanan ibadah haji tanpa tergantung kepada bantuan alat/orang lain.
- 2) Jamaah haji observasi adalah jamaah haji yang memiliki kemampuan mengikuti perjalanan ibadah haji dengan bantuan alat/obat.
- 3) Jamaah haji pengawasan adalah jamaah haji yang memiliki kemampuan mengikuti perjalanan ibadah haji dengan bantuan orang lain.
- 4) Jamaah haji tunda adalah jamaah haji yang kondisi kesehatannya tidak memenuhi syarat untuk mengikuti perjalanan haji.
- 5) Jamaah haji resiko tinggi adalah jamaah dengan kondisi kesehatan yang secara epidemiologi beresiko sakit atau mati selama perjalanan ibadah haji. Meliputi :
 - a) Jamaah haji lanjut usia
 - b) Jamaah haji penderita penyakit menular tertentu yang tidak boleh terbawa keluar dari Indonesia berdasarkan peraturan kesehatan yang berlaku
 - c) Jamaah haji wanita yang hamil.

Pengklasifikasian ini bertujuan agar pemerintah dapat dengan mudah mengetahui mana jamaah yang sakit tetapi dapat diberangkatkan dan jamaah yang sakit dan tidak dapat diberangkatkan. Serta jamaah

⁴⁵ Undang – undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 pasal 1 Ayat 4.

⁴⁶ Anugrah Rachmadi, *Op.cit*, 2377.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

yang tidak memiliki penyakit sehingga sudah pasti dapat diberangkatkan dan dapat mengikuti ibadah haji tanpa bantuan dari orang lain.⁴⁷

b. Pengertian Haji

Menurut bahasa, haji berasal dari bahasa Arab, yang artinya ziarah/berkunjung. Sedangkan menurut istilah syara', haji adalah berziarah (berkunjung) ke Ka'bah di Makkah Al Mukarramah untuk beribadah kepada Allah SWT dengan melakukan ihram, thawaf, sa'I, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah dan Mina, melontar jamarat dan tahalul.⁴⁸

Menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 2019 pada Pasal 1 Ayat 1, ibadah haji adalah rukun Islam kelima bagi orang Islam yang mampu untuk melaksanakan serangkaian ibadah tertentu di Baitullah, masyair, serta tempat, waktu, dan syarat tertentu.⁴⁹

c. Syarat Haji

Hukum menunaikan Ibadah Haji adalah wajib bagi setiap muslim yang telah sesuai dengan syarat – syaratnya. Syarat haji ialah:

- 1) Islam.
- 2) Baligh (dewasa).
- 3) Aqil (berakal sehat).
- 4) Merdeka (bukan hamba sahaya).
- 5) *Istito 'ah* (mampu), baik secara jasmani, rohani, ekonomi, maupun keamanan dalam perjalanan.⁵⁰

d. Rukun Haji

Rukun haji ialah rangkaian amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji dan tidak dapat diganti dengan yang lain, meskipun dengan Dam. Jika ditinggalkan maka tidak sah hajinya.

⁴⁷ *Pedoman Teknis Kesehatan Jamaah Haji*, (Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan RI: 2010)

⁴⁸ Ahmad Kartono, Sarmidi Husna, *Ibadah Haji Perempuan Menurut Para Ulama fikih*, Cet.1, (Jakarta: Siraja Prenada Media Group, 2013), 13.

⁴⁹ Undang – undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 pasal 1 Ayat 1.

⁵⁰ Ahmad Kartono, Sarmidi Husna, *Op.Cit*, 23.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut Syafi'iyah rukun Haji ada 6, yakni:

1) Ihram

Secara etimologi Ihram adalah mengharamkan dari kata “*ahrama, yuhrimu, ihraman*”. Sedangkan secara terminologi adalah berniat untuk melakukan haji atau umrah dengan memakai pakaian khusus (ihram). Ihram bukan hanya sekedar memakai pakaian ihram dan menjauhi hal – hal yang diharamkan dalam pelaksanaan haji, tapi ihram adalah niat memasuki prosesi haji.

2) Wukuf di Arafah

Wukuf pada dasarnya ialah pelaksanaan memohon ampunan kepada Allah SWT. Wukuf adalah masdar dari “*waqafa, yaqifu, wuqufan*”, yang bermakna berhenti. Sedangkan maksud dari wukuf adalah hadir di Arafah pada waktunya, yaitu antara setelah matahari tergelincir ke barat pada tanggal 9 Dzulhijjah sampai terbit fajar di malam tanggal 10 Dzulhijjah.

Wukuf di Arafah ini adalah puncak amalan ibadah haji. Tanpa wukuf di Arafah secara sah, maka tidak sah pula hajinya.

3) Thawaf Ifadhah

Thawaf secara etimologi adalah mengelilingi, yang berasal dari masdar “*thafa, yathufu, thawaf*”. Sedangkan secara terminologi adalah mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali putaran dan Ka'bah selalu berada di sebelah kiri serta diakhiri pada sejajar Hajar Aswad.

4) Sa'I

Sa'I bersal dari kata “*sa'a, yas'a, sa'yan*”, yang berarti berusaha, bertindak, bergerak. Maksud dari Sa'I adalah berjalan antara shofa dan marwah sebanyak 7 kali. Sa'I dilakukan setelah Thawaf, baik Thawaf umrah maupun Thawaf Ifadhah.

