



NOMOR SKRIPSI
6301/MD-D/SD-S1/2024

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CALON JAMA'AH HAJI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI 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 :

FAKHRI WASI'AN
NIM. 11744102426

PROGRAM STRATA I (S1)
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

No. : Nota Dinas
 Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
 Hal : Pengajuan Ujian 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 : Fakhri Wasi'an
 NIM : 11744102426
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Judul Skripsi :UPAYA PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP CALON JAMA'AH HAJI DI KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU

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, 11 Juli 2023

Pembimbing,

Khairuddin, M. Ag
 NIP. 197208 17200910 1 002

Mengetahui
 Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Khairuddin, M. Ag
 NIP. 197208 17200910 1 002



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Fakhri Wasi'an
 NIM : 11744102426
 Tempat/Tanggal lahir : Batu Penjang, 21 Mei 1998
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Judul Skripsi : Upaya Pimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Jama'ah Haji Di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau

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,



Fakhri Wasi'an
 NIM. 11744102426

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





ABSTRAK

Nama : Fakhri Wasi'an

Prodi : Manajemen Dakwah

**Judul : Kualitas Pelayanan Terhadap Calon Jama'ah Haji Di Kantor
Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketertarikan penulis terhadap kualitas pelayanan calon jamaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Karena pada dasarnya pelayanan berkaitan dengan kenyamanan calon jamaah haji terhadap kinerja pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Penelitian ini membahas tentang upaya pemimpin dalam meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah haji khususnya di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat upaya pemimpin dalam meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau meliputi mutasi antar embarkasi, haji reguler, haji khusus, dan manasik haji dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

Kata Kunci: Pelayanan, Calon Jamaah Haji

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



ABSTRACT

Nama : Fakhri Wasi'an

Prodi : Da'wah Management

Judul : Quality of Service to Prospective Hajj Pilgrims at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Riau Province Religion of Riau Province

This research is motivated by the author's interest in the quality of service of prospective pilgrims at the Regional Office of the Ministry of Religion of Riau Province. Because basically the service is related to the comfort of prospective pilgrims to the performance of employees at the Regional Office of the Ministry of Religion of Riau Province. This research discusses the efforts of leaders in improving services to prospective pilgrims, especially in the Regional Office of the Ministry of Religion of Riau Province. This research is qualitative research and uses a qualitative descriptive approach. The techniques used in this research are observation, interview, and documentation. The purpose of this research is to see the leader's efforts in improving services to prospective pilgrims at the Regional Office of the Ministry of Religion of Riau Province. The results of this study indicate that services at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Riau Province include mutations between embarkations, regular Hajj, special Hajj, and Hajj rituals in improving the quality of service of the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Riau Province.

Keywords: Services, Prospective Hajj Pilgrims

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



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji serta syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **KUALITAS PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU**, Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shalallaahu 'Alaihi wa Sallam yang telah membimbing umatnya dari masa jahiliyah hingga ke masa yang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (SI) Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dengan keterbatasan penulis maka dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, saran-saran, serta motivasi dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Suato keharusan bagi penulis untuk mengucapkan terimakasih yang pertama kepada kedua orang tua penulis, Khairy Soeparto (Alm) dan Ibunda Siti Latifah serta keluarga besar juga Abang Khalil Mustaan, dan kakak Khairy antika, Fitria Sa'adah, dan adek Mutia Anjani, Latifa tunna imah, Meirisa Hani. yang selalu mendo'akan, memberikan motivasi, kasih sayang dan mengorbankan jiwa raga untuk kesuksesan anaknya. Selain itu, penulis juga turut mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.



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. Bapak Prof. Dr. Masduki, M.Ag, Bapak Toni Hartono, M.Si, Bapak Dr. H. Arwan M.Ag, selaku wakil dekan I,II, dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi atas kesempatan menerima penulis untuk belajar di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
4. Khairuddin, MAg selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. sekaligus sebagai pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan motivasi serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga ilmu yang bapak berikan menjadi sedekah jariyah dan pahala, juga diberikan rezeki dan kesehatan oleh Allah SWT Aamiin,
5. Muhlasin, S.Ag.. M.Pd.I selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
6. Dr. H. Arwan, M.Ag selaku Pembimbing Akademik (PA) yang selalu memberi masukan kepada penulis dari awal kuliah hingga pada tahap ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan selama menjalankan Pendidikan Strata Satu pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
8. Kantor wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau.
9. Teman-teman terbaik Zulfahmi, Reza Juanda S.Sos, Umma Yasin S.Sos, Hasbullah S.Sos, Moh Akhrum, Habib Rahman S. Ag. Budy Setiawan S.Sos,



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.

10. Teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2017 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
11. Serta seluruh pihak yang telah banyak membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
12. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Pekanbaru, 25 November 2023

Fakhri Wasi'an
NIM. 11744102426

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Penegasan Istilah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan penelitian	5
F. Sitematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Terdahulu	7
B. Kajian Teori.....	8
C. Kerangka Pikir.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	20
B. Lokasi Penelitian	20
C. Sumber Data	20
D. Informan Penelitian	21
E. Teknik Pengumpulan Data	21
F. Validitas Data	24
G. Teknik Analisis Data	27
BAB IV GAMBARAN UMUM	
A. Sejarah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau	30
B. Letak Geografis	33
C. Visi dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.....	33
D. Struktur Organisasi	35
E. Uraian Tugas	36

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	47
B. Pembahasan	59

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji secara etimologi artinya menyengaja untuk melaksanakan hal-hal yang diagungkan” atau “menyengaja dengan maksud yang bermacam-macam. Sedangkan secara terminologi haji berarti beribadah kepada Allah dengan melaksanakan manasik haji, yaitu perbuatan tertentu yang dilakukan pada waktu dan tempat tertentu dengan cara yang tertentu pula. Definisi ini disepakati oleh seluruh madzhab. Ibadah haji merupakan rukun islam yang ke-5, dan merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang mampu (istatha’ahi) untuk menunaikannya. Kenikmatan didalam mengerjakannya sangat terasa sekali bagi setiap muslim yang menunaikannya.

Dari situalah, semangat kaum muslimin untuk menunaikan ibadah haji terus meningkat tiap tahunnya. Dalam konteks Indonesia yang mayoritas penduduknya menganut agama islam, dari tahun ketahun terlihat antusias masyarakat untuk menunaikan rukun Islam yang ke lima semakin besar. Ini dapat dipahami mengingat haji bukan saja ibadah yang mengandung kebiasaan secara sosio religius, namun juga menjadi tradisi yang sudah semakin lama berakar di kalangan masyarakat muslim Indonesia terhadap ibadah haji. Pemerintah Arab Saudi memberikan kuota ibadah haji paling besar terhadap Indonesia. Oleh karena itu, pelayanan harus dilakukan secara lebih baik dan profesional.



Pelayanan merupakan suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya kordinasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dipandang sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan. Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.

