



**NOMOR SKRIPSI**  
**6247/MD-D/SD-S1/2024**

**PELAYANAN IBADAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA PEKANBARU PADA TAHUN 2023**



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 :

**MUHAMMAD TIO AFLIANDI**

**NIM : 11840412811**

**PROGRAM STRATA 1 (S1)  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
1445 H/2023 M**

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.



UIN SUSKA RIAU

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

Jln. H.R. Soebrantas KM. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004  
Telpon (0761) 562051; Faksimili (0761) 562052  
web: https://fdk.uin.suska.ac.id, E-mail: fdk@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Pelayanan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Pada Tahun 2023** yang ditulis oleh:

Nama : Muhammad Tio Afliandi  
NIM : 11840412811  
Prodi : Manajemen Dakwah

Telah dimunaqasyahkan pada sidang ujian sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 21 Desember 2023

dan disetujui sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 27 Desember 2023

Tim Penguji

Ketua/Penguji 1

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

Penguji 3

**Muhammad Soim, S.Sos.I, MA**  
NIK. 130 417 048

Sekretaris/Penguji 2

**Nur Alhidayatillah, M.Kom.I**  
NIK. 130 417 027

Penguji 4

**Dr. Rahman, M.Ag**  
NIP. 19750919 201411 1 001

Mengetahui  
Dekan,



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

Hak cipta dan hak penemuan ilmiah Sarjana ini dilindungi undang-undang. Penyalinan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber, pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. Penyalinan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. Barang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

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

Nama : Muhammad Tio Afliandi

NIM : 11840412811

Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru  
Pada Tahun 2023

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

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

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

Pekanbaru, 06 Desember 2023

Pembimbing,

  
Dr. Drs. H. Arwan, M.Ag  
NIP. 19660225 199303 1 002

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

  
Khairuddin, M. Ag  
NIP. 19720817 200910 1 002



**LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

**Nama** : Muhammad Tio Afliandi  
**NIM** : 11840412811  
**Tempat/Tanggal lahir** : Jelutung, 16 November 2000  
**Program Studi** : Manajemen Dakwah  
**Judul Skripsi** : Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Pada Tahun 2023

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

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

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

Pekanbaru, 06 Desember 2023  
 Yang membuat pernyataan,



**Muhammad Tio Afliandi**  
 NIM. 11840412811

Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Hak cipta ini tidak dapat dipertanggungjawabkan atau seluruhnya atau sebagian dari hak cipta ini tidak dapat dipertanggungjawabkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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**

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](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

**PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL**

Kami yang bertandatangan di bawah ini Dosen Penguji Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Muhammad Tio Afliandi  
 Nim : 11840412811  
 Program Studi : Manajemen Dakwah  
 Judul : Respon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Pada Tahun 2021/2022

Telah Diseminarkan Pada

Hari : Rabu  
 Tanggal : 20 September 2022

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 25 Mei 2023

**Penguji Seminar Proposal,**

Penguji I,

**Khairuddin, M.Ag**  
 NIP. 19720817200910 1 002

Penguji II,

**Nur Alhidayatillah, M.Ikom.I**  
 NIK. 130 417 027

UIN SUSKA RIAU

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

Undang-Undang  
 UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

***Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.***

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan proposal skripsi sebagaimana mestinya terhadap Saudara :

Nama : Muhammad Tio Afliandi  
 NIM : 11840412811  
 Program Studi : Manajemen Dakwah  
 Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Pada Tahun 2023

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

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

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

***Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.***

Pekanbaru, 06 Desember 2023  
 Pembimbing,

  
**Dr. Drs. H. Arwan, M.Ag**  
 NIP. 19660225 199303 1 002

Mengetahui  
 Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

  
**Khairuddin, M. Ag**  
 NIP. 197208 17200910 1 002

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## DAFTAR ISI

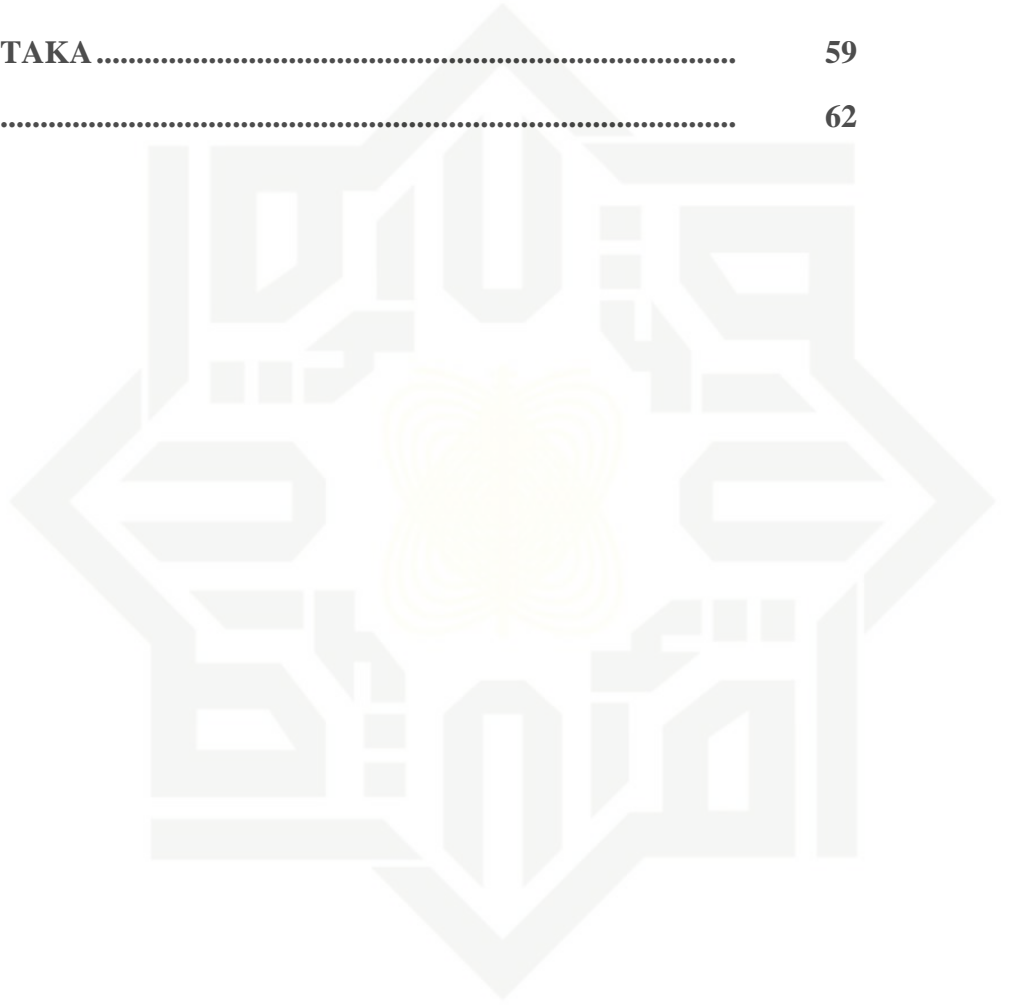
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah .....	3
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. Kajian Terdahulu .....	6
B. Landasan Teori .....	11
C. Kerangka Berfikir.....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
A. Jenis Penelitian .....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
C. Informan Penelitian .....	23
D. Sumber Data .....	24
E. Teknik Pengumpulan Data .....	25
F. Validitas Data .....	26
G. Teknik Analisis Data .....	27
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b> .....	<b>29</b>
A. Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru .....	29
B. Visi Dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru .....	30
C. Bagan Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru .....	31
D. Struktur Organisasi di Bagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah .....	34



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

<b>BAB V</b>	<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
	A. Hasil Penelitian .....	37
	B. Pembahasan .....	53
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
	A. Kesimpulan.....	57
	B. Saran.....	57
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>



UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	Kerangka Pemikiran .....	22
<b>Gambar 2.2</b>	Bagan Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru .....	32
<b>Gambar 2.3</b>	Struktur Organisasi di Bagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah .....	35



- 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 TABEL

<b>Tabel 2.1</b>	Kajian Terdahulu .....	6
------------------	------------------------	---



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



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## ABSTRAK

**Nama : Muhammad Tio Afliandi**  
**Jurusan : Manajemen Dakwah**  
**Judul : Pelayanan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Tahun 2023**

Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, mencakup lima dimensi kualitas pelayanan yang diteliti, di antaranya : (a). *Reliability* (keandalan). (b). *Responsiveness* (daya tanggap). (c). *Tangibles* (bukti fisik). (d). *Assurance* (jaminan). (e). *Emphaty* (empati). Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan ibadah haji di kantor kementerian agama kota Pekanbaru. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dengan 7 (tujuh) informan penelitian. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah para pihak yang terlibat dalam pelayanan haji dan mereka yang mendapat layanan tersebut. Hasil penelitian dari kualitas pelayanan ibadah haji di kantor kementerian agama kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji, diantaranya: (a). Pegawai disana dengan cermat dan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan serta memiliki tanggungjawab atas perkerjaannya; (b). Dalam memberikan informasi tentang penyelenggaraan ibadah haji pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat serta memberikan perhatian dan respon positif terhadap keluhan jamaah haji; (c). sarana dan prasarana kerja yang masih harus dilengkapi lagi serta kerapian dan kebersihan di ruang pelayanan ibadah haji; (d). Pegawai sudah melayani tanpa memandang status sosial, memberikan pelayanan dengan membina komunikasi dan hubungan baik dengan jamaah serta kepedulian pegawai dalam membantu kesulitan jamaah; (e). Pegawai juga memberikan rasa aman dan percaya kepada jamaah haji terhadap pelaksanaan ibadah haji serta memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

**Kata Kunci : Pelayanan, Ibadah Haji.**



## ABSTRACT

**Name** : Muhammad Tio Afliandi  
**Major** : Da'wah Management  
**Title** : Hajj Services at the Pekanbaru City Ministry of Religion Office in 2023

Hajj Services at the Pekanbaru City Ministry of Religion Office include five dimensions of service quality studied, including: (a). Reliability (reliability). (b). Responsiveness (responsiveness). (c). Tangibles (physical evidence). (d). Assurance (guarantee). (e). Emphaty (empathy). The problem in this research is how the Hajj service is carried out at the Pekanbaru City Ministry of Religion office. This type of research uses qualitative descriptive and data collection techniques through interviews, observation and documentation with 7 (seven) research informants. The informants in this research are the parties involved in Hajj services and those who receive these services. The results of research on the quality of Hajj services at the Pekanbaru City Ministry of Religion office in providing services to Hajj pilgrims include: (a). The employees there are careful and reliable in providing services and have responsibility for their work; (b). In providing information about the implementation of the Hajj pilgrimage, employees always serve quickly and accurately and provide attention and positive responses to complaints from Hajj pilgrims; (c). work facilities and infrastructure that still need to be re-equipped as well as neatness and cleanliness in the Hajj service room; (d). Employees have served regardless of social status, providing services by fostering good communication and relationships with the congregation as well as employee concern in helping the congregation's difficulties; (e). Employees also provide a sense of security and trust to Hajj pilgrims regarding the implementation of the Hajj pilgrimage and provide a guarantee of timely service.

