

**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN REJANG
LEBONG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
dalam Ilmu Tarbiyah



OLEH :

**RESTI WAHYUNI
NIM. 18561014**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
IAIN CURUP
2022**

Hal

SURAT PENGAJUAN SIDANG MUNAQOSAH
: Pengajuan Skripsi

Kepada Yth
Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Curup
Di-
Curup

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperluanya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Resti Wahyuni mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Curup yang berjudul: MANAJEMEN ADMINISTRASI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA REJANG LEBONG sudah dapat diajukan dalam rangka sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Demikian permohonan ini kami ajukan. Terima kasih

Wassalamualaikum Wr, Wb,

Curup, 19 Juli 2022

Pembimbing I



Muhammad Amin, M.Pd
NIP.196908072003121001

Pembimbing II



Dr. Abdul Sahib, S.Pd,I.,M.Pd
NIP. 1972205202003121001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Resti Wahyuni
Nomor Induk Mahasiswa : 18561014
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 19 Juli 2022

Penulis,


Resti Wahyuni
NIM: 18561014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jalan Dr. AK Gani, No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: **1533/In.34/FU/PP.00.9/2022**

Nama : Resti wahyuni
NIM : 18561014
Fakultas : Tarbiyah
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : Senin, 08 Agustus 2022
Pukul : 13.30 s/d 15.00 WIB
Tempat : Ruang 3 Gedung Munaqosah Tarbiyah

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam bidang Ilmu Tarbiyah



Ketua,

Muhammad Amin, M.Pd
NIP. 196908072003121001

Sekretaris,

Dr. Abdul Sahib, S.Pd.I, M.Pd
NIP. 198503292019031005

Penguji I

Arsil, M.Pd
NIP. 19670919199803100

Penguji II

Dr. H. Syaiful Bahri, M.Pd
NIP. 196410111992031002

Mengesahkan
Dekan Fakultas Tarbiyah
Dr. H. Haengkubuwono, M.Pd.
NIP. 196508261999031001



MOTTO

“Jangan bandingkan prosesmu dengan proses orang lain semua sudah punya jalan ceritanya masing-masing”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. *Allah SWt. Yang telah memberikan kenikmatan berupa kesehatan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.*
2. *Kedua orang tuaku : (Ayah Abdul Haris dan Ibu Nurlela) tercinta mereka terlahir dengan harapan agar kelak putra dan putri kecilnya berpendidikan karena ia sadar ia tidak ingin putra dan putrinya seperti mereka melewati jalan hijau karena itu ia mengharuskan lebih dari mereka.*
3. *Kakak dan ayuk tercinta Harapan Salunta dan Siti Juleha yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi baik,*
4. *Kementerian Agama Rejang Lebong yang telah mengizinkan penelitian.*
5. *Dosen-dosen Manajemen Pendidikan Islam*
6. *Teman-teman se-angkatan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2018*
7. *Almamaterku tercinta*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan pertolongan-Nya. Shplawat beserta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup didunia dan akhirat. Dalam pembuatan skripsi ini merupakan kajian singkat tentang Manajemen Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Rejang Lebong.

Saya sangat menyadari, skripsi yang saya tulis ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi penyusunan, bahasa, maupun penulisannya. Penulis menyadari penyusunan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan beribu rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr Idi Warsah M.Pd.I selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Curup.
2. Bapak Dr. Muhammad Istan, M.Pd.,MM selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. KH. Ngadri Yusro, M.Ag selaku Wakil Rektor II dan Bapak Dr. Fakhruddin, M.Pd.I selaku Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri Curup.
3. Bapak Dr. Hameng Kubuono M. Pd. Selaku Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Curup,
4. Bapak Drs. H Syaiful Bahri, M.Pd Selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

5. Bapak Muhammad Amin, S.Ag.,M. Pd selaku Pembimbing Akademik,
6. Bapak Muhammad Amin, S.Ag.,M.Pd selaku pembimbing I, dan bapak Dr Abdul Sahib, S.Pd.I.,M.Pd selaku pembimbing II, yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya dalam membimbing skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku tercinta (Bapak dan ibu) yang senantiasa selalu memberi semangat, motivasi dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini yakni: Bapak Abdul Haris dan Ibu Nurlela.
8. Kepada semua pihak tersebut dan yang tak dapat di sebutkan satu persatu, semoga amal baik yang telah diberikan dapat diterima di sisi Allah SWT dan mendapat limpahan Rahmat Dari Nya, aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Curup, 19 Juli 2022

Penyusun

Resti Wahyuni

NIM: 18561014

MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN REJANG LEBONG

ABSTRAK

Manajemen diartikan sebagai cara mengelola suatu perusahaan besar. Pengelolaan atau pengaturan dilaksanakan oleh seorang manajer (pengatur/pemimpin) berdasarkan urutan manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan untuk mencapai suatu tujuan dari organisasi dengan cara memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui manajemen administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, faktor pendukung dan penghambat manajemen administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji.