Pelayanan adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan prima harus ditetapkan, bukan hanya pada perusahaan yang menghasilkan laba melainkan instansi pemerintah pun demikian. Jadi pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, mengerakkan, serta mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. Harapannya adalah dengan mewujudkan pelayanan prima pada bidang haji selain memudahkan jamaah haji dalam melakukan proses ibadah haji juga menciptakan tatanan *clean government good governance*, sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2005-2009, Departemen Agama memfokuskan pada lima hal pokok diantara salah satunya adalah peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji. Dalam mewujudkan pelayanan prima tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan diantara berbagai faktor yang perlu mendapat perhatian utama

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.



adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkan kembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindak lanjuti layanan dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

Pelayanan prima biasanya banyak ditemukan pada sektor-sektor yang bersifat profit padahal jika pelayanan prima mampu diaplikasikan dalam sektor publik hal tersebut tentu memberikan banyak keuntungan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan pihak yang terkait pun mendapat citra yang positif dimata masyarakat. Kementerian Agama pada bidang Penyelenggara Haji sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam melayani calon jamaah haji, jamaah haji dalam mendampingi dan membantu segala sesuatu yang dibutuhkan serta dipersiapkan oleh jamaah haji sebelum keberangkatan sampai kepulangan ibadah.

Pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang di lakukan oleh Kementerian Agama tidak terlepas dari berbagai problematika atau masalah, khususnya pada tahun 2015. Berbagai masalah sering dihadapi oleh Kementerian Agama dalam memberikan suatu pelayanan di bidang administrasi dokumen, keuangan, bimbingan jama'ah, transportasi, kesehatan, akomodasi, katering, dan keamanan atau perlindungan kepada calon jama;ah haji. Persoalan dalam proses pendaftaran calon jama'ah haji

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Penyelenggara Haji sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah kementerian agama tentu perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan ditingkat provinsi sampai dengan tingkat kecamatan dicantumkan. Maka dengan itu penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CALON JAMA’AH HAJI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU”**

B. Penegasan Istilah

- Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal.

Menurut penulis, pelayan memberikan pelayanan dengan Kemampuan maximal dalam memenuhi kebutuhan dan bimbingan calon jamaah haji di Kementerian Agama Provinsi Riau.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam tulisan ini yaitu bagaimana Kualitas Pelayanan Terhadap Calon Jama’ah Haji Di Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi 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.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di latar belakang, maka tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Terhadap Calon Jama'ah Haji Di Kantor wilayahKementrian Agama Provinsi Riau?

E. Kegunaan penelitian

1. Sebagai pedoman untuk mewujudkan pelayanan terhadap calon jama'ah terutama di kantor wilayahkementrian agama provinsi riau
2. sebagai bahan pembelajaran dan informasi sehingga dapat digunakan untuk Jurusan Manajemen Dakwah
3. sebagai salah satu tugas untuk menyelesaikan Studi S1 di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Suska Riau

F. Sitematika Penulisan

Guna memperoleh pemahaman sistematis, untuk itu penulis menyusun sistematika sedemikian rupa, sehingga dapat memperlihatkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Dalam bab ini penulis mengemukakan kajian teori, kajian



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.

terdahulu yang relevan dengan penelitian dan kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Dalam bab ini berisikan gambaran umum dan subjek penulisan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini memaparkan data mengenai hasil penelitian dan pembahasan serta analisis data dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini akan di cantumkan kesimpulan dan saran dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis merujuk pada beberapa karya skripsi yang sudah ada sebelumnya antara lain:

Pertama, skripsi Ilham Yudiansyah dengan judul “implementasi pelayanan prima ibadah umroh pada PT. Aliah Indah Wisata Jakarta dan mengetahui apa yang diinginkan jama’ah umroh tahun 2013”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa: implementasi pelayanan umroh menghasilkan pelayanan yang dikategorikan memuaskan atas apa yang diinginkan para jama’ah baik dari pendaftaran hingga sesampainya kepulauan di tanah air.

Kedua, jurnal Muhammad Ali Yusni, dengan judul “studi tentang pelayanan haji di kementerian agama kota Samarinda” penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana konsep pelayanan di kementerian agama secara umum dan di kementerian agama kota samarinda secara khusus, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh kementerian agama kota Samarinda sudah berjalan baik.

Ketiga, Skripsi Sulastri Dengan Judul “Upaya Pimpinan Kantor Kementerian Agama Kab.Kepulauan Meranti Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif-



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.

kualitatif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa: pimpinan merencanakan program peningkatan kinerja pegawai dan pimpinan memberikan pelatihan-pelatihan untuk peningkatan kinerja pegawai serta pemimpin juga melakukan pengontrolan kinerja pegawai.

Keempat, Dewi Susanta Saragih (2014) Upaya Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Terhadap Pelayan Nasabah (Studi Kasus Pt Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pecan Baru).

B. Kajian Teori

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah Excellent Service yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Pelayanan menurut A.K.P Adya Brata mengartikan pelayanan dengan menggunakan rumus SERVICE yaitu, Self awareness (menanamkan kesadaran diri, menanamkan pelayanan dengan benar), Enthusiasm (pelayanan dengan penuh gairah), Reform (memperbaiki kinerja pelayanan), Value (pelayanan dengan nilai tambah), Impressive



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.

(penampilan menarik), Care (perhatian,) Evaluation (mengevaluasi layanan).¹

Menurut penulis, Pelayanan merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Pelayanan prima diartikan sebagai *service excellent*. Bentuk pelayanan yang diberikan tentu berbeda-beda, tergantung sektor yang dikelola.

b. Strategi Mewujudkan Pelayanan yang Baik.

Mewujudkan Pelayanan tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan diantara berbagai faktor yang perlu mendapat perhatian utama adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkan kembangkan budaya kualitas, menciptakan automating quality, menindak lanjuti layanan dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.²

c. Implementasi Pelayanan

Implementasi pelayanan menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra ada empat faktor utama sebagai alat ukur untuk mengetahui

¹ Sutopo & Adi Suryanto, *Pelayanan Prima (Modul Pendidikan dan Pelatihan PraJabatan Golongan I dan II)*, (Jakarta, Lembaga Administrasi Negara, 2009), 5

² Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), 99.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

implementasi pelayanan, yaitu dengan mengukur determinan kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas jasa, menumbuhkan kembangkan budaya kualitas.³

- 1) Mengukur Determinan Kualitas Jasa Pelayanan merupakan suatu aktivitas dimana lembaga perusahaan atau institusi memberikan layanan dengan sebaik mungkin sesuai dengan harapan sasaran layanan didalam hal ini yang diteliti adalah jamaah haji. Pelayanan menjadi suatu tolak ukur yang penting karena pelayanan merupakan salah satu aktivitas yang berperan dalam mengembangkan citra suatu institusi atau lembaga.

Menurut Parasuraman dan Zeithaml, sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra berhasil mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas pelayanan :

- a) Reliability

Meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (performance) dan sifat dapat dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (right the first time), memenuhi janjinya secara akurat dan handal (misalnya menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

³ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, Service Quality dan Satisfaction, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006), 126.



Kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang diacukan secara akurat, sebuah layanan yang dikatakan reliabel (andal) apabila untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Konsistensi kerja merupakan suatu tindakan atau perilaku dimana setiap petugas atau pegawai menyadari atau tugas pokok masing-masing.

b) Daya Tanggap (Responsivity)

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya : ketepatan waktu layanan, pengiriman, slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.