**Keywords:** Quality, Service, Hajj.

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



## KATA PENGANTAR



### *Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah rabbi'lalamin dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengaih lagi maha penyayang dan segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelayanan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Pada Tahun 2023”**. Shalawat serta salam dilimpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, semoga dengan banyak bershalawat kita akan mendapatkan syafaat-Nya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada yang dicinta dan dimuliakan untuk kedua orang tua penulis yakni ayahanda Hamdan Abdullah dan ibunda Jusnimar ayas setiap do'a, semangat dan dukungan kepada ananda dalam meraih cita-cita dan dapat menyelesaikan studi perkuliahan ini. Tidak lupa juga untuk saudara saudara kandung yang begitu penulis sayangi adik penulis Fera Juniaty dan Muhammad Asyraf semoga selalu dalam lindungan Allah SWT. Terima kasih untuk seluruh keluarga besar atas dorongan dan motivasi baik secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1).

Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk melengkapi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dan tak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada :

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

2. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd, dan Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku wakil Rektor I,II,III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Imron Rosidi, MA, Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Prof. Dr. Masduki, M. Ag, Dr. Toni Hartono, S. Ag., M. Si, Dr. H. Arwan M. Ag selaku Wakil Dekan I, II, III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Khairuddin M. Ag selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Muhlasin M. Pd.I selaku Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Dr. Drs. H. Arwan, M.Ag selaku pembimbing skripsi yang telah setia tanpa bosan memberi dukungan, motivasi, dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Khairuddin M. Ag selaku dosen penasehat akademik yang telah banyak memberi arahan tunjuk ajar kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Bapak dan ibu tenaga kerja Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
11. Seluruh teman-teman Angkatan 2018 Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
12. Seluruh keluarga besar Himpunan Pemuda dan Mahasiswa Tanjung Balai Karimun – Pekanbaru (HPM-TBK PKU)
13. Seluruh rekan-rekan dan teman-teman Asrama Karimun Putra Badang Perkasa.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis

**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.

mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta berguna bagi penulis pribadi dan juga bagi pembaca sekalian.

*Aamiin Yaa Rabbal'alamin*

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Pekanbaru, 05 Desember 2023

**Muhammad Tio Afliandi**

NIM. 11840412811

UIN SUSKA RIAU



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Mencapai kesempurnaan dalam beragama islam merupakan keinginan semua insan yang memeluk agama islam, lantaran Allah SWT memerintahkan pada umat muslim untuk memeluk agama Islam secara menyeluruh. Pada ajaran Islam, Al-Qur'an adalah pegangan, pedoman, panduan dan juga landasan aturan bagi umat muslim. Di dalam Al-Qur'an terdapat perintah dan larangan yang harus dipatuhi umat muslim, salah satunya adalah rukun islam. Dan satu rukun islam dari kelima rukun tersebut adalah melaksanakan Ibadah Haji.

Dalam Al-Qur'an secara jelas menyebutkan tentang pelaksanaan ibadah haji dalam QS. Al-Baqarah ayat 197 :

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَاتٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُونِ يَا أُولِي الْأَلْبَابِ

Artinya: *“(Musim) haji itu (pada) bulan-bulan yang telah dimaklumi. Barangsiapa mengerjakan (ibadah) haji dalam (bulan-bulan) itu, maka janganlah dia berkata jorok (rafats), berbuat maksiat dan bertengkar dalam (melakukan ibadah) haji. Segala yang baik yang kamu kerjakan, Allah mengetahuinya. Bawalah bekal, karena sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa. Dan bertakwalah kepada-Ku wahai orang-orang yang mempunyai akal sehat.”*

Salah satu kewajiban bagi setiap muslim yang mampu (*istatha'ahi*) menunaikannya ialah ibadah haji dan juga merupakan rukun Islam yang ke-5. Kenikmatan pada saat mengerjakannya sangat terasa sekali bagi setiap muslim yang menunaikannya. Dari situlah, setiap tahunnya semangat kaum muslimin untuk menunaikan ibadah haji semakin tinggi. Dalam konteks Indonesia yang dominan penduduknya memeluk agama islam, dari tahun ketahun terlihat antusias masyarakat untuk menunaikan rukun Islam yang ke lima semakin





- 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.

besar. Hal ini bisa dipahami mengingat bukan ibadah saja yang mengandung norma secara sosio religious, tetapi pula sebagai tradisi yang telah mengakar pada kalangan penduduk muslim Indonesia terhadap ibadah haji. Indonesia telah diberikan kuota ibadah haji paling besar oleh pemerintah Arab Saudi. Oleh karena itu, pelayanan harus dilakukan secara lebih baik dan professional.

Sesuai dengan kondisi zaman yang berubah, harapan dan antusias umat muslim semakin meningkat untuk menunaikan ibadah haji, tentunya menuntut banyak perubahan, perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan dari pihak penyelenggara. Pelayanan pendaftaran, akomodasi, transportasi, konsumsi serta kesehatan adalah standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci. Pelayanan ibadah haji tidak dapat lepas dari pemerintah, bahkan pemerintah harus mengambil tanggung jawab tersebut untuk memberikan kepastian keberangkatan, dan memberi kemudahan.

Penyelenggaraan ibadah haji pada hakekatnya merupakan pelayanan yang termasuk bagian dari pelayanan publik. Oleh sebab itu, peningkatan kinerja pelayanan haji perlu terus dilakukan, sebab hal tersebut akan berpengaruh pada persepsi jamaah yang melaksanakan haji. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*).<sup>1</sup>

Seksi Pelayanan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Pekanbaru merupakan salah satu fasilitator yang menaungi aktivitas pelayanan ibadah haji, dalam meningkatkan citra Lembaga, seksi PHU Pekanbaru tentu mempunyai strategi tersendiri, diantaranya berupa bentuk pelayanan dengan memberikan sumber daya manusia yang professional, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi dengan baik, lokasi atau tempat yang strategis, serta sarana dan prasarana yang baik.

Setelah dua tahun Pemerintah Indonesia tidak melaksanakan pemberangkatan ibadah haji karena wabah COVID-19, namun sekarang

<sup>1</sup> Aida, Chairul, Rangga. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Indika Kreasindo Event Organizer Pekanbaru*, Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau, vol. 1, no. 2, Oct. Hal. 2.



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

kegiatan pemberangkatan ibadah haji dilaksanakan Kembali. Hal ini tentu disambut gembira oleh seluruh calon jamaah haji Indonesia, khususnya di wilayah kota Pekanbaru. Banyak masyarakat yang mendaftarkan diri untuk pergi ke tanah suci untuk menjalankan ibadah haji, kuota keberangkatan haji setiap tahunnya menjadi tidak seimbang dan membuat daftar tunggu menjadi semakin bertambah lama. Berkaitan dengan itu, maka banyak aturan dan persyaratan yang harus dipersiapkan oleh calon jamaah, dan ini menjadi salah satu perhatian bagi panitia penyelenggara untuk lebih meningkatkan pelayanannya.

Seiring dengan meningkatnya kemampuan ekonomi Indonesia, jumlah jamaah haji Indonesia dari waktu ke waktu mengalami peningkatan dan bahkan belakangan ini jumlah pendaftarannya melampaui kuota yang telah ditetapkan. Begitupun yang terjadi di wilayah Pekanbaru yang jika mendaftarkan haji setidaknya butuh waktu antara 11-24 tahun untuk memberangkatkan daftar tunggu haji tersebut.

Dalam hal ini yang perlu mendapat perhatian khusus adalah bidang pelayanan haji dan umrah yang semakin banyak peningkatan masyarakat mendaftar ibadah haji. Mengingat semakin banyaknya calon jamaah haji datang untuk meminta informasi seputar haji maka semakin tinggi pula kinerja yang harus dilakukan, tentu harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai kebijakan yang ditetapkan.

Dengan melihat persoalan diatas, maka penulis mengadakan penelitian dengan judul **“Pelayanan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Pada Tahun 2023”**

## **B. Penegasan Istilah**

Untuk Menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam memahami judul penelitian ini, maka penulis memberi penjelasan tentang istilah-istilah berikut :

### 1. Pelayanan

Menurut KBBI pelayanan memiliki arti yaitu kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.



Aktivitas tidak terlihat namun dapat dirasakan yang diberikan oleh pelayan/pegawai kepada pelanggan untuk mengutamakan kepuasan pelanggan merupakan bentuk dari pelayanan itu sendiri atau dalam ibadah haji dan umroh dapat memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh Jemaah haji maupun jemaah umroh.<sup>2</sup>

## 2. Jemaah Haji

Pengertian jemaah haji menurut UU No. 08 Tahun 2019 adalah warga negara Indonesia yang beragama Islam yang telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

Dalam memenuhi perintah Allah SWT dan mengharap ridha-Nya, calon jemaah haji merupakan rombongan kaum muslimin yang menunaikan ibadah haji (ke tanah suci Makkah) pada waktu yang ditentukan dengan cara tertentu pula.<sup>3</sup>

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

“Bagaimana Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru?”

## D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pelaksanaan Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

### 2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

<sup>2</sup> Haikal Fadly, Skripsi; “Strategi Pelayanan Kantor Kementerian Agama Jakarta Timur Pada Jamaah Haji Manula Tahun 2018” (Jakarta: UIN, 2018), Hal 22.