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, subjek penelitian ini adalah Kepala Kementerian Agama, Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh serta Staff Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Rejang Lebong, Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi, teknik analisis data yaitu Analisis sebelum di lapangan, Analisis data lapangan (*Data Reduction*, *Data Display*, *Conclusion Drawing*), Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas data penelitian dilakukan dengan cara triangulasi

Hasil penelitian Manajemen administrasi dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji di kantor Kementerian Kabupaten Rejang Lebong Manajemen perencanaan, Manajemen pengorganisasi, Manajemen pelaksanaan. Manajemen pengawasan dari sedangkan Faktor pendukung manajemen administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji ketersediaan sarana dan prasarana, Sistem Komputerisasi Haji Terpadu serta komunikasi yang baik antar staff pelayanan haji dan umrah, Kasi penyelenggara haji dan umrah serta kepala Kementerian Agama Rejang Lebong sedangkan faktor penghambat manajemen administrasi pelayanan haji bagi calon jamaah haji banyak lanjut usia sehingga kurang memahami proses bimbingan haji karena faktor lanjut usia, sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang materi bimbingan haji yang diberikan tingkat kualitas akademik masyarakat Kabupaten Rejang Lebong yang menengah kebawah sehingga dalam melayani jamaah diperlukan penjelasan yang ekstra, sederhana, jelas dan mudah dipahami dalam menerangkan proses pelayanan haji.

Kata Kunci: Manajemen, Kepala Kementerian Agama

DAFTAR ISI

SURAT PENGAJUAN SIDANG MUNAQOSAH.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah	1
B.Fokus Penelitian.....	5
C.Rumusan Masalah.....	6
D.Tujuan Penelitian	6
E.Manfaat penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A.Manajemen	8
1.Pengertian Manajemen	8
2.Fungsi Manajemen.....	9
3.Unsur-unsur Manajemen.....	14
B.Administrasi	16
1.Pengertian Administrasi.....	16
2.Ruang Lingkup Administrasi.....	18
3.Fungsi Admistrasi	19
C.Pelayanan dan Ruang Lingkupnya.....	20
D.Manajemen Pelayanan Haji	25
E.Penelitian relevan	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
A.Jenis Penelitian	34
B.Subjek Penelitian	35
C.Sumber Data.....	37
D.Metode pengumpulan Data.....	38

E.Analisis Data	41
F.Keabsahan Data Penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN	46
A.Profil Kantor Kementerian Agama Rejang Lebong	46
1.Visi dan misi	46
2.Struktur organisasi	47
3.Kegiatan pokok organisasi/instansi	47
4.Produk Instansi	50
5.Sejarah singkat	50
B.Temuan Penelitian	52
C.Pembahasan Penelitian.....	63
BAB V KESIMPULAN	72
A.Kesimpulan	72
B.Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen diartikan sebagai cara mengelola suatu perusahaan besar. Pengelolaan atau pengaturan dilaksanakan oleh seorang manajer (pengatur/pemimpin) berdasarkan urutan manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan untuk mencapai suatu tujuan dari organisasi dengan cara memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.¹

Fungsi manajemen adalah eleme-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, manajemen harus difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi maupun lembaga lain.

Administrasi adalah suatu fungsi yang memegang peranan yang sangat penting terhadap tercapainya kelancaran usaha kegiatan, maupun kegiatan/aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/organisasi. Pemahaman yang tepat tentang peranan suatu administrasi dalam kehidupan modern sangat tergantung pada definisi yang digunakan sebagai titik tolak berpikir.²

Administrasi merupakan suatu seni sekaligus sebagai proses, memiliki unsur-unsur tertentu, proses kerja sama. Proses kerja sama yang dilakukan oleh

¹Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabet, 2015), hal. 116

²Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta PT. Bumi Aksara, 2013), hal. 6

sekelompok orang dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit mencakup pencatatan, memberikan informasi dan dalam arti luas bahwa administrasi tersebut mencakup organisasi dan manajemen.

Pada dasarnya fungsi administrasi dan fungsi manajemen adalah sama. dimana fungsi administrasi adalah untuk menentukan tujuan organisasi dan merumuskan kebijaksanaan umum, sedangkan manajemen bersifat melaksanakan kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas-batas kebijaksanaan yang dirumuskan.

Pelayanan deduksi adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang berkaitan dengan logika penalaran yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.³

Pelayanan ini juga ada yang disebut pelayanan publik adalah aktifitas dalam rangka pemberian barang atau jasa kepada masyarakat oleh pemerintah terhadap tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat.

Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan

³Taufiqurokhman, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tangerang Selatan: Umj Press, 2018), hal. 7

demikian pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, kalau perlu melebihi harapan publik.⁴

Haji diwajibkan atas semua muslim yang mampu satu kali seumur hidupnya dan apabila lebih dari satu kali maka hukumnya menjadi sunnah. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 97 sebagai berikut:

مَنْ أُنْبِتَ حِجُّ النَّاسِ عَلَىٰ وَجْهِهِ ۖ إِنَّهُ كَانَ دَخَلَهُ وَمَنْ هَٰذَا إِبْرَاهِيمَ مَقَامٌ بَيَّنَّتْ آيَاتُ فِيهِ
الْعُلَمَاءُ عَنْ غَنِيِّ اللَّهِ فَإِنَّ كَفَرَ وَمَنْ ۖ سَبِيلًا إِلَيْهِ اسْتَطَاعَ

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasuki-nya (Baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji, yaitu (bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”. (Q.S. Ali Imran [3]:97).⁵

Ibadah haji termasuk ibadah pokok yang menjadi salah satu rukun Islam yang lima. Sebagaimana diketahui bahwa rukun Islam yang pertama adalah bersaksi bahwa tidak ada tuhan selain Allah dan bahwa Muhammad itu adalah Rasul Allah, mendirikan sholat, membayar zakat, puasa ramadhan dan haji ke Baitullah bagi yang mampu melakukannya.⁶

Jadi haji adalah menunaikan rukun Islam yang kelima. Pengertian haji menurut syara' adalah menuju Ka'bah untuk beribadah dengan melakukan beberapa perbuatan yaitu ihram, wukuf, thawaf, sa'i, tahallul dan

⁴Mardalena, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017), hal. 29

⁵ Al-Qur'an dan Terjemahannya, Departemen Agama RI, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), hlm. 62

⁶Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010), hal. 58.

menertibkannya.⁷ Melaksanakan ibadah haji adalah kewajiban setiap manusia kepada Allah SWT bagi yang sudah memenuhi syarat: Islam, baligh, berakal, merdeka dan mampu menjalankannya dalam arti mampu secara materi, fisik maupun mental.⁸

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia berdasarkan pada Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Sesuai peraturan perundang-undangan tersebut, penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah yang berkoordinasi dengan instansi yang terkait serta berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadah dengan ketentuan ajaran agama Islam dan menjadi haji mabrur.⁹

Dalam Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 tersebut terdapat tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini Kementerian Agama sebagai perwakilan pemerintahan yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan ibadah haji, yaitu; Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, saat berlangsung dan paska haji. Ke-dua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, akomodasi, kesehatan, transportasi, perlengkapan haji dan sebagainya. Ke-tiga, adalah perlindungan

⁷Direktorat Jenderal *Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, Fiqih Haji*, (Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia 2001), hal. 4

⁸Supian, *Materi Pendidikan Agama Islam*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2009), hal.100.

⁹Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pasal 1 (2).

yang meliputi keselamatan, keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji.¹⁰

Berdasarkan undang-undang tersebut, maka dibutuhkan manajemen yang baik untuk bisa mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji. Karena dalam ilmu manajemen terdapat fungsi-fungsi didalamnya, yang apabila dijalankan dengan baik maka akan menghasilkan output yang baik pula. Fungsi-fungsi manajemen tersebut diantaranya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

Melalui manajemen ibadah haji yang efektif dan efisien diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji secara keseluruhan. Pelaksanaan Ibadah Haji harus dilakukan manajemen administrasi mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan untuk melaksanakan Ibadah haji. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Di Kementerian Agama Rejang Lebong*”

B. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian didalam penelitian skripsi ini yaitu “Manajemen pelayanan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan dalam memberikan pelayanan calon Jamaah Haji Di Kantor Di Kementerian Agama Rejang Lebong”.

¹⁰Nur Laila Syarifah, *Skripsi Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016), hal.6.

C. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini bagi penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat manajemen administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini bagi penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui manajemen administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat manajemen administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji.

E. Manfaat penelitian

Dari peneltian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat yang positif yang bisa diambil yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana S1 dalam bidang studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Curup.
- b. Mengembangkan materi Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Di Kementerian Agama Rejang Lebong.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Sebagai masukan positif dalam proses penerapan ilmu di masyarakat untuk Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Di Kementerian Agama Rejang Lebong.

b) Bagi IAIN Curup

Sebagai masukan positif untuk acuan belajar mengajar untuk meningkatkan ilmu pengetahuan mahasiswa generasi selanjutnya dengan tujuan memantau perkembangan mutu akademik bagi perpustakaan IAIN Curup.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Kata manajemen dalam bahasa Inggris dikenal dengan kata “*manage*” yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola. Sedangkan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia manajemen diartikan sebagai cara mengelola suatu perusahaan besar. Pengelolaan atau pengaturan dilaksanakan oleh seorang manajer (pengatur/pemimpin) berdasarkan urutan manajemen.¹¹

Definisi manajemen mengalami perkembangan dari masa ke masa tergantung kebutuhan organisasi, sehingga istilah manajemen yang dikemukakan para ahli sangat beragam. Dibawah ini terdapat beberapa pengertian manajemen menurut para ahli, yaitu:

a. Robbins dan Coulter

Manajemen adalah proses pengkoordinasian dan pengintegrasian kegiatan-kegiatan kerja agar di selesaikan secara efektif dan efisien melalui orang lain.¹²