Berkenaan dengan ketersediaan dan kemampuan penyedia permintaan mereka dengan segera. Seandainya belum dapat melayani, beritahu pada calon jamaah haji dengan jelas kapan akan dilayani kembali. Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri.

Dalam hal ini jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada mintalah bantuan, artinya jika ada masalah dan pertanyaan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang lain yang mampu melayaninya.

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.

c) Jaminan (Assurance)

Jaminan merupakan perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.

d) Kemampuan memahami pelanggan (Empathy)

Yaitu, berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular. Mengetahui pelanggan butuh empati. Empati adalah memahami segala sesuatu dan menetapkan diri anda pada posisi pelanggan. Kriteria mutu layanan yang paling diprioritaskan oleh calon jamaah, adalah sikap empati petugas layanan yang senantiasa memiliki tingkat kehadiran pada waktu layanan yang senantiasa memiliki tingkat kehadiran pada waktu layanan yang tinggi. Calon jamaah membutuhkan petugas layanan yang memiliki komitmen terhadap waktu layanan.⁴

⁴ Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

e) Bukti fisik (Tangibles)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi institusi. Hal tersebut merupakan daya tarik fasilitas fisik yang disediakan, perlengkapan dan materil serta penampilan karyawan. Desain dan tataletak erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan atau dalam konteks ini adalah calon jamaah haji. Desain atau fasilitas jasa biasanya menggambarkan karakteristik dan sifat jasa yang diberikan.⁵

Lingkungan yang setting tempat penyampaian jasa merupakan aspek yang tidak kalah pentingnya dan tidak boleh diabaikan dalam desain jasa. Persepsi calon jamaah haji terhadap suatu jasa dipengaruhi oleh atmosfer (suasana) yang dibentuk oleh interior fasilitas jasa bersangkutan. Atmosfer elegan misalnya, sering menimbulkan persepsi status sosial tertentu, atmosfer yang hangat menimbulkan persepsi kenyamanan, dan atmosfer profesional menciptakan persepsi rasa aman dan percaya dikalangan pelanggan atau dalam konteks ini calon jamaah haji.

d. Tujuan Pelayanan

Pelayanan bukan hanya sekedar memberikan pelayanan. Hal ini memerlukan sedikit pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan pelanggan yang mengharapkan pelayanan terbaik, ini berarti membuat

⁵ Fandy Tjiptono, service manajemen pelayanan prima. Ed,1 (Yogyakarta: CV. Andi Offset),



karyawan yang bekerja melakukan pilihan, langkah, sikap dalam berhubungan dengan pelanggan yang tepat.⁶

Berikutnya tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan. Pelayanan prima pada sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Kalau pada sektor bisnis atau usaha swasta tentunya pelayanan selalu bertujuan atau berorientasi profit atau keuntungan perusahaan. Pelayanan Prima sektor publik tidaklah mencari untung tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsh dan Davis kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas menandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Seperti kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, kemudian penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, serta melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.⁷

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

⁶ File:///C:/Users/admin/Downloads/pelayanan_prima.pdf, Diakses pada Tanggal 9 Maret 2018.

⁷ Fandy Tjiptono, Prinsip-Prinsip Total Quality Service (Yogyakarta: Andi, 2005), 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.

Menurut Kasmir, mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.⁸

Menurut Philip Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Layanan adalah suatu perbuatan atau penampilan yang dapat ditawarkan oleh suatu partai kepada yang lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.⁹

b. Dasar-dasar Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standart tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa standart tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

⁸ Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa (Yogyakarta: Andi, 2004), 94.

⁹ Philip Kotler, Marketing Management : An Asian Perpektive (Jakarta: Prenhallindo, 1999), 168.



Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik, yang harus diikuti oleh karyawan dalam melayani pelanggan diantaranya:

- 1) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan salah satu hal yang paling penting diperhatikan, di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.
- 2) Tersedia personil yang baik Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas Customer Service (CS) yang melayaninya. Petugas CS harus ramah, sopan dan menarik, disamping itu petugas CS harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintas. Petugas CS harus mampu memikat dan mengambil pelanggan, sehingga pelanggan semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan sekatan. Untuk ini semua sebelum menjadi CS, harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas Customer Service (CS) harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang ditingalkan pelanggan. Jika terjadi sesuatu

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.

maka segera petugas CS yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat Dalam melayani pelanggandiharapkan petugas Costumer Service (CS) harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- 5) Mampu berkomunikasi Petugas Costomer Service (CS) harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan. Petugas CS pun mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Artinya petugas CS harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

c. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Adapun prinsip-prinsip kualitas pelayanan menurut Wolkins sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono adalah sebagai berikut:¹⁰

- 1) Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

¹⁰ Fandy Tjiptono, Service, Quality dan Satisfaction, 140.



- 2) Pendidikan Semua karyawan perusahaan, mulai dari manager puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) Perencanaan Strategi Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya. Strategi sangat penting dalam proses mencapai suatu tujuan bagi perusahaan. Dengan perencanaan strategi yang terarah, maka tujuan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya semakin mudah.
- 4) Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaransasaran kualitas. Dengan adanya review akan semakin mudah dalam memperhatikan kondisi organisasinya.
- 5) Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun stakeholder lainnya (seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat sekitar, dan lain-lain).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