Sa'I adalah salah satu rukun haji dan umrah yang tidak bisa ditinggalkan dan apabila tidak dilakukan maka hajinya tidak sah dan harus mengulang.



5) Tahalul

Tahalul adalah berwazan *tafa'alah* dari “*tahallala, yatahallu, tahallulan*”, berarti bebas atau menghalalkan, artinya menghalalkan kembali segala perbuatan yang selama ibadah haji diharamkan, dilambangkan dengan memotong (mencukur) rambut (disunnahkan minimal tiga helai).

6) Tertib (sesuai dengan urutan).

e. Wajib Haji

Wajib haji adalah sesuatu yang harus dikerjakan namun tidak menyebabkan batal haji, apabila tidak dikerjakan sendiri (boleh dilakukan oleh orang lain dengan membayar dam). Wajib haji adalah:

1) Ihram dari Miqat yang telah ditentukan

Tentang Ihram telah diterangkan di atas, yaitu berniat untuk melakukan haji atau umrah dengan memakai pakaian khusus (ihram), atau kedua – duanya dan dengan menjauhi hal – hal yang diharamkan dalam pelaksanaan haji. Akan tetapi hal ini (niat melakukan haji atau umrah) harus sesuai dengan tempat dan waktunya yang telah ditentukan oleh syara’.

2) Mabid (bermalam) di Muzdalifah

Mabid adalah *isim makan* (tempat) dari kata “*bata, yabitu, baitan, mabit*”, yang bermakna tempat bermalam atau menginap. Mabid di Muzdalifah berarti berdiam di Muzdalifah pada malam 10 Dzul Hijjah setelah dari wukuf di Arafah.

3) Melempar Jumrah

Ramyu jamarat artinya adalah melempar Jumrah di Mina, ada tiga macam Jumrah, yaitu: Jumrah ‘Aqobah terletak paling dekat ke Makkah, Jumrah Wustho terletak ditengah. Jarak antara Jumrah Aqobah dan Jumrah Wustho kurang lebih 117 m. Jumrah Ula, yang terletak dekat Masjid Khaif. Jarak antara Jumrah Wushto dan Jumrah Ula kurang lebih 156,5 m.



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

4) Bermalam di Mina

Mabit, istilah ini telah dijelaskan di atas pada wajib haji. *Mabit* di Mina berarti bermalam atau berada di Mina pada hari – hari tertentu.

5) Thawaf Wada'

Thawaf artinya berkeliling, sebagaimana yang telah dijelaskan pada rukun Haji. Sedangkan *wada'* artinya meninggalkan atau berpisah. Maka, Thawaf Wada' adalah Tawaf yang dilakukan Ketika sudah ingin meninggalkan Makkah dan hukumnya wajib bagi jamaah haji. Apabila masih lama tinggal di Makkah sambil menunggu kepulangan, Thawaf Wada' dilakukan hingga menjelang kepulangannya.⁵¹

3. Kerangka Pikir

Kerangka pikir atau juga diartikan sebagai kerangka teori dan dapat pula berupa penalaran logis. Kerangka pikir merupakan uraian ringkasan tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan peneliti.⁵²

Menurut Firdaus dan Fakhry Zamzam, terdapat perbedaan mendasar antara kerangka pemikiran teoritis dan alur pikir, namun keduanya merupakan satu kesatuan yang utuh dan tidak dapat dipisahkan.

Dalam beberapa literatur kerangka pemikiran dikenal dengan asumsi dasar yang disusun oleh peneliti berdasarkan kerangka teori dalam kajian Pustaka dan penelitian sebelumnya. Asumsi dasar akan berkembang menjadi hipotesis penelitian, yang dikenal sebagai kesimpulan sementara yang harus dibuktikan kebenarannya.

Sedangkan alur pikir adalah kerangka pemikiran teoritis yang digambar ke dalam suatu bagan, sehingga orang akan mudah memahami kerangka pemikiran penelitian tersebut. Sederhananya ialah kerangka pikir berbentuk verbal sedangkan alur pikir berbentuk gambar.⁵³

⁵¹ Halimi Zuhdy, *Sejarah Haji Dan Manasik*, Cet.1, (Malang: UIN – Maliki Press, 2015), 34 – 79.

⁵² Cik Hasan Basri, *Penuntun Penyusunan Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi Bidang Ilmu Agama Islam*, (Jakarta: Raja grafindo Persada, 2001), 4.

⁵³ Firdaus, Fakhry Zamzam, *Aplikasi Metodologi Penelitian*, Cet.1, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 75.



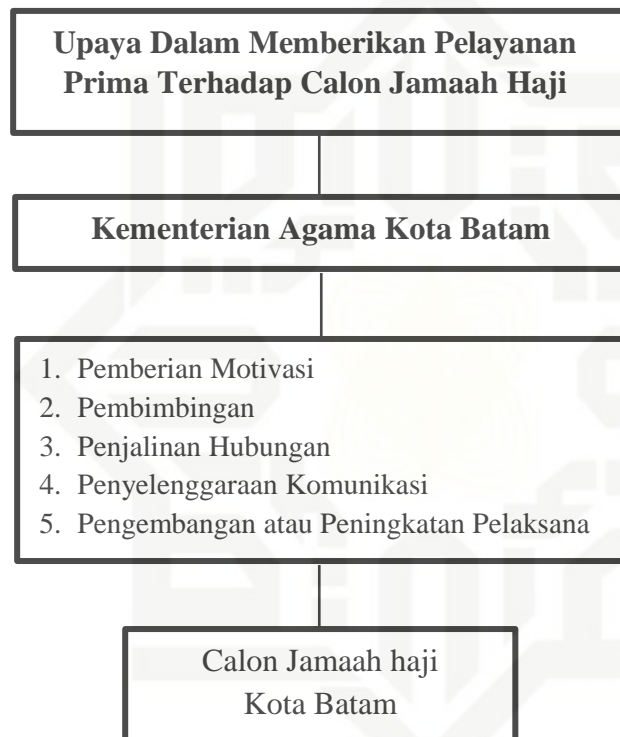
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan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