¹¹Afifudidin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2015), hal. 1

¹²Taufiqurokhman, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tangerang Selatan: Umj Press, 2018), hal. 7.

b. Gibson, Donnelly dan Ivancevich

Manajemen adalah proses yang dilakukan seorang atau beberapa orang untuk mengkoordinasikan aktifitas orang lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak dapat dicapai oleh orang itu sendiri.¹³

c. George R. Terry

Manajemen sebagai sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.¹⁴

Dari beberapa pengertian manajemen yang dikemukakan oleh para ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan untuk mencapai suatu tujuan dari organisasi dengan cara memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.

2. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah eleme-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, manajemen harus

¹³Manulang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta : Ghalia, 1981). hal 37

¹⁴Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2016) cetakan ke-13, hal. 1.

difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi maupun lembaga lain. Empat fungsi manajemen, yang terdiri dari:¹⁵

a. Planning (Perencanaan)

Perencanaan adalah pemulihan fakta-fakta dan usaha menghubungkan-hubungkan antara fakta yang satu dengan yang lain, kemudian membuat perkiraan dan peramalan tentang keadaan dan perumusan tindakan untuk masa yang akan datang yang sekiranya diperlukan untuk menghendaki hasil yang dikehendaki. Keseluruhan proses perkiraan dan penentuan secara matang hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.¹⁶

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah kegiatan menetapkan, merumuskan tujuan dan mengatur pendayagunaan manusia, material, metode dan waktu secara efektif dan efisien dalam rangka pencapaian tujuan. Setiap organisasi dalam mencapai tujuan perlu perencanaan yang matang sesuai dengan tujuannya.

Hal tersebut disesuaikan dengan bidang-bidang yang akan dicapai. Albert Silalahi menjelaskan bahwa tujuan perencanaan adalah sebagai berikut:

- a) Perencanaan adalah jalan atau cara untuk mengantifikasi dan merekam perubahan.

¹⁵George, R. Terry *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), hal. 19

¹⁶Rifki Faisal, Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fugsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, dalam Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Volume 4 No. 2 Desember 2016, hal. 157-166.

- b) Perencanaan memberikan pengarahan kepada administrator maupun non-administrator.
- c) Perencanaan juga dapat menghindari atau setidaknya memperkecil tumpang-tindih dan pemborosan pelaksanaan aktivitas-aktivitas.
- d) Perencanaan menetapkan tujuan-tujuan dan standar-standar yang akan digunakan untuk memudahkan pengawasan.¹⁷

b. Organizing (Pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah sebuah kegiatan pemanfaatan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan strategis. Sesuatu proses dimana pekerjaan yang ada dibagi dalam kelompok-kelompok yang dapat ditangani dan aktivitas-aktivitas mengkoordinasikan hasil yang dicapai untuk mencapai tujuan tertentu.¹⁸

Pengorganisasian juga berarti bagaimana organisasi mengelompokkan kegiatan-kegiatannya, dan setiap pengelompokan diikuti oleh manajer yang diberi wewenang untuk mengawasi dan membimbing para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.¹⁹

Jadi pengorganisasian adalah suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia dan sumber daya fisik lain yang dimiliki perusahaan untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan bersama.

Empat pilar pengorganisasian, yaitu:

¹⁷ *Ibid Rifki Faisal, Jaka Sulaksana* hal 49

¹⁸ Candra Wijaya, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan: Perdana Publishing, 2016), hal. 40

¹⁹ Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Berbasis Syariah*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2012), hal 179.

- 1) Pembagian kerja, yaitu upaya untuk menyederhanakan keseluruhan kegiatan dan pekerjaan yang telah disusun dalam proses perencanaan yang bersifat kompleks menjadi lebih sederhana dan spesifik.
- 2) Pengelompokan pekerjaan. Setelah pekerjaan dispesifikasi, kemudian pekerjaan-pekerjaan tersebut dikelompokkan berdasarkan kriteria tertentu yang sejenis.
- 3) Penentuan relasi antar bagian dalam organisasi. Hierarki adalah proses penentuan relasi antar bagian dalam organisasi, baik secara vertikal maupun horizontal.
- 4) Penentuan mekanisme untuk mengintegrasikan aktivitas antar bagian dalam organisasi atau koordinasi.²⁰

c. Actuating (Pelaksanaan)

Pelaksanaan adalah tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota suka berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan organisasi. Agar pelaksanaan berjalan sesuai dengan perencanaan maka sangat ditekankan pada bagaimana cara atau strategi seorang pemimpin dalam menggerakkan pegawainnya.