<sup>3</sup> Ilza Rahmawaty, Skripsi: “Analisis Sistem Pelayanan Pendaftaran Dan Pembinaan Calon Jamaah Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017” (Jakarta: UIN, 2017). Hal 32.



#### 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.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Kegunaan akademis, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi akademisi atau pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai pelayanan ibadah haji di kantor kementerian agama kota Pekanbaru
- b. Kegunaan praktis dalam penelitian ini, diharapkan akan memberikan kontribusi bagi pelaksanaan pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama kota Pekanbaru

### E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam menelaah serta memahami penelitian ini, maka penulis menyusun laporan penulisan ini dalam tiga bab:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, penegasan istilah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : KAJIAN KONSEP DAN KERANGKA PIKIR**

Bab ini berisikan tentang kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, sumber data, validitas data dan teknik analisis data.

#### **BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Pada bab ini penulis mengemukakan sejarah, profil, visi dan misi, struktur organisasi dan program program yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

#### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis menguraikan hasil penelitian dan pembahasan pada penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

#### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu adalah kajian yang menyajikan hasil penelitian yang hamper serupa dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Tujuan dari adanya kajian terdahulu adalah untuk mengetahui bagaimana metode penelitian dan hasil penelitian yang telah dilakukan. Penelitian-penelitian sebelumnya dijadikan sebagai pembandingan dan sebagai acuan peneliti dalam melakukan penulisan. Biasanya untuk menuliskan kajian terdahulu dapat dilakukan dengan dua bentuk, yaitu bentuk paragraf dan bentuk tabel. Pada penelitian ini peneliti menjabarkan kajian terdahulunya dalam bentuk table seperti yang ada dibawah ini.

No	Peneliti, Tahun dan judul	Metode dan Masalah	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Sofyan Tsauri, (2022) "Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji Dalam Memberikan Kepuasan Calon Jamaah Di Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan Pada	Dalam penelitian ini penulis menggunakan metodologi kualitatif yang mana bermula dari pengambilan data dengan menggunakan teori-teori yang sudah ada, untuk mendukung proses berjalannya penelitian. Masalah dari penelitian ini adalah berusaha	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Seksi PHU di Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan telah melakukan beberapa langkah dalam mengatasi setiap hambatan kualitas	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metodologi kualitatif dan memiliki persamaan variable kualitas pelayanan.	Perbedaan dari penelitian ini ialah hanya berfokus pada Pendaftaran haji saja dan kepuasan calon jamaah haji.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

Sifat Isian Cemberryofnuhar5yrfif 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.

<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Masa Pandemi Covid 19”</p>	<p>memberikan kualitas pelayanan khususnya pada bidang pendaftaran haji untuk melayani calon jamaah haji sebaik mungkin terutama pada situasi pandemic Covid-19.</p>	<p>pelayanan yaitu dengan melakukan peningkatan kinerja bagi para staff, memberikan keakuratan informasi kepada calon jamaah haji, konsisten dalam perawatan sarana dan prasarana, pengecekan jaringan, koordinasi dengan sejumlah pihak terkait untuk menyampaikan informasi yang menyabarkan kepada calon jamaah haji karena penundaan haji kali ini demi kebaikan, Kesehatan,</p>		
---	-------------------------------	--	--	--	--



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang		keselamatan dan keamanan Jemaah haji.		
<p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>Muhammad Fadillah Hidayat, (2021) Analisis Strategi Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan”</p>	<p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang menghasilkan data deskriptif dengan menggunakan Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara yang mendalam dengan pihak-pihak yang bersangkutan serta buku-buku yang menunjang kelengkapan data. Pelayanan paling pertamayang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan kepada calon jemaah haji adalah pelayanan pendaftaran sebelum pelayanan-</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan strategi yang digunakan adalah penerapan budaya kerja yang baik, pengelolaan SDM yang berkualitas dan profesional, berkomunikasi dengan baik, dan pemberian pelayanan yang ramah serta sepenuh hati, namun masyarakat setempat lebih menekankan kepada pemberian fasilitas berupa pelayanan yang baik karena</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini ialah sama-sama menggunakan metode kualitatif yang menghasilkan data deskriptif dan juga memiliki pembahasan tentang kualitas pelayanan di kementerian agama</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian ini adalah hanya berfokus pada strategi pelayanan pendaftaran haji dan lokasi penelitian berbeda</p>

<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>pelayanan lainnya seperti pelayanan bimbinganmanasik, pelayanan saat pelaksanaan ibadah haji dan lain-lain.Mengingat mayoritas para calon jemaah haji Indonesia adalah orang tua, maka pelayanan yang terbaik dan maksimal perlu dilakukan guna memberikan kenyamanan dan kepuasan calon jemaah haji.</p>	<p>pelayanan yang baik akan selalu menjadi pertimbangan bagi masyarakat untuk mendapatkan respon segala kebaikan yang diterima.</p>		
<p>3.</p>	<p>Imran, (2016) “Kualitas Pelayanan Haji Di Kabupaten Bulukumba (Telaah Kinerja Kemenag)”</p>	<p>Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dalam pengumpulan datanya menggunakan metode deskriptif, yaitu pengumpulan data dari responden. Masalah yang ada</p>	<p>Hasil penelitian kualitas pelayanan haji di Kabupaten Bulukumba belum bisa dikatakan berkualitas karena belum memenuhi indikator</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif dan</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian ini adalah terletak pada lokasi penelitian.</p>

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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



<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>dipenelitian ini terletak pada pelaksanaannya yang masih sering terdapat berbagai kekurangan, terutama pada waktu jamaah haji verada di Arab Saudi.</p>	<p>pelayanan salah satunya bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, belum memadai masih terdapat banyak kekurangan.</p>	<p>mempunyai kesamaan variable kualitas pelayanan</p>	
<p>4.</p>	<p>Fajar Dyah Dwi Yuliastuti, (2020) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji KBIH Mandiri Tahun 2016-2019)”</p>	<p>Jenis penelitian ini adalah penelitian survei lapangan dengan menggunakan método penelitian kuantitatif. Masalah yang diteliti adalah lembaga KBHI yang berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan kepada jamaahnya dan juga persoalan semakin lamanya bisnis KBHI</p>	<p>Diperoleh kesimpulan dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi jamaah haji. Hasil tersebut ditunjukkan dari hasil uji analisis regresi linier sederhana dan disimpulkan bahwa terdapat</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini ialah menggunakan variable kualitas pelayanan.</p>	<p>Perbedaan dari penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dan fokus pada pengaruh kepuasan jamaah haji.</p>

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang		semakin pesat pula persaingan bisnis yang semakin ketat.	pengaruh antara kualitas pelayanan kepuasan jamaah haji KBIH Mandiri.		
--	--	--	---	--	--

## B. Landasan Teori

### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan diambil dari kata dasar lay.an-me.la.ya.ni (KBBI) yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Kegiatan melayani ini biasa dilakukan untuk menyambut, memuaskan, dan memberi kenyamanan terhadap seseorang yang kehadirannya dianggap penting dan bernilai.<sup>4</sup>

Menurut Kotler dalam Lukman (2000:8) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>5</sup> Selanjutnya Lukman dalam Sinambela (2006:5) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam

<sup>4</sup> KBBI minggu 12 februari 2023 jam 11.54 wib

<sup>5</sup> Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN PRESS.



interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan Tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.<sup>6</sup> Sedangkan menurut H.H Casson, mendefinisikan pelayanan sebagai Tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan good will atau nama baik serta peningkatan penjualan serta pendapatan.<sup>7</sup>

Berdasarkan pengertian diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan adalah sebuah kegiatan atau interaksi yang dilakukan seseorang untuk membantu orang lain atau para calon jamaah haji untuk mencapai tujuan dan memberikan kepuasan pelayanan terhadap calon jamaah haji tanpa mengharapkan imbalan, akan tetapi mengharapkan ridho-Nya.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitive. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/pelanggan, sehingga berakibatkan dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.

Menurut Gronross pengertian dari pelayanan (1990;27), yakni: “suatu aktivitas yang tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang dapat terjadi akibat dari adanya suatu hubungan antara unsur pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan dengan unsur pegawai yang memberikan pelayanan atau hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan yang

<sup>6</sup> AS. Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

<sup>7</sup> Helbert N. Casson. 1981. *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha*. Surabaya: Usaha Nasional.



dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan konsumen disebut dengan pelayanan”<sup>8</sup>.

Menurut Ratminto, ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan adalah:<sup>9</sup>

- a. Empati dengan customers
- b. Pembatasan prosedur
- c. Kejelasan tata cara pelayanan
- d. Kejelasan kewenangan
- e. Transparansi biaya
- f. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan
- g. Minimalisasi formular
- h. Maksimalisasi masa berlakunya izin
- i. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers dan
- j. Efektivitas penanganan keluhan.

Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir bahwa: “hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang ditugaskan menyelenggarakan pelayanan”<sup>10</sup>.

## 2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kondisi terciptanya suatu hubungan antara pengguna maupun pemberi layanan, baik berupa jasa, manusia. Menurut Wyckof dalam Lovelock dikutip Purnama (2006) memberikan

<sup>8</sup> Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. edisi ke 1. Bandung: Indra Prahasta. Hal. 34

<sup>9</sup> Ferdi S. Gani, “ *Respon Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Public di Kantor Kecamatan Pinogaluma*”, vol. 1 no. 1, (2014), Hal. 64.

<sup>10</sup> Ismail Nurdin. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Bandung : Media Sahabat Cendikia. Hal. 18.

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.<sup>11</sup>

Menurut Supriyatno (2009;318) dalam mengukur kualitas pelayanan bahwa; untuk mengukur kualitas pelayanan yang ideal ialah jika dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan tersebut, yaitu penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan dan penilaian kepuasan pada pengguna layanan itu sendiri.<sup>12</sup>

Menurut Zethaml, Parasuraman dan Berry telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :<sup>13</sup>

- 1) Reliability (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang dijanjikan.
- 2) Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 3) Assurance (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.
- 4) Empathy, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
- 5) Tangibels (bukti fisik), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Lebih lanjut menurut Kotler dalam Supranto (1994) terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut:

<sup>11</sup> Haga Jaya Sampurna, Arief Tasrif. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SB Mart Cabang Cijambe Bandung*. vol. 3, no. 1. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Hal. 57

<sup>12</sup> Sri Maulidiah. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*, edisi ke-1. Bandung: Indra Prahasta, Hal. 105.