©Hacceratahik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dasar penelitian ini adalah adanya kerangka pikir yang menjelaskan apa saja upaya Kementerian Agama Kota Batam dalam memberikan pelayanan prima terhadap calon Jamaah haji. Untuk mempermudah memahami kerangka pikir ini, maka penulis akan menjabarkan dalam bentuk bagan seperti di bawah ini:

Skema Kerangka Pemikiran Penelitian



Gambar II.1 Kerangka Pemikiran

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat kualitatif, dimana dalam proses pengumpulan data peneliti menjadi alat utama pengumpul data melalui metode pengumpulan data berdasarkan pengamatan dan wawancara.⁵⁴

Bogdan dan Taylor mendefinisikan, metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dalam kegiatannya peneliti tidak menggunakan angka dalam mengumpulkan data dan dalam memberikan penafsiran terhadap hasilnya.⁵⁵

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu melakukan, menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk difahami dan disimpulkan.⁵⁶

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Provinsi Kepulauan Riau tepatnya di Kementerian Agama Kota Batam, Jl. Mesjid Baiturrahman No.2, Sungai Harapan, Kecamatan Sekupang.

2. Waktu Penelitian

Sementara waktu penelitian ini dilaksanakan mulai bulan 09 April 2022 s/d selesai.

⁵⁴ Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), 12.

⁵⁵ *Ibid*, 4.

⁵⁶ Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 6.



Himpunan 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.

C. Sumber Data

Adapun sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengambilan data berupa interview, observasi maupun penggunaan instrumen pengukuran yang khusus dirancang sesuai dengan tujuannya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung yang biasanya berupa data dokumentasi dan arsip – arsip resmi.⁵⁷

D. Informan Penelitian

Informan pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah suatu teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian. Secara bahasa *Purposive* berarti sengaja. Artinya pemilihan informan dilakukan secara sengaja dengan mempertimbangkan ciri – ciri tertentu sesuai dengan tujuan penelitian.⁵⁸ Dalam penelitian ini, penulis memilih informan yang dapat memberikan keterangan dan informasi mengenai masalah yang sedang diteliti dan berperan sebagai narasumber selama proses penelitian.

1. Narasumber Kunci (*Key Informan*)

Merupakan orang yang menjadi sasaran peneliti agar dapat memberikan penjelasan berbagai hal dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal. Dalam hal ini yang menjadi sasaran peneliti adalah Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batam, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta 2 orang pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Batam.

2. Informan Tambahan

Merupakan orang yang memberikan sejumlah informasi umum mengenai narasumber kunci atau pelayanan yang diberikan terhadap calon

⁵⁷ *Ibid*, 36.

⁵⁸ Johannes Supranto, *Sampling dalam Auditing*, (Jakarta: Rajawali Press, 2007), 3.



jamaah haji. Informan dalam narasumber tambahan ialah jamaah yang sudah atau baru mendaftar haji berjumlah 2 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan dan pencatatan suatu obyek, secara sistematis fenomena yang diselidiki.⁵⁹

Menurut Burhan Bungin, sesungguhnya yang dimaksud dengan metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data – penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti. Dalam arti bahwa data tersebut dihimpun melalui pengamatan peneliti melalui penggunaan pancaindra.

2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara.⁶⁰

Wawancara Kualitatif dilakukan bila peneliti bermaksud untuk memperoleh pengetahuan tentang makna – makna subjektif yang dipahami individu berkenaan dengan topik yang diteliti, dan bermaksud melakukan eksplorasi terhadap isu tersebut, suatu hal yang tidak dapat dilakukan melalui pendekatan lain.⁶¹

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari

⁵⁹ Sukandarrumidi dan Haryanto, *Dasar – Dasar Penulisan Proposal Penelitian*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2014), 35.

⁶⁰ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu – ilmu Lainnya*, Ed, 2, Cet, 6, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), 136.

⁶¹ Warul Walidin, dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Grounded Theory*, (Banda Aceh: FTK Ar – Raniry Pers, 2015), 134.



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

seorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Dokumen dibagi menjadi dua, yaitu dokumen pribadi yang meliputi buku harian, surat pribadi, dan autobiografi. Selain dokumen pribadi, juga ada dokumen resmi yang dibedakan menjadi dokumen intern (memo, pengumuman, instruksi, aturan lembaga untuk lapangan sendiri seperti risalah, laporan rapat, keputusan pimpinan kantor, dll) dan ekstern meliputi bahan – bahan informasi yang dikeluarkan suatu lembaga, seperti majalah, bulletin, berita – berita yang disiarkan ke media massa, pengumuman dan pemberitahuan.