Hal ini sangat penting untuk mengindari agar bawahan tidak melaksanakan tugasnya dibawah tekanan atau paksaan tetapi atas dasar

²⁰ Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabet, 2015), hal. 116

pilihan sadar dengan penuh rasa tanggung jawab.²¹ Ada beberapa proses pelaksanaan, yaitu:

- 1) Pemberian motivasi.
- 2) Bimbingan.
- 3) Penyelenggaraan komunikasi.
- 4) Pengembangan dan peningkatan pelaksanaan.²²

d. Controlling (Pengawasan)

Sebagi salah satu fungsi manajemen, pengawasan merupakan tindakan terakhir yang dilakukan para manajer pada suatu organisasi. Pengawasan merupakan proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Stephen Robein pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses mengikuti perkembangan kegiatan untuk menjamin jalannya pekerjaan, dengan demikian dapat selesai secara sempurna sebagaimana yang direncanakan sebelumnya, dengan pengoreksian beberapa pemikiran yang saling berhubungan.²³

Fungsi pengawasan sangat penting, tanpa adanya pengawasan maka fungsi-fungsi yang lainnya tidak akan berjalan efektif dan efisien.

²¹Rifki Faisal, Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fugsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, dalam *Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Volume 4 No. 2 Desember 2016, hal. 157-166

²²Muhammad Munir *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2006), hal. 140

²³Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fugsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, dalam *Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Volume 4 No. 2 Desember 2016, hal. 157-166.

Pengawasan tidak hanya berlangsung pada saat pelaksanaan, tetapi juga pada saat perencanaan dan pengorganisasian. Sasaran pengawasan sesungguhnya diarahkan pada upaya mencapai hal-hal sebagai berikut:

- 1) Kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan terselenggara sesuai dengan jiwa dan semangat kebijaksanaan dan strategi dimaksud.
- 2) Anggaran yang tersedia untuk menghidupi berbagai kegiatan organisasi benar-benar dipergunakan untuk melakukan kegiatan tersebut secara efektif dan efisien.
- 3) Para anggota organisasi benar-benar berorientasi kepada berlangsungnya hidup dan kemajuan organisasi sebagai keseluruhan dan bukan kepada kepentingan individu yang sesungguhnya ditempatkan di bawah kepentingan organisasi.
- 4) Penyediaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana kerja sedemikian rupa sehingga organisasi memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana tersebut.
- 5) Standar mutu hasil pekerjaan terpenuhi semaksimal mungkin.
- 6) Prosedur kerja ditaati oleh semua pihak.²⁴

3. Unsur-unsur Manajemen

Manusia sebagai pelaku manajemen di mana yang diatur oleh manusia adalah semua aktivitas yang ditimbulkan dalam proses manajemen yang selalu berhubungan dengan faktor-faktor produksi yang disebut dengan 6 M. Menurut George R. Terry, unsur-unsur manajemen yang disebut yaitu,

²⁴Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan: Perdana Publishing, 2016), hal. 46.

“ *the six M in managemen*” yakni, *Man, Money, Material, Macahine, Methods dan Market.* yang terdiri dari: ²⁵

a. *Men* (Manusia)

Manusia memiliki peranan penting dalam sebuah organisasi yang menjalankan fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi yang menentukan tujuan dan dia pula yang menjadi pelaku dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Tanpa manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul kerana adanya orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan.

b. *Money* (Uang)

Uang merupakan salah satu unsur yang tidak diabaikan. Dalam dunia modern uang sebagai alat tukar menukar dan alat mengukur nilai kekayaan, sangat diperlukan untuk mencapai suatu tujuan. Karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional.

c. *Methods* (Metode)

Metode atau cara melaksanakan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Cara kerja atau metode yang tepat sangat menentukan kelancaran setiap kegiatan proses manajemen dari suatu organisasi.

d. *Material* (Barang/Perlengkapan)

²⁵George, R. Terry dan Leslie, W. Rue.. “*Dasar-Dasar Manajemen*”.(Jakarta: Bumi Aksara, 1992), hal. 11

Faktor ini sangat penting karena manusia tidak dapat melaksanakan tugas kegiatannya tanpa adanya barang atau alat perlengkapan, sehingga dalam proses perlengkapan suatu kegiatan oleh suatu organisasi tertentu perlu dipersiapkan bahan perlengkapan yang dibutuhkan.

e. *Machines* (Mesin)

Mesin adalah alat peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa yang akan dijual serta memberi kemudahan manusia dalam setiap kegiatan usahanya sehingga peranan mesin tertentu dalam era moden tidak dapat diragukan lagi.

f. *Market* (Pasar)

Market merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang dengan produksi suatu hasil lembaga/perusahaan dapat dipasarkan, karena itu pemasar dalam manajemen ditetapkan sebagai salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Pasar diperlukan untuk menyebarkan hasil-hasil produksi agar sampai ketangan konsumen.