<sup>13</sup> *Ibid.* Hal. 95.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 1) Keterandalan (*realibility*); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
- 2) Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggapan
- 3) Keyakinan (*confidence*); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*
- 4) Empati (*emphy*); syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan
- 5) Berwujud (*tangible*); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Dari pendapat yang dikemukakan oleh Parasuraman dan Kotler, terdapat 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini dirumuskan dengan menggabungkan kedua pendapat tersebut, yakni :

- 1) Sarana pelayanan dalam menunjang pemberian layanan
- 2) Keandalan terhadap metode sistem pelayanan yang efektif dan efisien
- 3) Jaminan akan keamanan dan privacy terhadap produk layanan
- 4) Harga produk layanan yang terjangkau dan proporsi serta adil
- 5) Empati atau tingkat hubungan yang intens dan saling menghargai serta menghormati antara pemberi pelayanan dengan publik yang dilayani.<sup>14</sup>

Proses peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan penilaian untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik tersebut, penilaian terhadap keberhasilan peningkatan kualitas layanan publik tersebut dapat diukur melalui lima dimensi, yakni; *reliability* yang berarti keterandalan, *responsiveness* yang berarti keresponsifan, *assurance* yang berarti jaminan, *empathy* yang

<sup>14</sup> Ismail Nuridin. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Bandung : Media Sahabat Cendikia. Hal. 21.



berarti kemauan melakukan pendekatan, dan *tangible* yang berarti berwujud.<sup>15</sup>

### 3. Pengertian, Syarat, Rukun dan Wajib Haji

#### a. Pengertian Haji

Pengertian haji secara etimologis berasal dari *qashdu* (maksud, niat, menyengaja). Secara terminologis, haji adalah ialah bermaksud (menyengaja) menuju Baitullah dengan cara dan waktu yang telah ditentukan. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa haji adalah untuk melakukan kewajiban ziarah ke Baitullah karena Allah SWT.<sup>16</sup>

Haji merupakan salah satu dari lima rukun islam dan kewajiban yang tergolong *al-ma'lum min-al-din bil-al-dharurah* sehingga, barangsiapa yang mengingkari kewajibannya, maka ia telah kafir dan murtad dari islam. Kewajiban haji ditetapkan al-Qur'an, sunah, dan ijma' seluruh umat. Haji hanya wajib sekali seumur hidup, dan pengulangan pelaksanaannya untuk yang sekian kalinya merupakan sunnah (*tathawwu'*). Kewajiban haji dengan demikian hanya berlaku sekali seumur hidup demi mencegah kesulitan, sebab Baitullah jauh dan perjalanan kesana harus ditempuh dengan perjuangan yang cukup berat. Maka bagi siapapun muslim muslimah yang sanggup melakukan perjalanan ke Baitullah sebagaimana diterangkan Allah dalam surah Ali Imran (3) ayat 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ  
 سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah)

<sup>15</sup> Sri Maulidiah. 2014. Pelayanan Publik, *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*, edisi ke-1. Bandung: Indra Prahasta, Hal. 166.

<sup>16</sup> Istianah. 2016. *Prosesi Haji dan Maknanya*. *Jurnal Akhlak dan Tasawuf*, vol. 2, no. 1, Hal. 31

amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.

Adapun bagi muslim muslimah yang tidak memiliki kesanggupan melakukan perjalanan ke Baitullah, maka bagi mereka tidak wajib para saat itu, tetapi ada kemungkinan diwaktu berikutnya menjadi wajib tatkala mereka menjadi orang-orang yang memiliki kesanggupan melakukan perjalanan untuk menunaikan ibadah haji ke Baitullah.<sup>17</sup>

#### **b. Syarat-Syarat dalam Haji**

Orang-orang yang wajib menjalankan haji itu hanyalah yang memenuhi syarat-syarat yaitu:<sup>18</sup>

- 1) Islam. Beragama islam merupakan syarat mutlak bagi orang yang akan melaksanakan ibadah haji. Karena itu orang-orang kafir tidak mempunyai kewajiban haji. Demikian pula orang yang murtad
- 2) Berakal. Yaitu wajib bagi orang yang bisa membedakan yang mana kebaikan dan yang mana keburukan
- 3) Baligh. Bagi laki-laki yaitu sudah pernah bermimpi basah atau umur lebih 15 tahun dan bagi perempuan sudah keluar darah haid. Anak kecil tidak wajib haji.
- 4) Merdeka. Yaitu tidak menjadi budak orang lain. Budak tidak wajib melakukan ibadah haji karena ia bertugas melakukan kewajiban yang dibebankan oleh tuannya. Padahal menunaikan

<sup>17</sup> Agus Romdlon Saputra. 2016. *Motif Dan Makna Sosial Ibadah Haji Menurut Jamaah Masjid Darussalam Wisma Tropodo Waru Sidoarjo*. Vol. 10, no. 1, Hal. 96

<sup>18</sup> Muhammad Noor. 2018. *Haji dan Umrah*. Jurnal Humaniora dan Teknologi, vol. 4, no. 1, Hal. 39





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ibadah haji memerlukan waktu. Disamping itu budak itu termasuk orang yang tidak mampu dari segi biaya, waktu dan lain-lain

- 5) Mampu atau Kuasa. Artinya yaitu mampu dalam perjalanan, mampu harta, dan mampu badana tau sehat jasmani dan rohani.

#### c. Rukun Haji

Rukun haji adalah kegiatan yang harus dilakukan dalam ibadah haji. Jika tidak dikerjakan, maka hajinya tidak sah. Sedangkan wajib haji adalah kegiatan yang harus dilakukan pada saat ibadah haji, yang jika tidak dikerjakan, maka penunai haji harus membayar dam (denda). Rukun haji ada enam, yaitu:<sup>19</sup>

##### 1) Ihram (Berniat)

Ihram adalah berniat mengerjakan Haji atau Umrah bahkan keduanya sekaligus, Ihram wajib dimulai miqatnya, baik miqat zamani maupun miqat makani. Sunnah sebelum memulai ihram diantaranya adalah mandi, menggunakan wewangian pada tubuh dan rambut, mencukur kumis dan memotong kuku. Untuk pakaian ihram bagi laki-laki dan perempuan berbeda, untuk laki-laki berupa pakaian yang tidak dijahit dan tidak bertutup kepala, sedangkan perempuan seperti halnya shalat (tertutup semua kecuali muka dan telapak tangan).

##### 2) Wukuf (Hadir)

Di Arafah Waktu wukuf adalah tanggal 9 dzulhijjah pada waktu dzuhur, setiap seorang yang Haji wajib baginya untuk berada di padang Arafah pada waktu tersebut. Wukuf adalah rukun penting dalam Haji, jika wukuf tidak dilaksanakan dengan alasan apapun, maka Hajinya dinyatakan tidak sah dan harus diulang padawaktu berikutnya. Pada waktu wukuf disunnahkan untuk memperbanyak istighfar, zikir, dan doa untuk kepentingan diri sendiri maupun orang banyak, dengan mengangkat kedua tangan dan menghadap kiblat.

<sup>19</sup> Ibid. Hal. 39



#### 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) Tawaf Ifadah

Tawaf ifadah adalah mengelilingi Kakbah sebanyak 7 kali dengan syarat: suci dari hadas dan najis baik badan maupun pakaian, menutup aurat, kakbah berada di sebelah kiri orang yang mengelilinginya, memulai tawaf dari arah hajar aswad (batu hitam) yang terletak di salah satu pojok di luar Kakbah. Macam-macam tawaf itu sendiri ada lima macam yaitu:

- a) Tawaf qudum adalah tawaf yang dilakukan ketika baru sampai di Mekah.
- b) Tawaf ifadah adalah tawaf yang menjadikannya haji.
- c) Tawaf sunah adalah tawaf yang dilakukan semata-mata mencari rida Allah.
- d) Tawaf nazar adalah tawaf yang dilakukan untuk memenuhi nazar.
- e) Tawaf wada adalah tawaf yang dilakukan sebelum meninggalkan kota Mekah

### 4) Sa'i

Sa'i adalah lari-lari kecil atau jalan cepat antara Safa dan Marwa (keterangan lihat QS Al Baqarah: 158). Syarat-syarat sa'i adalah sebagai berikut.

- a) Dimulai dari bukit Safa dan berakhir di bukit Marwa.
- b) Dilakukan sebanyak tujuh kali.
- c) Melakukan sa'i setelah tawaf qudum.

### 5) Tahalul

Tahalul adalah mencukur atau menggunting rambut sedikitnya tiga helai. Pihak yang mengatakan bercukur sebagai rukun haji, beralasan karena tidak dapat diganti dengan penyembelihan.

### 6) Tertib

Tertib maksudnya menjalankan rukun haji secara berurutan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### d. Wajib Haji

Amalan dalam ibadah Haji yang wajib dikerjakan disebut wajib Haji. Wajib Haji tidak menentukan sahnya ibadah haji. Jika tidak dikerjakan Haji tetap sah, namun dikenakan dam (denda). Berikut adalah beberapa wajib haji, yaitu:<sup>20</sup>

##### 1) Ihram dari Miqat

Miqat adalah tempat dan waktu yang disediakan untuk melaksanakan ibadah Haji. Ihram dari Miqat bermaksud niat Haji ataupun niat Umrah dari miqat, baik miqat zamani maupun miqat makani. Miqat makani adalah tempat awal melaksanakan ihram bagi yang akan Hajidan Umrah.

##### 2) Bermalam di Muzdalifah

Dilakukan sesudah wukuf di Arafah (se-sudah terbenamnya matahari) pada tanggal 9 dzulhijjah. Di Muzdalifah melaksanakan sholat Maghrib dan Isya' melakukan jamak dan qasar karena suatu perjalanan jauh. Di Muzdalifah inilah kita dapat mengambil kerikil-kerikil untuk melaksanakan Wajib Haji selanjutnya (melempar Jumrah) kita bisa mengambil sebanyak 49 atau 70 butir kerikil.

##### 3) Melempar Jumrah 'aqabah

Pada tanggal 10 Dzulhijjah di Mina dilaksanakannya melempar jumrah sebanyak tujuh butir kerikil sebanyak tujuh kali lemparan. Waktu paling utama untuk melempar jumrah ini yaitu waktu Dhuha, setelah melakukan ini kemudian melaksanakan tahalul pertama (mencukur atau memotong rambut).