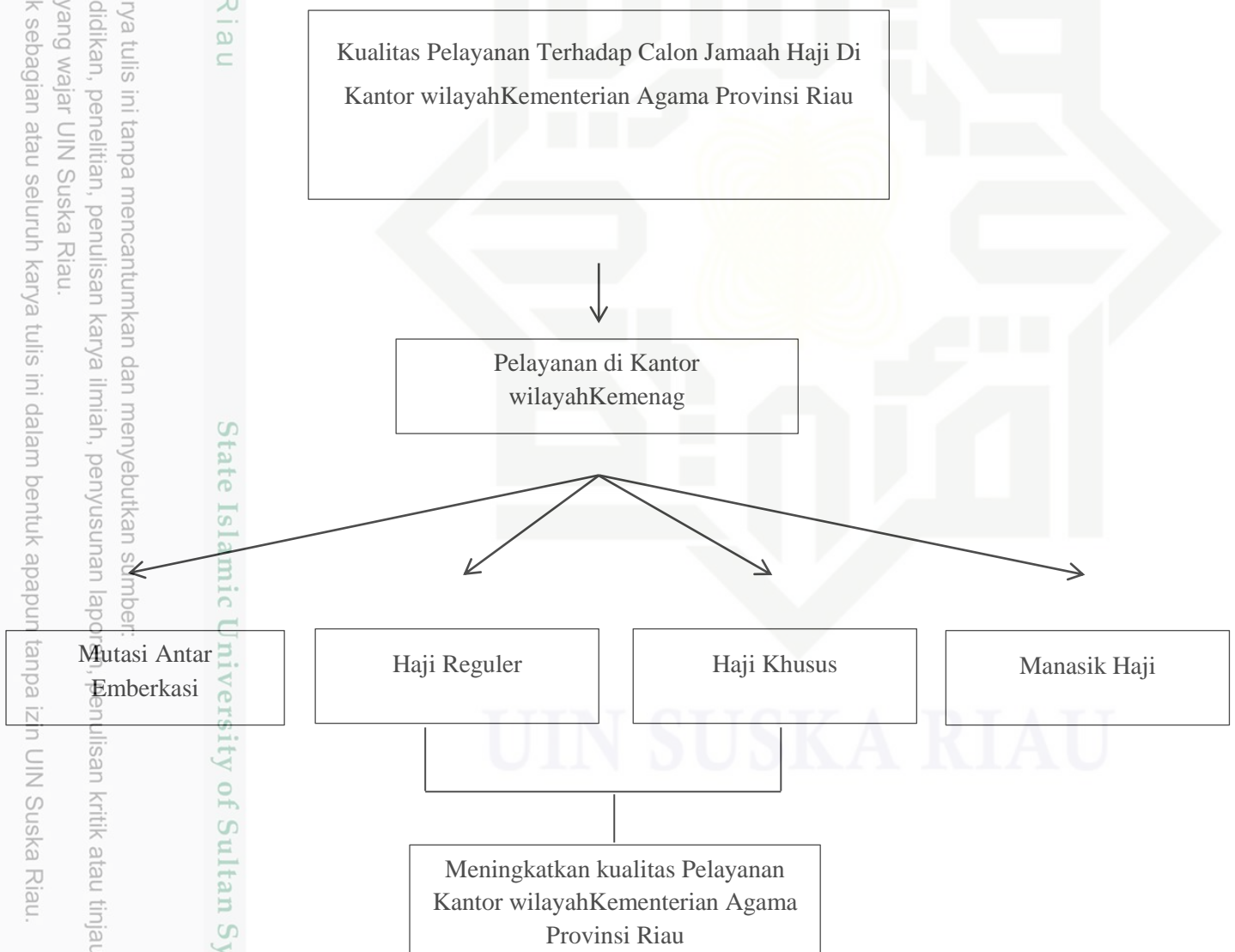
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

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

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan konsep yang dirumuskan oleh peneliti berdasarkan tinjauan pustaka, dengan meninjau teori yang disusun digunakan sebagai dasar untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diangkat agar peneliti mudah menjelaskan penelitian. Didalam kerangka berfikir terdapat juga model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.



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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, meringankan, berbagai kondisi dan situasi, atau berbagai fenomenialitas sosial yang ada di masyarakat sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambar tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu, merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

B. Lokasi Penelitian

1. lokasi penelitian

lookasi penelitian bertempat di Kementrian Agama Provinsi Riau Jalan Jendral Sudirman

C. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari sumber primer dan sumber skunder (pendukung).

1. Sumber data primer

Sumber data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Data primer ini didapat dengan cara wawancara langsung kepada para informan penelitian dan berpedoman pada observasi yang dilakukan secara berkala.



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

2. Sumber Data Skunder

Sumber data skunder ialah data pendukung dari data primer. Data skunder sendiri diambil dari sumber-sumber dengan cara mencari, menganalisis buku-buku, internet, dan informasi lain yang berhubungan dengan judul penelitian ini.

Adapun yang menjadi subjek (informan penelitian) dalam penelitian ini berjumlah 5 orang terdiri dari 1 orang tokoh masyarakat, 1 orang ketua Kementerian Agama Provinsi Riau, 1 wakil ketua Kementerian Agama Provinsi Riau, 1 orang sekretaris Kementerian Agama Provinsi Riau, 1 bendahara Kementerian Agama Provinsi Riau

D. Informan Penelitian

Informen penelitian berjumlah 5 (lima) orang. Informan pada penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di kantor wilayahkemenag provinsi riau sebanyak 4 orang yaitu, Firdaus, S.Ag, M.Ag, Hari Kurniawan, S.E, Dr. H. Rahmad Suhadi S.Hi, M.Pd, Bapak Indra untuk memberikan informasi dan latar belang penelitian. Key informan yang paling sesuai dalam penelitian ini Dr. H. Rahmad Suhadi S.Hi, M.Pd yang bertanggung jawab dan berperan penting dalam upaya pelayanan yang ada di kantor wilayahkemenag provinsi riau.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sangat berguna dalam mengumpulkan data dan sangat di butuhkan. Teknik pengumpulan data adalah langkah-langkah yang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

akan di tempuh sebagai alat penelitian dalam pengumpulan data. Adapun teknik dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah data yang diperoleh berupa gambaran yang ada di lapangan dalam bentuk sikap, tindakan, pembicaraan, interaksi interpersonal dan lain-lain. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan cara pengamatan langsung pada objek yang sedang diteliti, diamati atau kegiatan yang sedang berlangsung. Metode observasi adalah sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun langsung melakukan penelitian ke lapangan. Observasi sebagai alat pengumpulan data, observasi langsung akan memberikan sumbangan yang sangat penting dalam penelitian.¹¹

Metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang gambaran umum mengenai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Peneliti mengamati hal-hal yang berhubungan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, dan peristiwa di lapangan.

Peneliti mengamati situasi yang terdapat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dengan menulis apa saja yang dianggap penting. Hal tersebut memiliki tujuan untuk mendukung hasil penelitian. Sutirno Hadi mengemukakan, bahwa observasi adalah suatu

¹¹ John, W. Best, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Surabaya : Usaha Nasional, 1982),

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.

proses yang kompleks. Observasi merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.¹²

2. Wawancara

Wawancara adalah cara yang digunakan untuk mendapatkan keterangan secara lisan dari seorang informan dengan melakukan pertemuan tatap muka, untuk memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab dengan menggunakan panduan wawancara.¹³

Wawancara interview merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam sebuah penelitian. Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan antara dua orang atau lebih, yakni antara pewawancara dan narasumber atau informan.¹⁴

Metode wawancara yaitu suatu metode dalam penelitian yang bertujuan mengumpulkan keterangan secara lisan dari seorang responden secara langsung atau bertatap muka untuk menggali informasi dari responden. Wawancara itu dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Adapun data yang akan diungkapkan dalam metode wawancara ini tentunya data yang bersifat valid terhadap penelitian.

¹² Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2010), 145.

¹³ Winarno surachmand, *pengantar penelitian ilmu dasar metode teknik*, (Bandung: Tarsito, 1985), hlm 172

¹⁴ Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya : Airlangga University Press, 2001), 133.

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

Dokumentasi adalah bukti nyata yang jelas terhadap kegiatan yang telah terjadi, dengan fakta peneliti melihat dan menganalisis kejadian dilapangan, baik dalam bentuk gambar maupun tulisan¹⁵.

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat dan agenda¹⁶

Data-data pendukung lain melalui dokumen-dokumen penting seperti dokumen lembaga yang diteliti. Di samping itu, foto maupun sumber tertulis lain yang mendukung juga digunakan untuk penelitian. Di dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data-data dengan menggandakan dokumen-dokumen seperti pedoman Kakantor wilayahKemenag Provinsi Riau, sturktur organisasi dan tugas-tugas personal.