B. Administrasi

1. Pengertian Administrasi

Administrasi merupakan suatu seni sekaligus sebagai proses. Sebagai seni, penerapan administrasi memerlukan kiat tertentu yang sifatnya sangat situasional dan kondisional. Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan

proses kerja sama” antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.²⁶

Administrasi selalu terikat pada kondisi, situasi, waktu dan tempat. Istilah administrasi berasal dari bahasa Latin yaitu *administrare* yang berarti melayani, membantu, menunjang dan memenuhi. Istilah administrasi sama dengan tata usaha, artinya setiap kegiatan yang mengadakan pencatatan berbagai keterangan yang penting didalam usaha/organisasi yang bersangkutan.

Mengenai administrasi dapat dijelaskan bahwa administrasi merupakan sub sistem dari sistem administrasi organisasi yang bekerja sama dengan sub sistem lain membentuk suatu tujuan. Di dalam ini bahwa administrasi dapat diartikan dalam arti luas dan dalam arti sempit. Terdapat dua pengertian administrasi, yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi arti luas.

Administrasi dalam arti sempit yaitu merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis kedalam bentuk pembukuan. Aktivitasaktivitas untuk mencapai suatu tujuan, atau proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.²⁷

²⁶Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*,(Bandung Remaja Rosdakarya, 2014), hal. 1

²⁷Engkoswara, *Dasar-dasar Administrasi*, (Jakarta Proyek Pengembangan LPTK, 1987), hal. 42

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan suatu seni sekaligus sebagai proses, memiliki unsur-unsur tertentu, proses kerja sama. Proses kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit mencakup pencatatan, memberikan informasi dan dalam arti luas bahwa administrasi tersebut mencakup organisasi dan manajemen.

2. Ruang Lingkup Administrasi

Ruang Lingkup tugas administrasi pada kantor ini dapat dikatakan tugas pelayanan disekitar keterangan-keterangan yang berwujud yaitu:²⁸

- a. Menghimpun Kegiatan-kegiatan mencari segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan dimana-mana sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan.
- b. Mencatat Kegiatan yang meubuhkan dengan berbagai peralatan tulis keterangketerangan yang diperluka sehingga berwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan
- c. Mengelola Berbagai-bagai kgiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang berguna.
- d. Mengirim Kegiatan yang menyimpan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepihak lain.
- e. Menyimpan Kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat ditempat tertentu yang aman.

²⁸Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta Gunung Agung, 1997) hal.11

Ruang lingkup di atas termasuk keterangan atau informasi. Yang dimaksud dengan keterangan atau informasi ialah pengetahuan tentang suatu hal atau peristiwa yang diperoleh terutama melalui pembacaan atau pengamatan. Dewasa ini, informasi dapat berupa surat, panggilan telepon, pesanan, faktur dan laporan mengenai berbagai kegiatan bisnis. Semuanya diterima, direkam (direcord), diatur, disebar dan dilindungi agar tugas kantor dapat terlaksana dengan efisien dan efektif.

3. Fungsi Administrasi

Dalam proses pelaksanaan ini, administrasi mempunyai tugas-tugas tertentu yang harus dilakukan sendiri dan tugas-tugas itulah yang biasanya disebut sebagai fungsi-fungsi administrasi antara lain:²⁹

1) Planning (Perencanaan)

Perencanaan adalah suatu rincian yang merupakan organisasi yang besar didalamnya ada penyusunan dan perumusan rencana diserahkan kepada sekelompok staf perencana, akan tetapi penetapannya merupakan tugas dan tanggung jawab manajemen.

2) Organizing (Pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah suatu kegiatan yang menyangkut tipe-tipe struktur organisasi dan prinsip-prinsipnya, sejarah organisasi, gaya manajerial yang tepat digunakan, sifat dan jenis dari berbagai bentuk kegiatan yang harus dilaksanakan.

3) Leading (Kepemimpinan)

²⁹Uhur Suharsaputra, *Administrasi Pendidikan Edisi Revisi*, (Bandung PT. Refika Aditama Cet. II, 2013), hal. 2

Kepemimpinan merupakan fungsi manajemen yang melibatkan penggunaan pengaruh untuk memotivasi karyawan meraih sasaran organisasi.

4) Controlling (Pengendalian)

Pengendalian adalah fungsi keempat yang mempunyai arti memantau aktifitas karyawan, menjaga organisasi agar tetap berjalan ke arah pencapaian sasaran, dan membuat koreksi bila diperlukan.

C. Pelayanan dan Ruang Lingkupnya

1. Pengertian Pelayanan

Secara sederhana dalam arti konsep pelayanan berarti membicarakan tentang cara yang dilakukan untuk memberikan servis atau jasa kepada orang yang membutuhkan. Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.³⁰

Sedangkan pelayanan menurut Sutopo merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.³¹ Sedangkan kata publik dalam pengertian etimologi berasal dari bahasa Inggris yakni “public” berarti masyarakat, umum, rakyat umum, orang banyak dan keperluan umum.

³⁰Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hal. 2.

³¹Sirhana Fikri, Wahyu Wiyani, *pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa, dikutip dalam jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, Januari 2013*, (Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang), hal. 121.