F. Validitas Data

Salah satu syarat bagi analisis data adalah dimilikinya data yang valid dan reliabel. Untuk itu, dalam kegiatan penelitian kualitatif pun dilakukan upaya validasi data. Objektivitas dan keabsahan data penelitian dilakukan dengan melihat reliabilitas dan validitas data yang diperoleh.⁶²

Agar dapat terpenuhinya validitas dan reliabilitas data dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode triangulasi.

Triangulasi adalah melihat realitas dari berbagai sudut pandang atau perspektif, dari berbagai segi sehingga lebih kredibel dan akurat. Untuk membuat triangulasi, kita perlu mengoleksi tipe data yang berbeda – beda, sumber data yang berbeda, dalam waktu yang berbeda – beda pula, bahkan juga meminta bantuan orang lain untuk meneliti dan mencatat datanya. Dalam riset kualitatif, karena datanya banyak, peneliti dapat menyimpulkan data dengan validitas tinggi. Pada riset tindakan – karena sampelnya sedikit, bahkan hanya satu orang kesimpulan menjadi lebih valid bila datanya diambil dari berbagai sudut pandang. Di sinilah triangulasi memiliki peran besar dalam menambah validitas penelitian tindakan, yang ditambah bukan subjeknya, tetapi menambahkan sudut pandangnya.⁶³

⁶² Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Ed. 2, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), 145.

⁶³ Paul Suparno, *Riset Tindakan Untuk Pendidik*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2008), 71.



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

Dengan mengacu kepada teori Denzim, terdapat 4 jenis Triangulasi dalam uji keabsahan hasil penelitian:

1. Triangulasi Peneliti

Cara ini dilakukan untuk menguji kejujuran, subjektivitas dan kemampuan merekam data oleh peneliti di lapangan. Perlu diketahui bahwa sebagai manusia, peneliti seringkali sadar atau tanpa sadar melakukan tindakan yang merusak kejujurannya ketika pengumpulan data, seperti melepaskan subjektivitasnya, bahkan melakukan rekaman yang salah terhadap data di lapangan.

Melihat kemungkinan – kemungkinan ini, maka perlu dilakukan triangulasi terhadap peneliti,⁶⁴ yakni dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Pemanfaatan pengamat lainnya membantu mengurangi kemelencengan dalam mengumpulkan data.⁶⁵ Hal ini sama dengan proses verifikasi terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan oleh seorang peneliti.⁶⁶

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode adalah proses uji keabsahan data dengan mengkonfirmasi data penelitian yang sudah diperoleh dengan metode yang berbeda.

3. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah proses uji keabsahan data dengan cara mengkonfirmasi data penelitian yang sudah diperoleh pada sumber yang berbeda dengan pihak yang pertama kali memberikan data. Tujuannya adalah untuk memberi keyakinan pada peneliti bahwa data tersebut memang sudah sah dan sudah layak untuk menjadi data penelitian yang dianalisis.

⁶⁴ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Ed, 1, Cet. 2, (Jakarta: Kencana, 2008), 256.

⁶⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. 36, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2017), 331.

⁶⁶ Burhan Bungin, Op.cit.



4. Triangulasi Teori

Triangulasi teori adalah proses uji keabsahan data dengan cara mengonfirmasi data penelitian yang diperoleh dengan teori yang digunakan dalam penelitian tersebut.⁶⁷

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara mendalam, catatan lapangan dan bahan – bahan lain, sehingga mudah dipahami.

Analisis data juga dimaknai sebagai mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam satu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.⁶⁸

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data model analisis data Huberman dan Miles yang disebut sebagai model interaktif. Model interaktif ini terbagi menjadi tiga hal utama, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan – catatan tertulis dari lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlangsung.⁶⁹

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal – hal yang pokok, memfokuskan pada hal – hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan.

⁶⁷ Sigit Hermawan, Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, Cet. I, (Malang : Media Nusa Creative, 2016), 225 – 227.

⁶⁸ Helaluddin, Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*, Ed. 1, Cet. 1, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 102.

⁶⁹ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Ed. 2, (Jakarta: Penerbit Erlanga, 2009), 150.



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

2. Display Data

Langkah berikutnya setelah proses reduksi data berlangsung adalah display data atau penyajian data. Menurut Miles dan Huberman yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

Dengan adanya penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti – bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya,

Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti – bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel⁷⁰.

⁷⁰ Umarti, Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020), 88- 90.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Kantor Kementerian Agama Kota Batam

Kantor Kementerian Agama Kota Batam resmi didirikan pada tahun 1987, melalui KMA No.137 Tahun 1987 Tentang Pembentukan Kantor Departemen Agama Kota Administratif Batam, yang pada saat berdirinya berdomisili di Kelurahan Sekupang Kecamatan Batam Barat Kotamadya Administratif Batam. Setelah terjadi pemekaran Kota Batam, domisili Kantor Kementerian Agama Kota Batam berada di wilayah Sungai Harapan, Kecamatan Sekupang Kota Batam.

Status Kantor Kementerian Agama Kota Batam juga berubah melalui KMA No.373 Tahun 2002 Tentang Tipologi II-I. Sejarah pembentukan Kementerian Agama Kota Batam, tidak terlepas dari latar belakang sejarah pemekaran wilayah Provinsi Riau menjadi Provinsi Kepulauan Riau. Sejak tahun 1987, Kantor Departemen Agama Kotamadya Batam sebelum tahun 2010 masih menginduk kepada Kantor Wilayah Provinsi Riau di Pekanbaru. Namun, sejak tahun 2006 terjadi pemekaran wilayah Provinsi Kepulauan Riau, maka Kementerian Agama Kota Batam menjadi salah satu unit kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau.

Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batam telah mengalami beberapa kali masa kepemimpinan, diantaranya :

1. Drs. H. Fauzi Mahbub, M.M – Periode 1988 s.d 1998
2. Drs. H. Abd. Razak Z, M.M – Periode 1998 s.d 2003
3. Drs. H. Khudri Syam – Periode 2004 s.d 2009
4. Drs. H. Zulkifli Aka, M.Si – Periode 2010 – 2017
5. Drs. H. Erizal Abdullah, M.H – Periode 2017 – 2018
6. H. Zulkarnain Umar, S.Ag, M.H – Periode 2018 s.d sekarang.



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.

Kantor Kementerian Agama Kota Batam pertama kali beralamat di Jl.Ir.Sutami, Sungai Harapan Sekupang. Namun, karena seiring tuntutan kebutuhan akan pelayanan masyarakat maka pada tahun 2005 Kementerian Agama Kota Batam telah membangun kantor baru di atas lahan 3000 M², yang merupakan hibah dari Yayasan Iskandar Muda Kota Batam dan pada tahun 2008 Kantor Kementerian Agama Kota Batam telah rampung dengan konstruksi dula lantai seluas 1.200 M². Kantor Kementerian Agama Kota Batam sekarang berlokasi di Jl.Masjid Baiturrahman No.1 Kecamatan Sekupang – Kota Batam, setelah sebelumnya menempati Kantor lama di Jl.Ir.Sutami, Kecamatan Sekupang.

B. Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Batam

Visi Kementerian Agama Kota Batam adalah “Terwujudnya Masyarakat Kota Batam yang taat Beragama, Rukun, Cerdas dan Sejahtera Lahir dan Bathin dalam rangka Mewujudkan Batam Bandar Dunia Madani Berlandaskan Gotong Royong”.

Misi Kementerian Agama Kota Batam adalah :

1. Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama
2. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama
3. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas
4. Meningkatkan pemanfaatan dan kulaitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
5. Memujudkan Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang berkualitas dan akuntabel
6. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umat berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum dan pendidikan keagamaan
7. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya



© Hak Cipta Ditamnik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syaif Kasim Riau
 H. 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. Lima Nilai – Nilai Dasar Ruh Budaya Kerja

1. INTEGRITAS
 - a. Beriman dan Bertaqwa
 - b. Konsisten dan Disiplin
 - c. Jujur dan Berdedikasi
2. PROFESIONAL
 - a. Kompeten, Efektif dan Efisien
 - b. Bekerja Cerdas dan Tuntas
3. INOVASI
 - a. Berinisiatif Melakukan Penyempurnaan
 - b. Berorientasi Melakukan Nilai Tambah
4. TANGGUNG JAWAB
 - a. Bekerja Konsekuen dan Bersungguh – Sungguh
 - b. Sanggup Menerima Reward dan Punishment
5. KETELADANAN
 - a. Menjadi Contoh Yang Baik dan Benar
 - b. Memotivasi Penerapan Nilai – Nilai Budaya Kerja

D. Tugas Pokok dan Fungsi

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.

1. Pasal 325

Susunan Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Batam sebagaimana dimaksud dalam pasal 300 ayat (2) huruf e terdiri atas :

- a. Subbag Tata Usaha
- b. Seksi Pendidikan Madrasah
- c. Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam
- d. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- e. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
- f. Seksi Urusan Agama Kristen
- g. Penyelenggara Pendidikan Kristen



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

© Hak Cipta Teknik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- h. Penyelenggara Katolik
- i. Penyelenggara Hindu
- j. Kelompok Jabatan Fungsional

2. Pasal 326

- a. Subbagian Tata Usaha

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 325 mempunyai tugas melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan perencanaan, keuangan dan barang milik negara di lingkungan Kantor Kementerian Agama.

- b. Seksi Pendidikan Madrasah

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 325 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang RA,MI,MTs,MA dan MAK.

- c. Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 325 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan agama Islam dan pendidikan keagamaan Islam.

- d. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 325 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

- e. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 325 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat Islam.

- f. Seksi Urusan Agama Kristen

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 325 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat kristen.



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

3. Pasal 327

a. Penyelenggara Pendidikan Kristen

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 325 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan agama Kristen pada PAUD, dasar, menengah dan pendidikan keagamaan Kristen.

b. Penyelenggara Katolik

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 325 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat Katolik.

c. Penyelenggara Hindu

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 325 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat Hindu.

d. Penyelenggara Buddha

Sebagaimana dimaksud dalam pasal 325 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat Buddha.