F. Validitas Data

Proses validitas data ini merupakan tahapan pengecekan derajat ketepatan antara data yang diperoleh pada objek penelitan dan data yang dilaporkan oleh peneliti. Keabsahan data dalam penelitian ini dapat dikatakan sesuai ketika tidak ada pertikaian antara yang ada dilapangan dengan laporan yang telah diterima. Jadi cara yang digunakan untuk meningkatkan validitas data adalah

¹⁵ Sandu siyo, *dasar metodologi penulisan*, (Yogyakarta: Literasi Media Public, 2015) Hlm. 83

¹⁶ Sugiyono. *Op.cit.* 204.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sulthan Syarif Kasim Riau

mencari persamaan dari sumber data yang lain, membuat kutipan ekstensif yang berasal dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi¹⁷

Validasi data merupakan konsep penting yang diperbarui dari konsep kesahihan (validitas) atas kehandalan (realibitas). Derajat kepercayaan atau kebenaran suatu penilaian akan ditentukan oleh standar apa yang digunakan. Adapun macam-macam teknik validasi data yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data, antara lain :¹⁸

1. Derajat Kepercayaan (*Credibillity*)

Pada dasarnya, penerapan derajat kepercayaan menggantikan konsep validitas internal dan non kualitatif. Derajat kepercayaan memiliki beberapa fungsi. Pertama, penemuannya dapat dicapai. Kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan yang sedang diteliti. Kriteria derajat kepercayaan diperiksa dengan beberapa teknik pemeriksaan, yaitu :

a. Triangulasi data

Triangulasi data memiliki upaya untuk mengecek kebenaran data. Trianggulasi membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain pada berbagai fase penelitian lapangan dengan waktu dan metode yang berlainan. Triangulasi data yang akan dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan tiga macam teknik pemeriksaan yang memanfaatkan

¹⁷ Warul walidin, dkk, *metodologi penulisan kualitatif dan kuantitatif*, hlm 56

¹⁸ Lexy, Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : RemajaKarya, 2007),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

penggunaan sumber data, metode, dan teori data. Oleh karena itu, peneliti dapat melakukan dengan cara sebagai berikut :

- 1) Mengajukan berbagai variasi pertanyaan
- 2) Membandingkan data hasil pengamatan (observasi) dengan wawancara
- 3) Mengeceknnya dengan berbagai sumber data
- 4) Memanfaatkan berbagai metode untuk pengecekan data dapat dilakukan.

Berdasarkan hasil triangulasi data tersebut, maka akan sampai pada salah satu kemungkinan yaitu apakah data yang diperoleh ternyata konsisten, tidak konsisten, atau berlawanan. Selanjutnya akan mengungkapkan gambaran yang lebih memadai mengenai gejala yang diteliti.

b. Kecukupan referensi

Kecukupan referensial adalah mengumpulkan berbagai bahan-bahan, catatan-catatan, atau rekaman-rekaman yang dapat digunakan sebagai referensi dan patokan untuk menguji sewaktu-waktu akan diadakan analisis dan penafsiran data.

2. Meningkatkan Ketekunan

Peneliti perlu melakukan penelitian secara cermat dan berkesinambungan. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan keabsahan data dengan melakukan pengecekan ulang, agar data yang diperoleh tidak mengalami kesalahan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah langkah-langkah dalam menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian di kategorikan sesuai dengan penjabaran dalam unit-unit permasalahan, serta menjawab pertanyaan dari permasalahan tersebut. Terakhir membuat kesimpulan dan saran sehingga penulis dan pembaca dapat dengan lebih mudah memahaminya.

Analisa data merupakan upaya untuk mencapai dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi, dokumentasi. Dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menjadikannya sebagai temuan bagi orang lain.

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar. Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang mudah di baca.

Metode yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan kualitatif, yang artinya setiap data terhimpun dapat dijelaskan dengan berbagai persepsi yang tidak menyimpang dan sesuai dengan judul penelitian.

Teknik pendekatan deskriptif kualitatif merupakan suatu proses menggambarkan keadaan sasaran yang sebenarnya, penelitian secara apa adanya, sejauh apa yang peneliti dapatkan dari hasil observasi, wawancara, maupun dokumentasi, Analisis deskriptif di gunakan untuk menggambarkan (mendeskripsikan) populasi yang sedang di teliti. Analisis deskriptif di

© 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.



maksudkan untuk memberikan data yang diamati agar bermakna dan komunikatif.

Langkah-langkah analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data (*data reduction*)

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Peneliti mengelola data dengan bertolak dari teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat dilapangan maupun yang terdapat pada kepustakaan. Data dikumpulkan, dipilih secara selektif dan disesuaikan dengan permasalahan di rumuskan dalam penelitian. Kemudian dilakukan pengolahan dengan meneliti ulang.

2. Penyajian Data (*data display*)

Display data adalah penyajian dan pengorganisasian data kedalam satu bentuk tertentu sehingga terlihat sosoknya secara utuh. Dalam penyajian data dilakukan secara induktif yakni menguraikan setiap permasalahan dalam permasalahan penelitian dengan memaparkan secara umum kemudian menjelaskan secara ekspesifik.

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.

3. Analisis Perbandingan

Dalam teknik ini peneliti mengkaji data yang telah diperoleh dari lapangan secara sistematis dan mendalam kemudian membandingkan data tersebut satu sama lain.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara yang akan berubah bila diperoleh data baru dalam pegumpulan data berikutnya. Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh selama dilapangan diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikirkan kembali dan meninjau ulang catatan lapangan sehingga berbentuk penegasan kesimpulan¹⁹

¹⁹ Asep Saeful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei, *Metode Penelitian Dakwah* (Bandung : Pustaka Setia, 2003), 107.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB IV

GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

Semenjak terbentuknya Kantor Jawatan Agama (saat ini Kementerian Agama) pada Juni 1946, dalam perjalanannya hingga saat ini selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan struktur organisasi yang berpusat di Tanjung Pinang Provinsi Riau. Selanjutnya, dengan pindahnya Ibu Kota Provinsi Riau dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru, maka seluruh aparat Kantor Jawatan Agama pindah pula ke Pekanbaru pada bulan Januari 1960 dengan kegiatan bersumber pada PMA Nomor : 2 Tahun 1958 dan PMA Nomor : 3 Tahun 1958. (saat ini PMA RI Nomor 13 Tahun 2012).²⁰

Kantor Wilayah Departemen Agama (Kementerian Agama) Provinsi Riau, pada dasarnya memiliki wilayah sampai Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki 17 Kabupaten/ Kota, yaitu 11 unit terdapat di Provinsi Riau dan 6 unit terdapat di Provinsi Kepulauan Riau. Karena perkembangan dan tuntutan serta kebutuhan masyarakat, pada tahun 2005, Provinsi Riau dimekarkan menjadi dua provinsi, yaitu Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau.