##### 4) Melempar Jumrah ula, wustha, dan 'aqabah

Melempar ketiga jumrah ini dilaksanakan pada tanggal 11, 12, dan 13 Dzulhijjah, diutamakan sesudah tergelincirnya matahari. Dalam hal ini ada yang melaksanakan hanya pada tanggal 11 dan 12 sajakemudian ia kembali ke Mekkah, inilah yang disebut dengan nafar awal. Selain nafar awal ada juga yang disebut

<sup>20</sup> Ibid. Hal. 39



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

nafarsani, yaitu orang yang baru datang pada tanggal 13 Dzulhijjah nya, orang-orang ini diharuskan melempar jumrah tiga sekaligus, yang masing-masing tujuh kali lemparan.

5) Bermalam di Mina

Pada tanggal 11-1 Dzulhijjah ini lah yang diwajibkan bermalam di Mina. bagi yang nafar awal diperbolehkan hanya bermalam pada tanggal 11-12 saja.

6) Thawaf wada'

Sama dengan Thawaf sebelumnya, Thawafwada' dilakukan disaat akan meninggalkan Baitullah Makkah.

7) Menjauhkan diri dari hal yang di haramkan pada saat ihram.

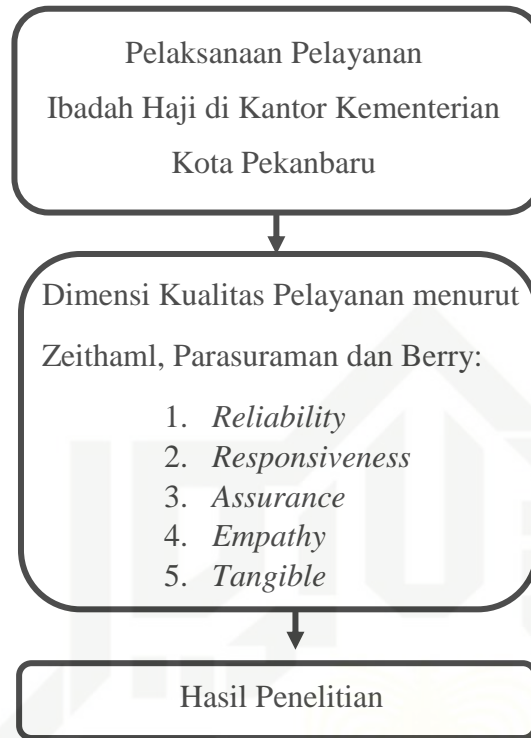
Menghindari dari berbagai larangan yang sudah ditentukan karena orang-orang yang melanggar aturan ini akan dikenakan denda atau denda.

### C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan uraian di atas, sebelum melakukan penelitian terlebih dahulu penulis merumuskan kerangka pikir sebagai dasar dalam penelitian ini. Dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas ada beberapa aspek yang harus dijalankan oleh seorang birokrat agar tercapainya sistem pelayanan publik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga pada penelitian ini penulis fokus menggunakan penilaian pelayanan terhadap responsivitas dilihat dari beberapa aspek yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*, sehingga dapatlah disusun kerangka fikir sebagai berikut :

UIN SUSKA RIAU

### Bagan Kerangka Fikir



© 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.



## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Dengan metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa fakta-fakta tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Tipe Penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan deskriptif karena menekankan pada subyektivitas pengalaman hidup manusia untuk memberi informasi mengenai masalah-masalah yang diteliti. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan, dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrument penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.<sup>21</sup>

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kota Pekanbaru. Dimana objeknya adalah Kementerian Agama Kota Pekanbaru selaku instansi yang memiliki wewenang dalam masalah Kualitas pelayanan ibadah haji.

Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan setelah dari bulan Juli sampai dengan bulan September 2023.

### C. Informan Penelitian

Dalam memilih informan penelitian ada beberapa hal yang harus diperhatikan diantaranya adalah orang tersebut cukup lama mengikuti kegiatan yang diteliti, dan memiliki waktu yang cukup untuk dimintai informasi seputar yang diteliti. Informan penelitian atau subjek penelitian adalah orang yang paham dan sangat mengetahui seputar yang kita teliti. Informan penelitian memberikan manfaat seperti informasi sesuai situasi dan kondisi dari latar

<sup>21</sup> Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal 205.



belakang penelitian. Adapun tokoh yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

1. H. Suhardi, SH, S. Ag. M.A : Kepala Seksi PHU
2. Faisal : Anggota Seksi PHU
3. Asni : Pengguna Layanan
4. Sukmawati Pasaribu : Pengguna Layanan
5. Yuniarti : Pengguna Layanan
6. Firmansyah : Pengguna Layanan
7. Syahril : Pengguna Layanan

#### D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Data Primer

Data Primer adalah sumber data yang langsung data kepada pengumpul data.<sup>22</sup> Data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditangani. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan melalui wawancara menggunakan pedoman panduan wawancara yang berisi tentang penilaian informan.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>23</sup> Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Pada penelitian data sekunder yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Studi kepustakaan tentang pengumpulan data-data yang diperoleh melalui Undang-Undang Dasar, buku-buku ilmiah, tulisan (jurnal), karangan ilmiah yang berkaitan dengan penelitian.
- b. Dokumen tentang catatan yang ada dilokasi serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian.

<sup>22</sup> Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. hal. 225.

<sup>23</sup> *Ibid*, 225.



## E. Teknik Pengumpulan Data

Pada dasarnya dalam sebuah penelitian dibutuhkan data-data yang menunjang kredibilitas penelitian kita, maka dari itu didalam penelitian ini peneliti menggunakan dan mengabungkan berbagai teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

### 1. Observasi

Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi berperan serta atau *participant observation*, yang artinya peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau sedang digunakan sebagai sumber data penelitian.<sup>24</sup>

Disini peneliti melakukan observasi dengan melakukan pengamatan terhadap fenomena yang terjadi di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru kemudian melakukan pencatatan terhadap hasil wawancara dari beberapa informan maupun dari data penelitian lainnya. Teknik ini juga bisa membantu ketika ada data yang tidak terekam disaat proses wawancara dan dokumentasi.

### 2. Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data apabila data peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, yang berkaitan dengan respon calon jamaah terhadap pelayanan pendaftaran haji dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.<sup>25</sup>

<sup>24</sup>*Ibid.* 223.

<sup>25</sup>*Ibid.* 226.





#### 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. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>26</sup> Dokumentasi dibutuhkan karena dapat menunjang keabsahan sebuah hasil penelitian. Adapun dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini, berupa gambaran dan informasi yang berhubungan dengan bagaimana respon calon jamaah terhadap pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru, memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk arsip atau buku yang mendukung penelitian dan kemudian dibandingkan dengan hasil wawancara. Dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian ini diperoleh dari Kemenag Kota Pekanbaru.

### F. Validitas Data

Untuk mengecek keabsahan data, peneliti melakukan apa yang dikenal dengan validasi data. Validitas data merupakan ketepatan antara objek penelitian dengan apa yang dilaporkan oleh peneliti. Validitas data juga bertujuan untuk memastikan apakah suatu penelitian sudah akurat baik itu dari sudut pandang peneliti, partisipan, dan juga pembaca secara umum. Karena data yang terkumpul akan menjadi modal awal bagi penelitian, dari data yang terkumpul selanjutnya akan dilakukan analisis sebagai bahan penarikan dalam melakukan kesimpulan.

Pengabsahan data bentuk batasan berkaitan siatu kepastian, bahwa yang berukur benar-benar variabel yang ingin diukur. Keabsahan data dapat dicapai dengan pengumpulan data dengan cepat. Salah satunya dengan cara proses triangulasi, tehnik pemeriksaan keabsahan data untuk memanfaatkan sesuatu yang diluar data untuk keperluan serta sebagai pembanding terhadap data.

#### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk mengecek kreabilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

<sup>26</sup>*Ibid.* 240.



Membandingkan hasil pengamatan dan wawancara, membandingkanyang dijelaskan umum dan yang dikatakan pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

## 2. Triangulasi Teknik

Teknik data untuk memperoleh data informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka untuk melihat kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Seperti data yang diperoleh dengan wawancara, selanjutnya dicetak dengan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner.

## 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Dalam rangka pengujian kreabilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.<sup>27</sup>

## G. Teknik Analisis Data

Analisa data untuk mengolah data dari hasil penelitian menjadi data, dimana data diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiono (2016) ketiga komponen tersebut yaitu :

1. Reduksi Data merupakan komponen pertama analisi data yang berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya serta membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.
2. Penyajian Data merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah

<sup>27</sup>Sugiono.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal. 274.

dipahami. Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, pie, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah difahami.

3. Penarikan Kesimpulan dalam awal pengumpulan data peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemukan dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat di pertanggung jawabkan. Menarik kesimpulan dalam penelitian kualitatif pada awalnya masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.<sup>28</sup>

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

<sup>28</sup> Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal. 247.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM

#### A. Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah salah satu instansi vertical yang berada di tingkat Kab/Kota dan merupakan perpanjangan tangan Kementerian Agama Republik Indonesia, yang memiliki kewenangan menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang Agama di Tingkat Kota Pekanbaru dan bertanggung jawab kepada Menteri Agama. Dalam melaksanakan tugasnya Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru menjabarkan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama RI serta memperhatikan Kebijakan-kebijakan Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru.

Oleh karena itulah maka tugas pokoknya adalah melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah kabupaten/Kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru terbentuk sekitar tahun 1975, Kota Pekanbaru membentuk Kantor Departemen Agama dengan bergabungnya 3 kantor yang mengurus bidang Keagamaan di Kota Pekanbaru.

Kantor Departemen Agama pertama dijabat oleh Bapak Baharuddin Yusuf (1975-1976) yang beralamat di Jalan Sudirman simpang Kartini (satker lama) selama lebih kurang 2 tahun.

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

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.