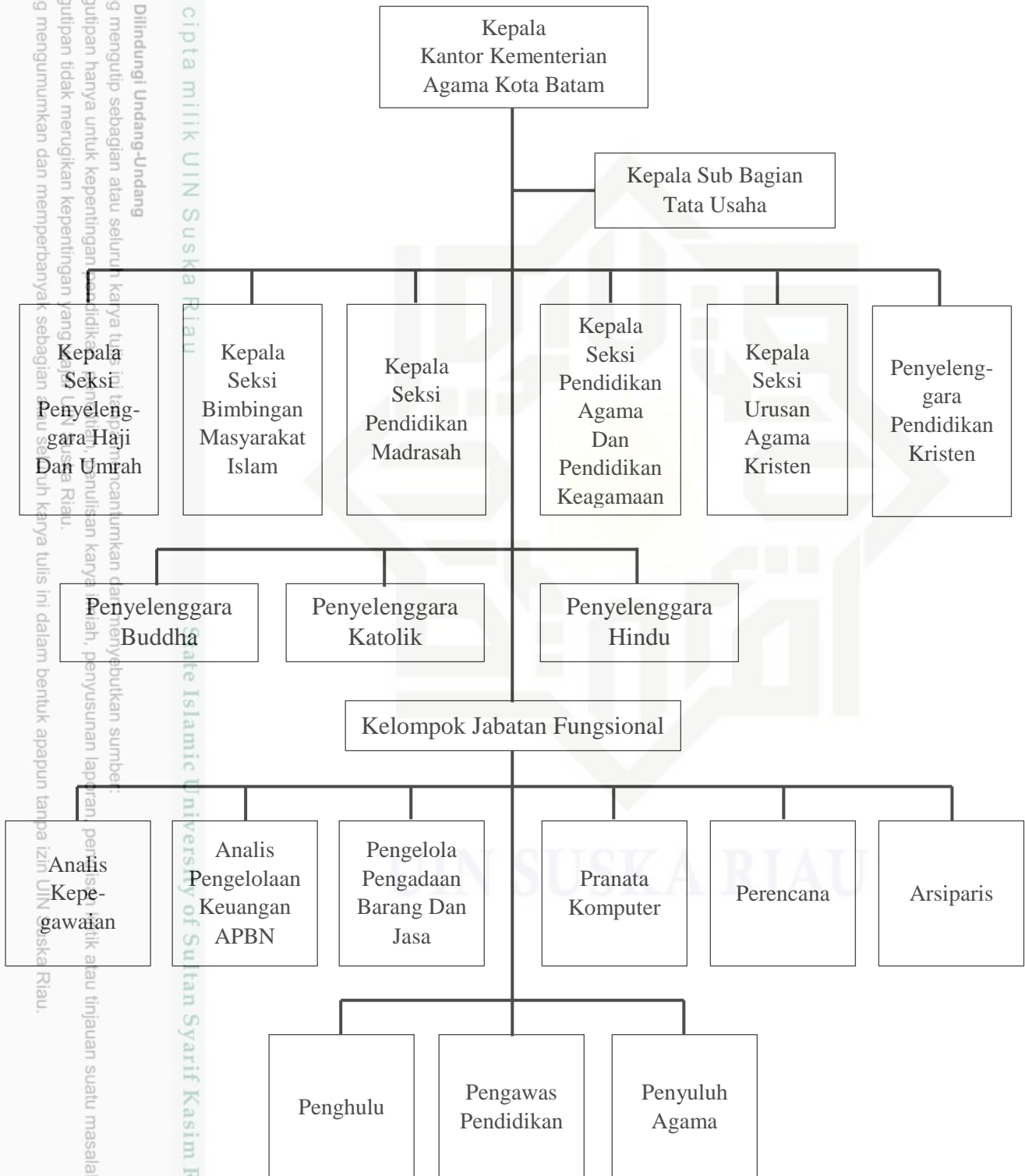


Hak cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

E. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Batam



**Gambar IV.1 Struktur Organisasi
Kementerian Agama Kota Batam**

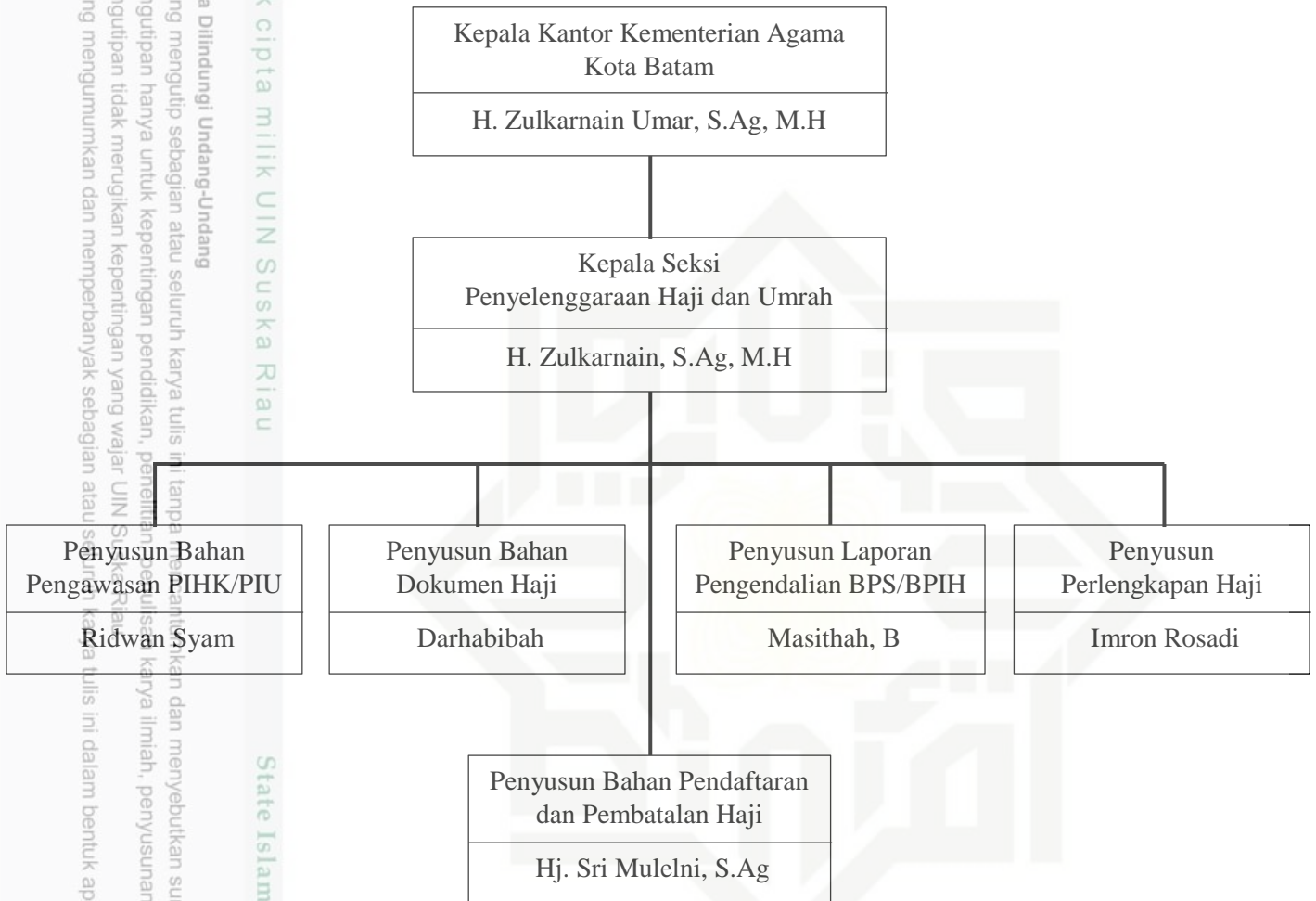


Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

F. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah



Gambar IV.2 Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan pada penelitian ini, tentang upaya Kementerian Agama Kota Batam dalam memberikan pelayanan prima terhadap calon jamaah haji. Dapat disimpulkan bahwa, Kementerian Agama Kota Batam telah melakukan upaya – upaya dalam memberikan pelayanan prima dengan menggunakan lima metode antara lain: pemberian motivasi, pembimbingan, penjalinan hubungan, penyelenggaraan komunikasi dan pengembangan atau peningkatan pelaksana yang sudah dilakukan sesuai indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di kantor Kementerian Agama Kota Batam, ada beberapa saran atau masukan yang dapat diberikan mengenai upaya dalam memberikan pelayanan prima terhadap calon jamaah haji sebagai berikut:

1. Pelayanan kepada calon jamaah haji yang telah diberikan oleh Kementerian Agama Kota Batam hingga saat ini hendaknya dipertahankan dan ditingkatkan terutama pada bidang pelayanan kesehatan calon jamaah haji di Klinik Arafah. Dengan menjalin dan meningkatkan hubungan kerjasama dengan instansi kesehatan terkait, diharapkan agar operasional klinik arafah dapat berjalan lebih optimal dan menjadi pusat pelayanan kesehatan calon jamaah haji disamping melayani kesehatan seluruh pegawai dan masyarakat umum nantinya.
2. Petugas pelayanan haji dan umrah diberikan pelatihan khusus terkait pelayanan dan bimbingan teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pengelolaan SISKOHAT serta Haji Pintar agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan haji serta menjadi wadah untuk kembali mengingat sistem pelayanan dan pengoperasian yang digunakan bagi seluruh pegawai.