Dengan demikian pelayanan publik adalah kegiatan membantu masyarakat dalam rangka memperoleh jasa atau servis yang terkait dengan kepentingan umum.³²

Jadi, pelayanan publik adalah aktifitas yang tidak kasat mata dalam rangka pemberian barang atau jasa kepada masyarakat oleh pemerintah terhadap tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat.

Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, kalau perlu melebihi harapan publik.³³

2. Bentuk-bentuk Pelayanan

Terdapat tiga jenis pelayanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

a. Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan adalah pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata secara langsung, yang digunakan untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada orang yang dilayani.

³²Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, dikutip dalam artikel *Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik*, Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrab, 04 Agustus 2017, hal. 2

³³Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, *Standar Pelayanan Publik: Langkah-langkah Penyusunan*, (Jakarta:Pustaka media 2009), hal. 16.

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberika penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk pelaku pelayanan adalah:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi jelas.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- 4) Menjaga etika berperilaku saat bekerja. Tidak melayani orang yang hanya ingin ngobrol tanpa ada kepentingan.

b. Pelayanan Tulisan

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan. Pelayanan ini sangat berperan pada era globalisasi seperti sekarang.³⁴ Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar pelayanan tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang perlu diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Pelayanan tulisan terdiri atas dua golongan. Pertama, pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya diajukan kepada orang yang berkepentingan. Kedua,

³⁴Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, dikutip dalam artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik, Ilmu Pemerintahan Uniersitas Abdurrab, 04 Agustus 2017, hal. 2.

pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan dan pemberitahuan.

c. Pelayanan perbuatan

Pelayanan perbuatan ini memerlukan faktor keahlian dan keterampilan petugas, karena akan sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Dalam hal ini faktor kecepatan dalam pelayanan pengerjaan menjadi dambaan setia orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

d. Prinsip Pelayanan

Publik Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan oleh Menteri/Pimpinan lembaga dalam menyusun standar pelayanan antara lain:

- 1) Konsensus, yaitu disepakati bersama oleh komponen-komponen atau unit-unit kerja yang ada pada departemen/lembaga yang bersangkutan.
- 2) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- 3) Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.
- 4) Terbuka, yaitu dapat diakses oleh seluruh warga atau lapisan masyarakat.
- 5) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sara teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 8) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 9) Nyata, yaitu memiliki dimensi ruang dan waktu serta persyaratan atau prosedur teknis. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

- 10) Bertahap, yaitu mengikuti perkembangan kebutuhan dan kemampuan keuangan, kelembagaan dan personalia.³⁵

D. Manajemen Pelayanan Haji

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia berdasarkan pada Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Sesuai peraturan perundang-undangan tersebut, penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah yang berkoordinasi dengan instansi yang terkait serta berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadah dengan ketentuan ajaran agama Islam dan menjadi haji mabrur.³⁶

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.³⁷ Jadi yang dimaksud dengan manajemen pelayanan disini adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan kepada jamaah haji secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah di tetapkan.

³⁵Pusat Kajian *Manajemen Pelayanan LAN, Standar Pelayanan Publik: Langkah-langkah Penyusunan*, (Jakarta: Pustaka Media ,2009), hal. 18.

³⁶Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pasal 1 (2).

³⁷Ratminto Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta, Pustala Pelajar, 2010), hal. 4

Sedangkan manajemen pelayanan ibadah haji dapat diartikan sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar jamaah haji sesuai hak-hak dasarnya atas suatu barang, jasa yang disediakan oleh lembaga bimbingan haji Indonesia. Manajemen pelayanan ibadah haji adalah tanggung jawab pemerintah yaitu Kementerian Agama baik pusat maupun daerah.

Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji Kementerian Agama meliputi kegiatan di Tanah Air hingga tiba di Tanah Suci dan pemulangan ke Tanah Air lagi. Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji oleh Kementerian Agama setiap tahunnya dimulai dari:

1. Pendaftaran

Pendaftaran ibadah haji dapat dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota tempat domisili jamaah yang dilaksanakan setiap hari kerja. Berikut ini adalah alur pendaftaran haji reguler:

- 1) Calon jamaah haji membuka tabungan haji dan melakukan setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) Rp.25.000.000,- pada bank berbasis syariah dengan membawa KTP yang masih berlaku dan foto ukuran 3 x 4 sebanyak 5 lembar.
- 2) Selanjutnya, calon jamaah haji akan mendapatkan buku tabungan dan bukti setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang mencantumkan nomor validasi yang ditandatangani dan dibubuhkan stempel bank.