## B. Visi Dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Visi Dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru telah menetapkan Visi dan Misi. Visi tersebut adalah: “Terwujudnya masyarakat Kota Pekanbaru yang taat beragama, serta rukun menuju masyarakat madani yang berkepribadian melayu. Di dalam visi initerdapat empat hal yang menjadi fokus utama yaitu: Taat, Rukun, Masyarakat Madani, dan Kepribadian Melayu. Kempat hal ini yang ingin diupayakan dengan mengarahkan segala kemampuan, daya dan pikir yang ada di Kandepag Kota Pekanbaru”

Untuk mewujudkan Visi tersebut, Kankemenag Kota Pekanbaru telah menetapkan Misi, sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang memiliki iman dan taqwa serta berakhlaq mulia.
2. Meningkatkan pelayanan Kementerian Agama, pelaksanaan ajaran agama serta kerukunan ummat beragama.
3. Meningkatkan iptek dan imtaq melalui pendidikan agama dan keagamaan.

Untuk mewujudkan Visi dan Misi tersebut, Kankemenag Kota Pekanbaru telah menetapkan 12 program prioritas yang harus dilaksanakan di lingkungan Kankemang Kota Pekanbaru, yaitu:

1. Program Pendidikan agama dan keagamaan yang berkualitas.
2. Program pengembangan lembaga-lembaga sosial keagamaan dan lembaga pendidikan keagamaan.
3. Program peningkatan pemahaman, penghayatan, pengamalan dan pengembangan nilai-nilai keagamaan.
4. Program Pendidikan Anak Usian Dini
5. Program wajib belajar pendidikan dasar sembilan tahun
6. Program pendidikan menengah
7. Program pendidikan non formal
8. Program peningkatan pelayanan kehidupan beragama
9. Program peningkatan kerukunan ummat beragama

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



10. Program penyelenggaraan pimpinan kenegaraan dan pemerintah
11. Program sarana dan prasarana aparatur.
12. Program peningkatan pelayanan publik.

Tema Kerja : *“Ciptakan Pelayanan Yang Prima”*

Moto Kerja : *“Profesional, Berwibawa dan Agamis”*

Sifat Kerja : *“Cepat, Akurat dan Peduli”*

### **C. Bagan Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru**

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan diinginkan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antar yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsinya.

#### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

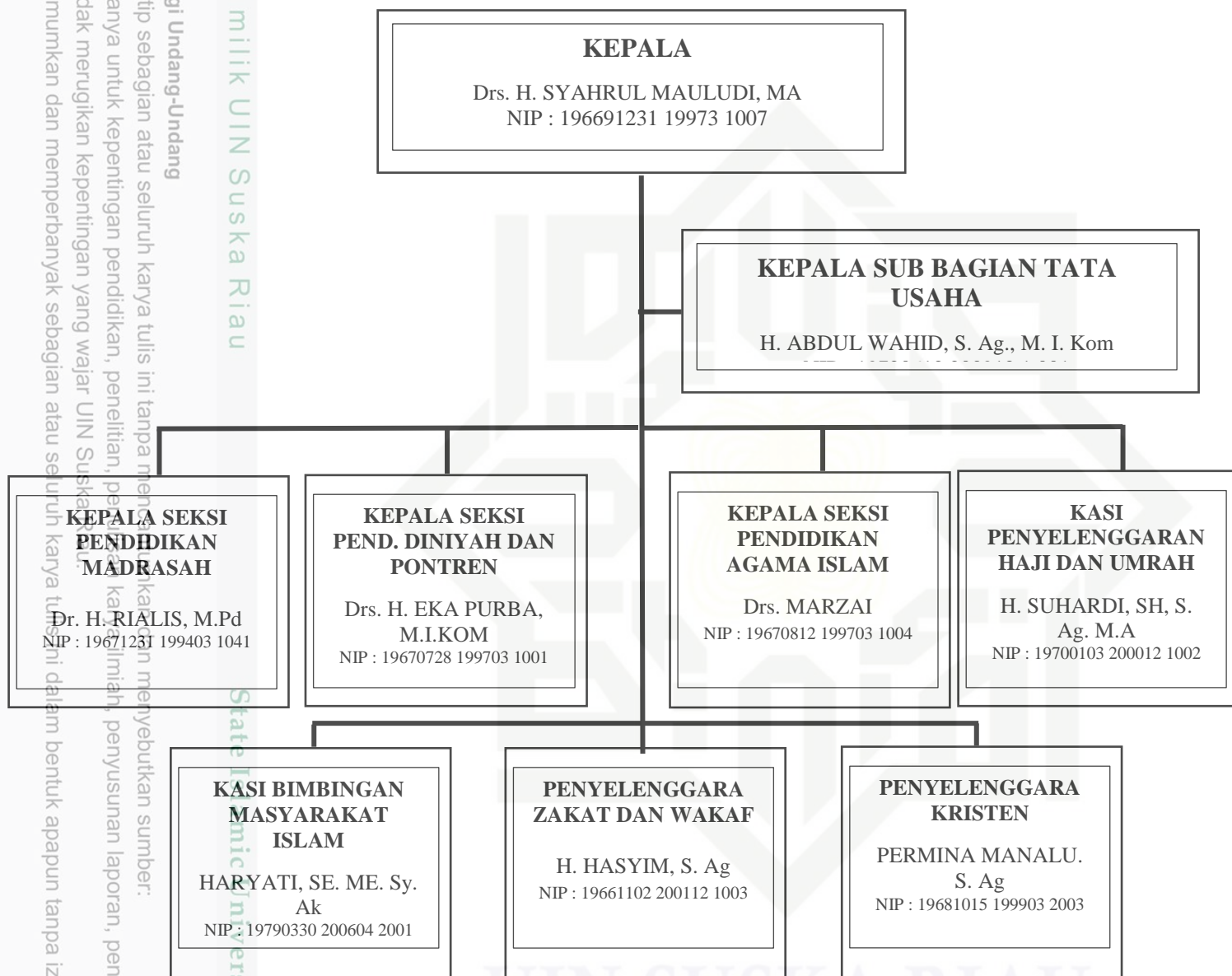
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



## STRUKTUR ORGANISASI

### KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

(Sesuai PMA Nomor 19 Tahun 2019)



Sumber: Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru (2023)

#### a. Kepala Kantor

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dalam pasal 7 PMA Nomor 13 tahun 2012, Kantor Kementerian Agama menyelenggarakan fungsi:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

- a) Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis dibidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di wilayah Kota Metro;
  - b) Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang haji dan umrah;
  - c) Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan;
  - d) Pembinaan Kerukunan beragama;
  - e) Pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pengelolaan administrasi dan informasi;
  - f) Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program, pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di kabupaten/kota.
- b. Kasubbag Tata Usaha
- Subbagian Tata Usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 269 PMA Nomor 13 Tahun 2012 mempunyai tugas melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan pembinaan administrasi, keuangan dan barang milik Negara di lingkungan Kantor Kementerian berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama.
- c. Bidang Pendidikan Madrasah
- Bidang Pendidikan Madrasah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang RA, MI, MTs, MA dan MAK.
- d. Bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
- Bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan teknis di bidang pendidikan madrasah diniyah taklimiyah, pendidikan diniyah, pendidikan Al-Qur'an, dan pondok pesantren serta pengelolaan data dan informasi pendidikan diniyah dan pondok pesantren.
- e. Bidang Pendidikan Agama Islam
- Bidang Pendidikan Agama Islam mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan, serta pengelolaan sistem informasi





di bidang pendidikan Agama Islam pada PAUD, SD/SDLB, SMP/SMPLB, SMA/SMALB/SMK.

f. Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan di bidang pendaftaran haji, pembinaan haji dan umrah, perjalanan dan dokumen, akomodasi dan pengelolaan keuangan haji, serta pengelolaan data dan informasi haji dan umrah.

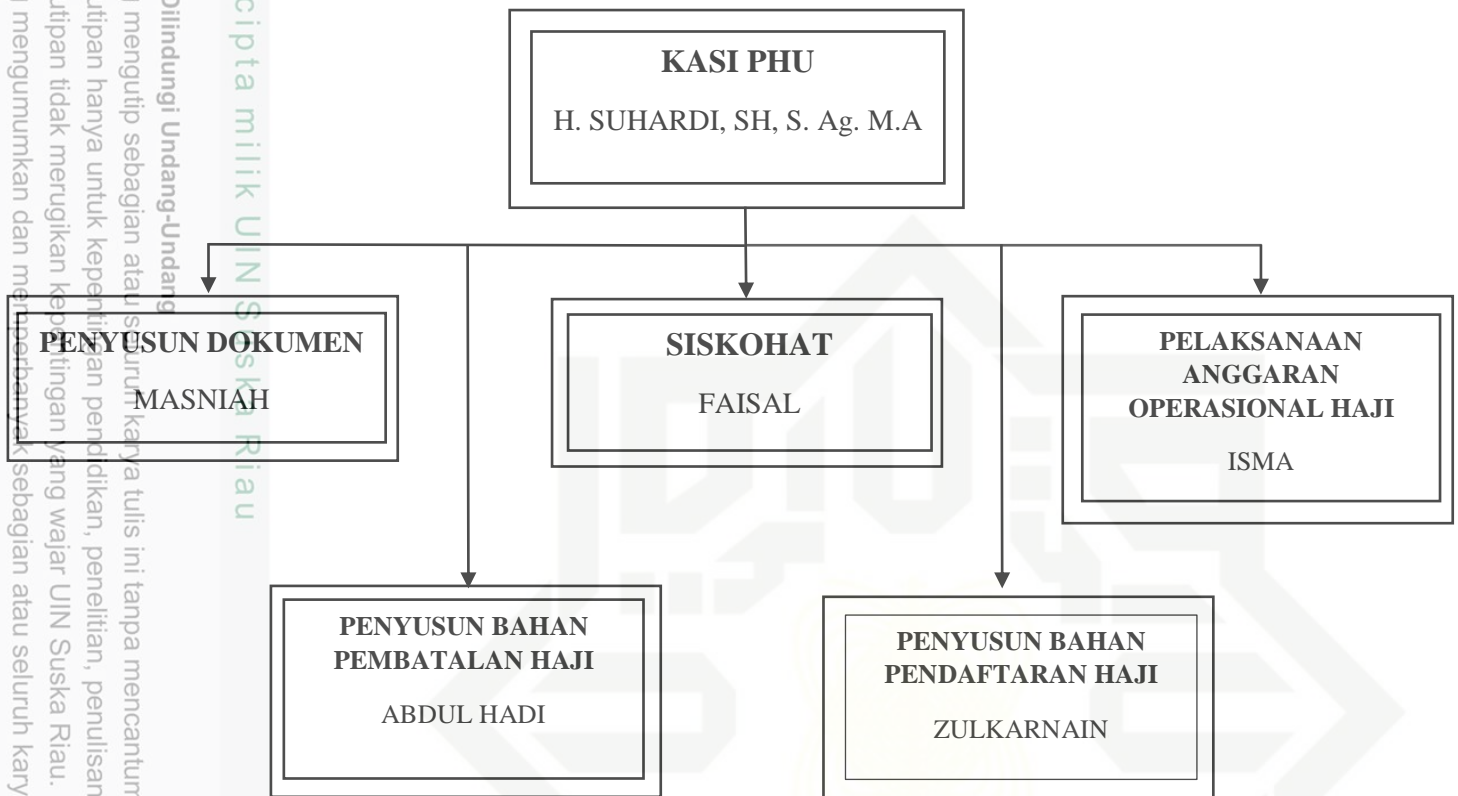
g. Bidang Bimbingan Masyarakat Islam

Bidang Bimbingan Masyarakat Islam mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang urusan agama Islam, pembinaan syari'ah penerangan agama Islam, zakat, dan wakaf.