© 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.

3. Mengadakan program evaluasi yang terjadwal dalam satu bulan, sebagai bahan penilaian dan perbaikan pelayanan.
4. Improvisasi ruangan terkait sarana informasi seperti melengkapi struktur organisasi seksi penyelenggaraan haji dan umrah, membuat miniatur atau peta perjalanan ibadah haji, dan penyediaan kotak saran.
5. Menyediakan tempat fotocopy gratis bagi calon jamaah haji yang mendaftar langsung ke Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu





DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Al – Qur'an Al – Karim. 2015. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar – dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Basri, Cik Hasan. 2001. *Penuntun Penyusunan Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi Bidang Ilmu Agama Islam*. Jakarta: Raja grafindo Persada.
- Bungin, Burhan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu – ilmu Lainnya*. Ed.2. Cet.6. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- . 2008. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Ed.1. Cet.2. Jakarta: Kencana.
- Daryanto. Setyobudi Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- DEPDIKBUD. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Firdaus. Zamzam, Fakhry. 2018. *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Cet.1. Yogyakarta: Deepublish.
- Helaluddin. Wijaya, Hengki. 2019. *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*. Ed.1.Cet.1. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Hermawan, Sigit. Amirullah. 2016. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Cet.I. Malang: Media Nusa Creative.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Ed.2. Jakarta: Penerbit Erlanga..
- Kartono, Ahmad. Husna, Sarmidi. 2013. *Ibadah Haji Perempuan Menurut Para Ulama fikih*. Cet.1. Jakarta: Siraja Prenada Media Group.

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.