Dengan dimekarkannya provinsi ini, maka pada tahun 2006, dibentuk dan ditetapkan pula Kantor Wilayah menjadi dua, yaitu Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau sebagai Provinsi induk, dengan Kepala Kantor Wilayahnya Drs. H. Abd. Gafar Usman, M.Sc., berkedudukan di Kota

²⁰ Imuss, "Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau" <https://riau.kemenag.go.id/artikel/39494/Sejarah-Kementerian-Agama-Provinsi-Riau> (Di akses Pada tanggal 22 Desember 2022, Pukul 21.10)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pekanbaru dan Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kepulauan Riau sebagai pemekaran, berkedudukan di Kota Tanjung Pinang, dengan Kepala Kantor Wilayahnya Drs. H. Rozali Jaya.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang saat ini dipimpin oleh Kakantor wilayah Drs. H. Mahyudin MA adalah salah satu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi yang berada di bawah Kementerian Agama RI (Pusat) yang tugas pokoknya melakukan pembinaan dan pelayanan di bidang agama dan keagamaan, sekaligus berfungsi melakukan dan menjabarkan kebijakan Menteri Agama RI. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau merupakan instansi vertikal yang tidak diotonomikan dan bertanggungjawab langsung kepada Menteri Agama. Oleh karena itu setiap kebijakan yang dilakukannya harus senantiasa beredar pada garis dan rel yang telah ditetapkan oleh Menteri Agama dan sekaligus mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan kepada Menteri Agama.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dari segi struktur termasuk dalam kategori Tipologi I-A dengan susunan personalia terdiri dari Kepala Kantor Wilayah, Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Bidang Pendidikan Madrasah, Kepala Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam, Kepala Bidang Peny. Haji dan Umrah, Kepala Bidang Urusan Islam dan Pembinaan Syariah, Kepala Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf, Pembimbing Kristen, Pembimbing Katolik, Pembimbing Hindu, Pembimbing Buddha dan dilengkapi dengan Kasubbag- kasubag dan Kasi-kasi



yang melaksanakan tugastugas harian sesuai dengan bagian dan bidangnya masing-masing.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau berkedudukan di Kota Pekanbaru. Sebagai ibu kota provinsi, saat ini memiliki 12 Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota, yaitu :

1. Kota Pekanbaru
2. Kota Dumai Kepala
3. Kabupaten Kampar
4. Kabupaten Pelalawan
5. Kabupaten Rokan Hulu
6. Kabupaten Indragiri Hulu
7. Kabupaten Kuantan Singingi
8. Kabupaten Indragiri Hilir
9. Kabupaten Bengkalis
10. Kabupaten Siak
11. Kabupaten Rokan Hilir
12. Kabupaten Kepulauan Meranti

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau memiliki 11 Kakantor wilayah dari Masa ke Masa, yaitu :

1. Bakri Sulaiman (1946- 1959)
2. Nurdin Abdul Jalil (1959- 1973)
3. H. Zakaria Mustafa (1973- 1978)
4. H. Ismail Makky (1978- 1984)

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

5. H. Ismail Manany (1984- 1991)
6. H. Mukhtar Samad (1991- 1997)
7. H. M. Rasyid Hamidi (1997- 2001)
8. H. Abdul Gafar Usman, M. Sc (2001- 2009)
9. H. Asyari Nur, SH, MM (2009- Juni 2012)
10. H. Tarmizi Tohor MA (Juni 2012- 21 Februari 2016)
11. H. Mahyudin, MA (Februari 2016- sekarang)

B. Letak Geografis

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau terletak di jalan Jendral Sudirman no. 235 Adapun letak Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau batasnya adalah sebagai berikut :²¹

1. Sebelah Utara : Gedung Kementrian Hukum dan HAM
2. Sebelah Timur : RS. Bhayangkara Polda Riau
3. Sebelah Selatan : Gedung Dinas Sosial Provinsi Riau
4. Sebelah Barat : Gedung DPRD kota pekanbaru

C. Visi dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

Untuk mencapai suatu tujuan, Kantor Wilayah Kementerian Agama telah menetapkan visi dan misi melalui keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau nomor 113 tahun 2005 tentang penetapan suatu visi dan misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang

²¹ Observasi, di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, 8 Desember 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kemudian di perbaharui pada tahun 2009. Adapun Visi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, adalah :²²

“Terwujudnya Masyarakat Provinsi Riau Yang Taat Beragama, Handal, Rukun, Cerdas dan Mandiri”.

Sedangkan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, adalah :

1. Mewujudkan masyarakat yang taat menjalankan ajaran agamanya
 2. Meningkatkan tatanan masyarakat yang rukun dan toleran
 3. Meningkatkan mutu dan memperluas akses pendidikan madrasah, pendidikan, agama dan pendidikan keagamaan yang handal dan koperatif
 4. Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat
 5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel
- Visi dan Misi yang tercantum di atas di lengkapi dengan Tema Kerja, Motto Kerja dan Sifat Kerja, yaitu :

Tema Kerja : Ciptakan image yang sempurna

Motto Kerja : Ramah, amanah dan tegas

Sifat Kerja : Sungguh-sungguh, teliti dan kreatif

Tujuan dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau berdasarkan Visi dan Misi yang sudah tercantum di atas adalah Terwujudnya masyarakat provinsi riau yang taat menjalankan ajaran agama, memiliki sikap toleransi antar dan intern umat beragama, cerdas

²² Dokumentasi, di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, 8 Desember 2022.



dan mandiri, berbudaya dan maju serta sejahtera yang tercermin dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

D. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka dasar tertentu yang menunjukkan hubungan satuan organisasi dan individu-individu yang berada didalam suatu organisasi. Melalui struktur organisasi maka tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap pejabat dapat diketahui dengan jelas dan tegas. Sehingga diharapkan setiap satuan-satuan dalam instansi atau organisasi dapat bekerja sama dengan baik. Struktur organisasi dalam sebuah instansi yang disusun dengan baik dan jelas akan mencerminkan sumber-sumber yang dimiliki oleh instansi yang digerakkan untuk mencapai tujuan dari suatu instansi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari bagian instansi juga dengan mudah dapat dilihat banyak instansi, jenjang dari masing-masing bagian, garis komando dan informasi yang dihubungkan dengan bagian organisasi tersebut.

Struktur organisasi sangat penting, mengingat pembentukan struktur instansi yang akan membantu melaksanakan pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas dan tegas antara satu bagian dengan bagian lainnya, baik pada tingkat manajemen atas, menengah maupun tingkat bawah. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang di pimpin oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau (KAKANWIL), dan memiliki 1 Kepala Bagian dan 5 Kepala Sub Bagian selain itu juga memiliki 5 Kepala Bidang yang mana di masing-masing bidang tersebut memiliki 5

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



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

Kepala seksi yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab tersendiri.²³

E. Uraian Tugas

Adapun uraian tugas dari masing-masing bagian dan bidang yang ada di Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau adalah sebagai berikut :²⁴

1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau mempunyai tugas untuk melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam Wilayah Provinsi berdasarkan kebijakan Menteri Agama dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang di pimpin oleh bapak Drs. H. Mahyudin, MA.

2. Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha melakukan tugas perumusan kebijakan teknis dan tugas pembinaan di lingkungan kantor wilayah berdasarkan kebijakna teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Bagian Tata Usaha terdiri dari:

- a) Subbagian Perencanaan Data dan Informasi
- b) Subbagian Keuangan dan BMN
- c) Subbagian Kepegawaian dan Hukum
- d) Subbagian Organisasi Tata Laksana dan KUB
- e) Subbagian Umum dan Humas

²³ Dokumentasi, di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, 8 Desember 2022

²⁴ Dokumentasi, di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, 8 Desember 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. Bagian Perencanaan Data dan Informasi Perencanaan

Data dan Informasi Mempunyai tugas melakukan pelayanan dan pembinaan di bidang penyusunan, pengendalian rencana program, pengumpulan, pengolahan, serta penyajian data dan pengembangan sistem Informasi Keagamaan.

4. Bagian Keuangan dan BMN

Mempunyai tugas melakukan pelayanan dan pengelolaan keuangan dan perbendaharaan, verifikasi akuntansi instansi, dan sistem informasi manajemen dan akuntansi barang milik negara, serta pelaporan keuangan dan barang milik negara

5. Bagian Unit Pelayanan Kepegawaian dan Hukum

Mempunyai tugas melakukan pelayanan dan pembinaan di bidang Kepegawaian seperti Pelaksanaan koordinasi dengan Badan Kepegawaian Daerah sebagai bahan untuk perencanaan kepegawaian di lingkup Sekretariat Daerah, melayani dan mengurus dan membina CPNS dan PNS, Pengumpulan dan pengolahan data kepegawaian di lingkup Sekretariat Daerah dalam rangka pengembangan karier pegawai, penghargaan, tanda jasa, dan informasi masa purna tugas/ pensiun. Selain itu juga melakukan pelayanan bidang hukum seperti pengurusan SK dan lain-lain.

6. Bagian Ortala dan KUB

Bertugas melakukan penyiapan bahan koordinasi penyusunan analisis organisasi, analisis jabatan dan beban kerja, sistem, standar, dan prosedur kerja, laporan kinerja, tindak lanjut hasil pengawasan, evaluasi pelayanan



publik, fasilitasi pelaksanaan reformasi birokrasi dan zona integritas, bina lembaga kerukunan umat beragama dan lembaga keagamaan, serta harmonisasi umat beragama.

Dalam melaksanakan tugas Sub Bagian Organisasi Tata Laksana dan KUB mempunyai fungsi :

- a) Pengumpulan bahan, pengolahan data dan penataan kelembagaan dan analisa jabatan
- b) Pemberian bantuan teknis tata laksana kepada seluruh perangkat daerah untuk kelancaran penyelenggaraan tugas pokok, sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku;
- c) Penyiapan petunjuk/pedoman kerja dan melaksanakan pembinaan tata naskah bagi satuan kerja di lingkungan pemerintah daerah
- d) Perumusan kebijakan, rencana operasional di bidang kerukunan umat beragama
- e) Pengembangan komunikasi terhadap aliran kepercayaan
- f) Koordinasi pelaksanaan program pencegahan dan penanganan masalah kerukunan umat beragama

7. Bagian Umum dan Humas

Bertugas melakukan urusan ketatausahaan, kerumahtanggaan, perlengkapan, pengadaan, dan pemeliharaan barang milik negara, dan fasilitasi pelayanan terpadu, serta hubungan masyarakat dan publikasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

8. Bidang Pendidikan Madrasah Bidang

Pendidikan Madrasah mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan madrasah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Pendidikan Madrasah menyelenggarakan fungsi :

- 2) Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan program di bidang pendidikan madrasah;
- 3) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang kurikulum dan evaluasi, pendidikan dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengembangan potensi siswa, kelembagaan, kerja sama dan pengelolaan sistem informasi pendidikan madrasah; dan
- 4) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan madrasah.

Dalam bidang Pendidikan Madrasah terdiri dari beberapa seksi, antara lain yaitu :

- 1) Seksi Kurikulum dan Kesiswaan
- 2) Seksi Sarana dan Prasarana
- 3) Seksi Kelembagaan dan Sistem Informasi Madrasah
- 4) Seksi Guru
- 5) Seksi Tenaga Kependidikan

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

9. Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam;
- 2) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan agama Islam pada pendidikan anak usia dini, taman kanak-kanak, pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan diniyah, informasi pendidikan agama dan keagamaan Islam; dan
- 3) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam.

Dalam bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam terdiri dari beberapa seksi, yaitu :

- 1) Seksi PAI pada PAUD & Pendidikan Dasar
- 2) Seksi PAI Pendidikan Menengah
- 3) Seksi Pendidikan Diniyah Takmiliyah dan Al-qur'an
- 4) Seksi Pendidikan Diniyah Kesetaraan dan Sistem Informasi PAKIS
- 5) Seksi Pondok Pesantren dan Ma'had Aly



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.

10. Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Bidang ini bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
- 2) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji dan umrah; dan
- 3) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Dalam bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah terdiri dari beberapa seksi, yaitu :

- 1) Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler
- 2) Seksi Bina Haji Reguler dan Advokasi Haji
- 3) Seksi Bina Penyelenggaraan Umrah dan Haji Khusus
- 4) Seksi Transportasi, Perlengkapan dan Akomodasi Haji Reguler
- 5) Seksi Administrasi Dana Haji dan Sistem Informasi Haji dan Umrah



11. Bidang Urusan Agama Islam

Bidang ini bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dalam melaksanakan tugas bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan program di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah;
- 2) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang kepenghuluan, pemberdayaan kantor urusan agama dan keluarga sakinah, pemberdayaan masjid, produk halal, hisab rukyat, dan pembinaan syariah, serta pengelolaan sistem informasi urusan agama Islam dan pembinaan syariah;
- 3) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah.

Dalam bidang Urusan Agama Islam & Pemberdayaan Syariah terdiri dari beberapa seksi, yaitu :

- 1) Seksi Kemasjidan, Hisab Rukyat dan Bina Syariah
- 2) Seksi Bina Paham Keagamaan dan Kepustakaan Islam
- 3) Seksi Kepenghuluan dan Fasilitas Bina Keluarga Sakinah
- 4) Seksi Bina Lembaga dan Sarana Prasarana KUA, Serta Sistem Informasi

UR AIS

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.



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.

12. Bidang Penerangan Agama Islam dan Pemberdayaan Zakat dan Wakaf

Bidang ini bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang Penerangan Agama Islam dan Pemberdayaan zakat dan wakaf berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Dalam melaksanakan tugas bidang penerangan agama Islam, zakat dan wakaf menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di Penerangan Agama Islam, dan Pemberdayaan Zakat dan Wakaf;
- 2) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang penerangan dan penyuluhan agama Islam, kemitraan umat dan publikasi dakwah, hari besar Islam, seni budaya Islam, musabaqah AlQur'an dan Hadits, zakat dan wakaf, serta pengelolaan sistem informasi penerangan agama Islam, zakat dan wakaf; dan
- 3) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penerangan agama Islam, zakat dan wakaf.