#### **D. Struktur Organisasi di Bagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah**

Struktur merupakan hal yang sangat penting dalam setiap organisasi, dengan struktur maka akan terjadi pembagian tugas yang seimbang dan objektif yaitu memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya.

Struktur Organisasi di dibagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor  
Kementerian Agama kota Pekanbaru



Sumber: Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru (2023)

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagaimana dimaksud Pasal 269 PMA Nomor 13 Tahun 2012 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi dibidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Adapun uraian Tugas Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

- a. Pendaftaran dan Dokumen Haji
  - a) Merumuskan program kebijakan rencana kerja
  - b) Membagi tugas, mengarahkan, membimbing dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pendaftaran dan dokumen Haji
  - c) Menyiapkan bahan perumusan Visi / Misi



- d) Menyiapkan data /informasi pendaftaran dokumen Haji
  - e) Menerima, menyeleksi, memproses pembatalan dan mengembalikan setoran awal BPIH
  - f) Memelihara dan mengawasi operasional Siskohat, menyimpan dan memelihara dokumen Haji serta memproses mutasi calon jama'ah haji
- b. Pelaksanaan Anggaran Operasional Haji
- a) Menyiapkan bahan penyajian data
  - b) Menghimpun pelaksanaan anggaran operasional Haji
  - c) Menghimpun laporan keuangan BPAH
  - d) Melayani permintaan data, bahan/petunjuk kerja tentang pelaksanaan anggaran operasional Haji
- c. SSKOHAT
- a) Data pendaftaran haji
  - b) Pembuatan *database* dokumen haji
  - c) Akuntansi BPIH
  - d) Database transportasi haji
  - e) Database penempatan pemondokan jamaah
  - f) Informasi publik (bisa diakses secara umum)
  - g) Sistem informasi kesehatan haji
  - h) Database petugas haji.
- d. Pembatalan Haji
- Pendaftaran haji dinyatakan batal apabila jamaah haji:
- a) Meninggal dunia
  - b) Mengundurkan diri karena alasan kesehatan atau alasan lain
  - c) Tidak dapat berangkat dalam masa 2 (dua) kali musim haji
  - d) Dilarang keluar negeri berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil di lapangan dan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi serta telah dianalisis, Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang mengukur kinerja pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. *Pertama*, dimensi reliability (keandalan) yang mana dimensi ini meliputi beberapa indikator yaitu Kecermatan dan keandalan pegawai dalam pelayanan ibadah haji, terutama dalam pengaturan jadwal dan prosedur, dan wewenang dan tanggung jawab pegawai yang dapat diandalkan dalam menjalankan tugas mereka yang memiliki dampak positif pada keandalan pelayanan. *Kedua*, dimensi responsiveness (daya tanggap) yang mana dimensi ini meliputi beberapa indikator yaitu kemampuan pegawai untuk menyampaikan informasi dengan cepat dan tepat dalam menghindari kebingungan atau ketidakjelasan informasi, dan memberikan perhatian dan respon positif terhadap keluhan jamaah. *Ketiga*, dimensi tangibles (bukti fisik) yang mana meliputi beberapa indikator yaitu Sarana dan prasarana kerja lengkap dan memadai, dan kerapian dan kebersihan ruangan pelayanan ibadah haji. *Keempat*, dimensi assurance (jaminan) yang mana meliputi beberapa indikator yaitu pegawai memberikan rasa aman dan percaya kepada jamaah dalam penyelenggaraan ibadah haji, dan jaminan tepat waktu dalam pelayanan ibadah haji. *Kelima* dimensi empathy (empati) yang mana meliputi beberapa indikator yaitu kepedulian pegawai dalam membantu kesulitan jamaah haji, pegawai membina komunikasi dan hubungan yang baik dengan jamaah haji, dan pegawai melayani jamaah haji dengan melakukan tanpa memandang status sosial, ras, etnis, atau latar belakang lainnya.

### B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis yang berkaitan dengankesimpulan yang telah dipaparkan serta untuk membangun pelayanan yang lebih baik kedepannya, yaitu:

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



1. Perbaikan Sarana dan Prasarana:
  - a. Meningkatkan kondisi sarana di ruang kerja seperti menambah fasilitas lemari, meja dan sebagainya untuk menyimpan dokumen-dokumen penting serta menjaga kebersihan dan kerapian ruangan kerja.
  - b. Melengkapi alat-alat digital sesuai dengan standar yang diharapkan, termasuk perawatan dan pemeliharaan fasilitas tersebut dengan baik.
2. Peningkatan Komunikasi
  - a. Memastikan bahwa sistem komunikasi dan internet berfungsi dengan baik untuk menyampaikan informasi kepada jamaah.
  - b. Meningkatkan komunikasi dengan keluarga jamaah di rumah untuk memberikan mereka rasa aman dan memastikan bahwa jamaah tetap terhubung.
3. Monitoring dan Evaluasi Berkala
  - a. Melakukan evaluasi berkala terhadap layanan yang diselenggarakan untuk memastikan bahwa standar kualitas tetap terpenuhi.
  - b. Mengumpulkan umpan balik dari jamaah secara teratur untuk menilai kepuasan mereka dan mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan.
4. Penerapan Kebijakan Kesetaraan
  - a. Memastikan bahwa setiap jamaah diperlakukan dengan setara tanpa memandang status sosial, gelar, atau latar belakang.
  - b. Menerapkan kebijakan kesetaraan dalam pelayanan untuk menciptakan pengalaman inklusif bagi semua jam

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



## DAFTAR PUSTAKA

- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. edisi ke 1. Bandung: Indra Prahasta
- Wiwik Sulistiyowati. 2018. *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN PRESS
- AS. Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Herbert N. Casson. 1981. *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Ismail Nurdin. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Bandung : Media Sahabat Cendikia.
- Sopyan, Ence, dan Kismartini. 2020. *Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis*. Jurnal Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji, Vol.6 No. 1
- Aida, Chairul, Rangga. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Indika Kreasindo Event Organizer Pekanbaru*. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau, vol. 1, no. 2, Oct.
- Sri Rahmi Murni. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Pada Solaria Restoran Mall SKA Di Kota Pekanbaru*. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau, vol. 4, no. 1, Apr.
- Gani, Ferdi S. 2014. "Respon Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Public di Kantor Kecamatan Pinogaluma", vol. 1 no. 1
- Lukas S.Musianto, 2002. *Perbedaan Pendekatan Kuantitatif Dengan Pendekatan Kualitatif Dalam Metode Penelitian.*". vol. 4, no. 2
- Saputra Alfin. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru*. vol. 2, no. 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

Site Islamic University of Sultana 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.



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.
- Agus Romdlon Saputra. 2016. *Motif Dan Makna Sosial Ibadah Haji Menurut Jamaah Masjid Darussalam Wisma Tropodo Waru Sidoarjo*. vol. 10, no. 1.
- Muhammad Noor. 2018. *Haji dan Umrah*. Jurnal Humaniora dan Teknologi, vol. 4, no. 1.
- Istianah. 2016. *Prosesi Haji dan Maknanya*. Jurnal Akhlak dan Tasawuf, vol. 2, no. 1.
- Teddy sukoco,dkk. 2022. *Strategi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya*, vol. 1, no. 1.
- Abdul Sani. 2021. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah*. Jurnal Bestari. vol. 1, no. 2.
- Rocki Warouw, dkk. 2021. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Dana Raya Manado*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi. vol. 21. no. 04.
- Is Rahayu Ditta Hapsari, dkk. 2018. *Analisis Pelayanan Prima Pada Bidang Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangayar*. vol. 2, no. 4.
- Nurul Dini Radiah. 2013. *Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Pontianak*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. vol. 2. no. 2.
- Fadly, Haikal. 2018. *Skripsi; "Strategi Pelayanan Kantor Kementerian Agama Jakarta Timur Pada Jamaah Haji Manula Tahun 2018"*. Jakarta: UIN
- Rahmawaty, Ilza. 2017. *Skripsi: "Analisis Sistem Pelayanan Pendaftaran Dan Pembinaan Calon Jamaah Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017"*. Jakarta: UIN
- Haga Jaya Sampurna, Arief Tasrif. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SB Mart Cabang Cijambe Bandung*. vol. 3, no. 1. Jurnal Manajemen dan Bisnis.
- KBBI minggu 12 februari 2023 jam 11.54 wib
- Faisal, Wawancara, Pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama, Pekanbaru, Agustus 2023
- Asni, Wawancara, Pengguna Layanan di Kantor Kementerian Agama, Pekanbaru, September 2023



Suhardi, Wawancara, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama, Pekanbaru, Agustus 2023

Sukmawati Pasaribu, Wawancara, Pengguna Layanan di Kantor Kementerian Agama, Pekanbaru, September 2023

Yuniarti, Wawancara, Pengguna Layanan di Kantor Kementerian Agama, Pekanbaru, September 2023

Firmansyah, Wawancara, Pengguna Layanan di Kantor Kementerian Agama, Pekanbaru, September 2023