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

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

- Kementerian Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang. 2011. *Kehidupan Keagamaan, Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430H/2009M*. Jakarta.
- Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Moleong, Lexy, J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet.36. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Munir, M. Ilaihi, Wahyu. *Manajemen Dakwah*. Ed.1. Jakarta: Kencana.
- Nashar. 2020. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Ngajenan, Muhammad. 2006. *Kamus Estimologi Bahasa Indonesia*, Semarang: Dahara Prize.
- Poerwadarminta, 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pustaka.
- Pedoman Teknis Kesehatan Jamaah Haji, Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan RI: 2010
- Rahmayanty, Nina, 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet. 1, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Salim, Yeni. Salim, Peter. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Modern English Press.
- Semil, Nurah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Sukandarrumidi. Haryanto. 2014. *Dasar – Dasar Penulisan Proposal Penelitian*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Suparno, Paul. 2008. *Riset Tindakan Untuk Pendidik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Supranto, Johannes. 2007. *Sampling dalam Auditing*. Jakarta: Rajawali Press.
- Suryani, Tatik. Dkk. 2008. *Manajemen Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sholeh, A.Rosyad. 2010. *Manajemen Dakwah Islam*, Yogyakarta: Suara Muhammadiyah.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Ed.1. Yogyakarta: CV. Andi Offset.



Umarti, Wijaya, Hengki. 2020. *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

Walidin, Warul. Dkk. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Grounded Theory*. Banda Aceh: FTK Ar – Raniry Pers.

Zuhdy, Halimi. 2015. *Sejarah Haji Dan Manasik*. Cet.1. Malang: UIN – Maliki Press.

UNDANG – UNDANG

Keputusan Menteri Agama No.109 Tahun 2017. Tentang Standar Pelayanan Pada Kementerian Agama.

Undang – undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 pasal 1 Ayat 4.

Undang – undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 pasal 1 Ayat 1

JURNAL

Istianah. 2016. *Proses Haji dan Maknanya*. Jurnal Akhlak dan Tasawuf Vol.2. No. 1.

Rachmadi, Anugrah. 2014. *Studi Tentang Recruitmen Calon Jamaah haji Dalam Keberangkatan Ke Saudi Arabia Di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Pemerintahan. Vol.2. No.2.

Yusni, Muhammad, Ali. 2015. *Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*. eJurnal Ilmu Pemerintahan Vol.3. No.1.

SKRIPSI

Atmadja, Ferry, Setyadi. 2019. Skripsi. *Strategi Pelayanan Prima Dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jamaah Umrah PT. Wisata Titiannusantara Pelangi Di Jakarta Pusat*. Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Fauzanah. 2015. *Manajemen Operasional Jamaah Umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.



MEDIA ONLINE

Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau, *Sepanjang 2020 Tercatat 1.327 PendaftarHaji Kemenag Batam*, Di akses pada tanggal 22 Februari 2022.

<https://kepri.kemenag.co.id/page/det/sepanjang-2020-tercatat-1-327-pendaftar-haji-batam>.

Direktorat Jendral Penyelenggaran Haji dan Umrah Republik Indonesia, *Kemenag Batam Buka Pendaftaran Haji Online*, di akses pada tanggal, 4 April 2022.

<https://haji.kemenag.go.id/v4/index.php/kemenag-batam-buka-pendaftaran-haji-online>

- 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 mengumpukan 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

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pemberian Motivasi

1. Apakah Kementerian Agama Kota Batam memberikan motivasi bekerja kepada pegawai?
2. Motivasi seperti apa yang diberikan?
3. Siapa saja yang memberikan motivasi bekerja kepada pegawai?
4. Kapan pemberian motivasi dilakukan?

B. Pembimbingan

1. Apakah pegawai diberikan bimbingan dalam bekerja?
2. Seperti apa bimbingan yang dilakukan?
3. Kapan bimbingan terhadap pegawai dilakukan?
4. Setelah mendapatkan bimbingan, apakah pegawai diberikan tugas sesuai dengan prosedur atau aturan?

C. Penyelenggaraan Komunikasi

1. Bagaimana pola komunikasi antar pimpinan dan pegawai?
2. Apakah sudah terjalin erat komunikasi antara pimpinan dan pegawai?
3. Dalam memberikan pelayanan, apakah ada sistem komunikasi yang digunakan dan apakah telah memberikan informasi dengan jelas?

D. Penjalinan Hubungan

1. Apakah terjalin hubungan antara pimpinan dan pegawai?
2. Hubungan seperti apa yang dibangun antara pimpinan dan pegawai?
3. Apakah Kementerian Agama dalam hal pelaksanaan haji menjalin hubungan atau kerjasama kepada pihak lain dalam upaya melakukan upaya untuk memberikan pelayanan prima?
4. Bentuk hubungan atau kerjasama apa yang dibangun terhadap pihak lain?

E. Pengembangan atau Peningkatan Pelaksana

1. Apakah terdapat program pengembangan atau peningkatan kapasitas pegawai dalam memberikan pelayanan haji?
2. Kapan dilakukan pengembangan atau peningkatan kapasitas pegawai khususnya dalam pelayanan haji?
3. Pada bidang infrastruktur, pengembangan apa saja yang sudah dilakukan?



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

PANDUAN OBSERVASI

No.	Situasi yang diamati	Keterangan
1	Keadaan fisik lingkungan a. Suasana lingkungan kementerian agama kota batam b. Gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah Tepadu c. Klinik Pratama Arafah	
2	Kegiatan a. Pemberian motivasi apel pagi b. Proses pelayanan terhadap calon jamaah haji c. Penyelenggaraan komunikasi d. Suasana ruang pelayanan haji dan umrah e. Interaksi calon jamaah haji dan pegawai pelayanan f. Interaksi antar pimpinan dan pegawai	