Bidang Penerangan Agama Islam dan Pemberdayaan Zakat dan Wakaf terdiri dari :

- 1) Seksi Penyuluhan Agama Islam dan Sistem Informasi
- 2) Seksi Kemitraan Umat, Publikasi Dakwah, dan HBI
- 3) Seksi Seni Budaya Islam, Musaaqah Al-qur'an dan Al-hadits
- 4) Seksi Pemberdayaan Zakat
- 5) Seksi Pemberdayaan Wakaf



13. Pembimbing masyarakat Kristen Pembimbing

Masyarakat Kristen mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Kristen berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

14. Pembimbing masyarakat Katolik

Pembimbing Masyarakat Katolik mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Katolik berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Adapun tugas Pembimas Katolik di antaranya :

- 1) Meningkatkan kualitas Pelayanan, Bimbingan, Pemahaman, Penghayatan, Pengamalan dalam Kehidupan beragama
- 2) Meningkatkan kualitas Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan di lingkungan Umat Katolik
- 3) Memberdayakan Umat Beragama Katolik dan Lembaga Keagamaan Katolik untuk Kemajuan Bangsa dan Negara
- 4) Mengembangkan Keselarasan Pemahaman Keagamaan Katolik dan Wawasan Kebangsaan Indonesia.
- 5) Memberikan Kesempatan kepada Pembina/Pendidik , untuk meningkatkan hingga Mutu dan Kualitas Kompetensi dan Profesionalisme Pendidikan Agama Katolik semakin meningkat

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



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.

- 6) Meningkatkan kualitas Tata kelola Pendidikan Agama Katolik semakin meningkat.
- 7) Meningkatkan SDM Aparatur Negara

15. Pembimbing masyarakat Hindu

Pembimbing Masyarakat Hindu mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Hindu berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

- 1) Menetapkan Visi, Misi Dan Kebijakan Teknis Di Bidang Hindu
- 2) Merumuskan Standardisasi, Norma, Pedoman, Kriteria Dan Prosedur Di Bidang Bimbingan Masyarakat Hindu;
- 3) Melaksanakan Kebijakan Di Bidang Bimbingan Masyarakat Hindu;
- 4) Memberikan Pembinaan Teknis Dan Evaluasi Pelaksanaan Tugas Melaksanakan Administrasi Direktorat Jenderal

16. Pembimbing masyarakat Budha

Pembimbing Masyarakat Budha mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Budha berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

- 1) Perumusan kebijakan, di bidang Bimbingan Masyarakat Buddha
- 2) Pelaksanaan Kebijakan, administrasi di bidang Bimas Buddha

- 3) penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Bimbingan Masyarakat Buddha
- 4) Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Uraian Pada bab bab sebelumnya, dapat diambil sebuah Kesimpulan Bahwa Pelayanan Terhadap Calon Jama'ah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau telah terlaksana dengan tahapan yang jelas, namun belum semua tahapan berjalan dengan maksimal. Hal ini terlihat dari Mutasi antar Emberkasi, Haji Reguler, Haji Khusus, Manasik Haji.

Mutasi antar emberkasi adalah: Calon jamaah haji mengajukan surat permohonan ke kantor kementerian Agama Kabupate/Kota tempat asal, dengan menyertakan alasan dan dokumen/bukti yang sah jika persyaratan dan alasan disetujui maka diterbitkan Rekomendasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota asal kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota tujuan dan dilaporkan ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.

Haji Reguler adalah: Pelaksanaan haji sesuai dengan prosedur yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI sesuai dengan Peraturan Menteri Agama No 13 Tahun 2021, dan haji reguler ini dilaksanakan sebelum hari raya Idul adha.

Haji khusus adalah sebutan untuk pemberangkatan haji yang tidak diselenggarakan oleh pemerintah. Ongkosnya lebih besar dan masa Haji khusus adalah sebutan untuk pemberangkatan haji yang tidak diselenggarakan oleh pemerintah. Ongkosnya lebih besar dan masa antrenya lebih pendek dan tidak tergantung domisili. Masa tunggu haji khusus lima sampai enam tahun.



Manasik haji adalah sebuah praktik pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan rukun-rukunnya. Dalam kegiatan ini, calon jemaah haji akan dilatih tentang tata cara pelaksanaan haji yang akan ditunaikan. Mulai dari rukun, persyaratan, wajib, sunnah haji maupun hal-hal yang dilarang selama pelaksanaan haji.

B. Saran

Adapun saran yang penulis berikan kepada Kantor wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

Kepada Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau agar lebih semaksimal mungkin dalam meningkatkan pelayanan terhadap calon jama'ah haji, dalam hal ini yang bertanggung jawab di bidang PHU (Penyelenggara Haji dan Umroh) Kantor wilayah Kementrian Agama Provinsi 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

Daftar Buku

- Basid, abdul. 2013. *Filsafat Dakwah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Chaliq, abdul , 2011, *Manajemen Haji dan Wisata Religi* (Semarang: Mitra Cendekia)
- Bandur, agustinus. 2014. *Penelitian Kualitatif Metodologi, Desain, dan teknik Analisis Data*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Amin, Samsul Munir. 2009. *Ilmu Dakwah*. Jakarta: Amzah.
- Anwar, Arifin. 2011. *Dakwah Kontemporer; Sebuah Study Komunikasi*. Jogjakarta: Graha Ilmu.
- Anwar, Desi. 2002. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Amelia.
- Arifin, Muhammad. 2006. *Dakwah Multimedia*. Surabaya: Graha Ilmu Mulia.
- A.S. Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta:Bumi Aksara)
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif, Edisi 2*. Jakarta: PT. Adhitya Andrebina Agung.
- Hasibuan, Malayu sp, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Muchdarsyah, Sinungan, 1995, *Hal-hal yang mempengaruhi kinerja pegawai*. Yogyakarta. Graham.

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

© 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.

- Fauzi, Muchammad. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Pengantar*. Semarang: Walisongo Pers.
- Munir, Muhammad dan Wahyu Ilaihi. 2006. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Rahmat Semesta.
- Munir Muhammad dan Wahyu Ilaihi. 2009. *Manajemen Dakwah, Cetakan ke-2*. Jakarta: Kencana.
- Richard L. Daft, 2010, *New Era Of Management* (Jakarta: Salemba Empat)
- Saputra, Wahidin. (Jakarta). *Pengantar Ilmu Dakwah*. 2011: PT. Raja Grafindo Persada.
- Shihab, Quraish. 2007. *Membumikan Al-Qur'an*. Bandung: Mizan.
- Soetrisno, Hadi. 1980. *Metodologi Penelitian Research*. Yogyakarta: Andi.
- Sulthon, Muhammad. 2015. *Rekonseptualisasi Dan Rekontruksi Gerakan Dakwah Awal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suryabrata, sumardi. 1995. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Asep, Syamsul. 2003. *Jurnalistik Dakwah*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Apriadi, Tamburaka. 2013. *Literasi Media Cerdas Bermedia Khalayak Media Massa*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Terry dan Leslie, 2013, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara)



Qurtuby, Usman. 2018. *Mushaf Al-Qur'an dan Terjemah (A-Qur'an Tafsir Bil Hadis)*. Bandung: Cordoba.

Illahi, Wahyu. 2010. *Komunikasi Dakwah*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

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.