Syahrial, Wawancara, Pengguna Layanan di Kantor Kementerian Agama, Pekanbaru, September 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

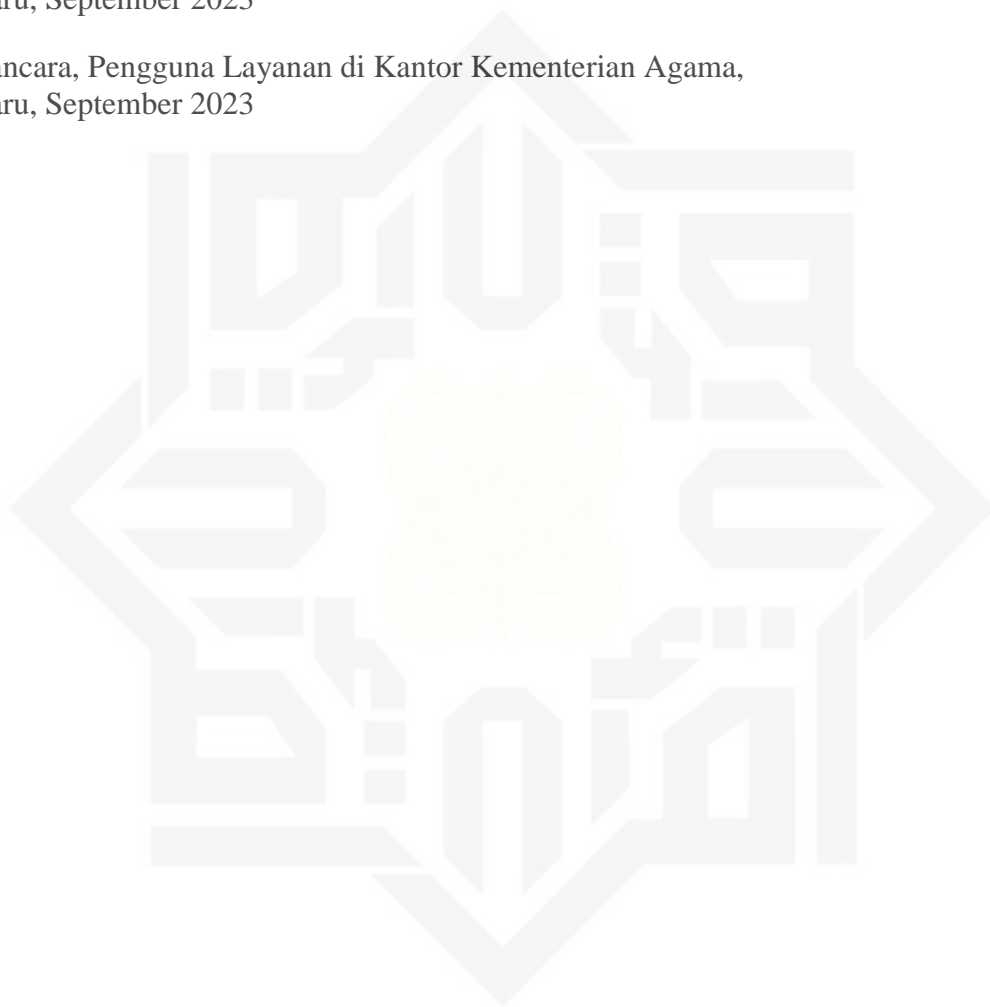
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



UIN SUSKA RIAU





## LAMPIRAN

© 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.





## LAMPIRAN 1

## INSTRUMEN WAWANCARA

No	Judul	Indikator	Pertanyaan
	Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Pada Tahun 2023	Reliability (Keandalan)	<p>a. Apakah setiap pegawai sudah memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu?</p> <p>b. Apakah penyelesaian pengurusan pelayanan ibadah haji sudah sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP)?</p> <p>c. Apakah setiap pegawai telah menetapkan kepastian biaya pelayanan ibadah haji yang murah dan terjangkau sesuai ketentuan yang berlaku?</p> <p>d. Apakah setiap pegawai memiliki kemampuan dalam meminimalisir tingkat kesalahan pelayanan Ibadah haji sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP)?</p> <p>e. Apakah setiap pegawai memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan ibadah haji?</p>

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.

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>		<p>Responsiveness (Daya Tanggap)</p>	<p>f. Apakah sudah terwujud kedisiplinan kerja secara professional pada diri setiap pegawai?</p> <p>g. Apakah prosedur pelayanan penyelenggaraan ibadah haji sudah memuaskan?</p>	<p>a. Apakah setiap pegawai memiliki perhatian dan respon positif terhadap setiap keluhan yang muncul?</p> <p>b. Apakah setiap pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi pelayanan ibadah haji yang tepat?</p> <p>c. Apakah penyampaian informasi dari setiap pegawai penyelenggaraan ibadah haji mudah dipahami?</p> <p>d. Apakah proses pendaftaran ibadah haji di kantor kementerian agama kota pekanbaru mudah dilakukan?</p> <p>e. Apakah pegawai penyelenggaraan ibadah haji di kantor kementerian agama kota pekanbaru hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan?</p> <p>f. Bagaimana kesiapan setiap pegawai dalam memberikan</p>
---	---	--	--------------------------------------	---	--

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>			<p>elayanan bantuan dalam penyelenggaraan ibadah haji?</p> <p>g. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan ibadah haji di Kantor kementerian agama kota pekanbaru?</p>
<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>Tangibles (Bukti Fisik)</p>	<p>a. Bagaimana fasilitas Gedung dan ruang pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama kota Pekanbaru?</p> <p>b. Mengapa setiap pegawai harus mengenakan seragam atau atribut Dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku?</p> <p>c. Apakah sarana dan prasarana kerja sudah tersedia secara lengkap dan memadai dalam menunjang kinerja pelayanan Ibadah Haji?</p> <p>d. bagaimana kebersihan dan kerapihan gedung dan ruang pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru?</p> <p>e. Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan pegawai yang melayani penyelenggaraan ibadah haji ada di Kantor Kementerian</p>		

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>			<p>Agama Kota pekanbaru?</p> <p>f. Apakah penataan ruangan penyelenggaraan ibadah haji di kantor kementerian agama kota Pekanbaru sudah tertata rapi dan baik?</p> <p>g. Apakah suasana ruangan penyelenggaraan ibadah haji di kantor kementerian agama kota pekanbaru sudah terasa nyaman?</p>
<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>		<p>Assurance (Jaminan)</p>	<p>a. Apakah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sudah merumuskan dan mengimplementasikan visi dan misi organisasi?</p> <p>b. Apakah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sudah merumuskan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai?</p> <p>c. Apakah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru memiliki kemampuan mengidentifikasi isu-isu strategis sebagai dasar perumusan strategis organisasi?</p> <p>d. Apakah setiap petugas penyelenggaraan ibadah haji yang melayani sudah cukup</p>

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>		<p>terampil?</p> <p>e. Apakah masyarakat yang datang merasa aman dan percaya saat menerima pelayanan ibadah haji di kantor kementerian agama kota pekanbaru?</p> <p>f. Bagaimana kualitas sumber daya manusia yang ada di Kantor kementerian agama kota pekanbaru dari segi kuantitas dan kualitasnya?</p> <p>g. Bagaimana meyakinkan masyarakat bahwa pegawai akan memberikan pelayanan yang menyeluruh dan sesuai dengan aturan?</p>
<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>Emphaty (Empati)</p>	<p>a. Apakah setiap petugas memiliki kepedulian membantu kesulitan masyarakat dalam mengurus persyaratan ibadah haji?</p> <p>b. Apakah setiap pegawai mampu membina komunikasi dan hubungan baik dengan pengguna jasa pelayanan ibadah haji?</p> <p>c. Apakah setiap pegawai menerapkan kualitas pelayanan ibadah haji yang berbasis pada kepuasan publik?</p>

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>		<p>d. Apakah pegawai penyelenggaraan ibadah haji melayani tanpa memandang status social?</p> <p>e. Bagaimana kesungguhan Pegawai penyelenggaraan ibadah haji dalam melayani masyarakat?</p> <p>f. Apakah pegawai memberikan pelayanan ibadah haji sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya?</p> <p>g. Apakah setiap petugas memiliki kemampuan untuk memahami keluhan-keluhan masyarakat dalam mengurus persyaratan ibadah haji?</p>
---	--	---

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## LAMPIRAN 2

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Kepala Seksi PHU Bapak Suhardi



Wawancara dengan Ibu Asni



© 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.



**Halaman Depan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru**



**Lobby Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru**

© 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.



**Ruangan Penyelenggara Haji dan Umrah**



**Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru**



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

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

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/57110  
 TENTANG



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-2099/Un.04/F.IV/PP.00.9/06/2023 Tanggal 7 Juni 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- 1. Nama : **MUHAMMAD TIO AFLIANDI**
- 2. NIM / KTP : 11840412811
- 3. Program Studi : MANAJEMEN DAKWAH
- 4. Jenjang : S1
- 5. Alamat : PEKANBARU
- 6. Judul Penelitian : **RESPON JAMAAH HAJI TERHADAP PENDAFTARAN PELAYANAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU PADA TAHUN 2022**
- 7. Lokasi Penelitian : KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 12 Juni 2023



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

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 PROVINSI RIAU**

**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



## BIOGRAFI PENULIS



Nama lengkap penulis Muhammad Tio Afliandi, lahir pada tanggal 16 November 2000 di Jelutung Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau. Penulis merupakan anak pertama dari 3 bersaudara. Anak dari pasangan ayahanda Sulianan dan ibunda Syafnita. Penulis pernah menempuh pendidikan di SDN 008 Jelutung, lulus pada tahun 2012. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 2 Tebing, lulus pada tahun 2015. Penulis melanjutkan sekolah di SMAN 4 Karimun, lulus pada tahun 2018. Kemudian pada tahun 2018, penulis melanjutkan ke perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan diterima di Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada Prodi Manajemen Dakwah lulus jalur UM-PTKIN. Dalam masa perkuliahan penulis melaksanakan KKN di Desa Pangke Barat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun. Kemudian penulis melaksanakan PKL di DT Peduli Pekanbaru. Selanjutnya penulis melaksanakan penelitian dengan judul “Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Pada Tahun 2023”.

### 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.