- 3) Calon jamaah haji melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kab/Kota setempat paling lambat 5 hari setelah setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dengan membawa persyaratan sebagai berikut:
 - 4) Selanjutnya mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkan kembali kepada petugas Kementerian Agama.
 - 5) Kemudian, calon jamaah haji difoto dan diambil sidik jari, didaftarkan kedalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).
 - 6) Setelah selesai, calon jamaah haji mendapatkan lembar bukti pendaftaran haji yang tertera Nomor Porsi ditandatangani dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong.
 - 7) Proses pendaftaran selesai, calon jamaah haji menunggu informasi penetapan besaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dan pelaksanaan pelunasan.³⁸

2. Pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)

Besaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) ditetapkan oleh Presiden atau usul Menteri Agama setelah mendapat persetujuan DPR RI. Waktu pelunasan BPIH dilaksanakan setelah ditetapkan peraturan presiden tentang BPIH dan tempat pelunasan dilakukan pada Bank Penerima Setoran BPIH tempat setoran awal.

3. Pembuatan Paspor Haji

³⁸Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Alur Pendaftaran Haji Reguler, dikutip dari brosur Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong Tahun 2022.

Biaya penerbitan paspor calon jamaah haji menjadi tanggung jawab Kementerian Agama atau beban dana BPIH yang pelaksanaan pembuatannya dikolektif oleh petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat. Calon jamaah haji yang berhak mendapatkan paspor haji adalah calon jamaah haji yang dinyatakan berangkat pada tahun berjalan.

4. Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan manasik haji yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama setempat sebanyak 7 kali pertemuan dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sebanyak 3 kali pertemuan.

5. Calon Jamaah Haji menunggu Surat Panggilan Masuk Asrama Haji (SPMA) dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota domisili.

6. Pemberangkatan dan Pemulangan Waktu pemberangkatan dan pemulangan dibagi menjadi dua gelombang yaitu gelombang I dan gelombang II. Pemberangkatan dilakukan melalui dua cara, yaitu terbang dari Indonesia langsung mendarat ke Madinah atau terbang dari Indonesia mendarat di Jeddah dan meneruskan perjalanan ke Madinah dengan transportasi darat. Begitu juga pada waktu pemulangan, sebagian jamaah diterbangkan dari Madinah dan sebagian lagi diterbangkan melalui Jeddah. Masa tinggal jamaah haji di Arab Saudi selama 39 s.d 41 hari.

Dalam mewujudkan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji maka ditetapkan sasaran mutu sebagai indikator yang dijadikan barometer dalam keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji, adalah sebagai berikut:

- 1) Seluruh jamaah haji yang terdaftar dan memenuhi syarat keberangkatan dapat diberangkatkan ke Arab Saudi.
- 2) Seluruh jamaah haji yang telah berada di Arab Saudi, memperoleh layanan akomodasi, katering dan transportasi.
- 3) Seluruh jamaah haji dapat melaksanakan wukuf di Arafah.
- 4) Seluruh jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji dapat dipulangkan kembali ke Tanah Air.³⁹

E. Penelitian relevan

Setelah dilakukan penelusuran pustaka sebatas pengetahuan peneliti, terhadap karya ilmiah (Skripsi) bahwa penelitian terdahulu yang relevan dengan judul yang penulis teliti adalah :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Laila Syarifah (2016), dengan judul *“Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016”* Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administratif jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati belum prima.

Hal ini dapat dilihat dengan adanya aktivitasaktivitas dalam manajemen pelayanan administratif yang belum dilaksanakan, diantaranya: perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan masing-masing ada 2 aktifitas sedangkan koordinasi sudah diterapkan dengan

³⁹Seksi penyelenggara Haji dan Umroh, Petunjuk Pelayanan, Pembinaan dan Perlindungan Bagi Jemaah Calon Haji, (Bengkulu: Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu, 2018), hal. 6

baik. Adapun yang menjadi perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian sebelumnya terletak pada Manajemen Kepada Calon Jamaah Haji Di Kantor Di Kementerian Agama Rejang Lebong.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Joko Sulak Suwarno dengan judul “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015*”, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Semarang, Tahun Akademik 2016. Hasil temuan penulis di lapangan dapat diketahui bahwa penyelenggaraan haji yang diberikan Kantor Kementerian Agama kabupaten kendal dalam hal penyelenggaraa haji reguler dirasa sudah sangat baik.

Hal ini terbukti dengan sebagian besar jamaah haji dan calon jamaah haji merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan pegawai seksi penyelenggaraan haji. Artinya meskipun ada beberapa kendala dan ketidakpuasan dari calon jamaah haji, namun mayoritas dari jamaah haji sudah merasa dilayani dengan baik sesuai dengan visi dan misinya. Menurut analisis Penulis, perbedaan penelitian sebelumnya skripsi ini terdapat pada fokus kajian yang kedua, dimana penelitian tersebut membahas mengenai upaya yang dilakukan terletak pada Manajemen Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji Di Kantor Di Kementerian Agama Rejang Lebong.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ali Yusni Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris *Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda* Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol.3,

No.1, Tahun 2015. Hasil temuan penulis di lapangan dapat diketahui bahwa penyelenggaraan haji yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda dalam hal penyelenggaraa haji reguler dirasa sudah sangat baik. Hal ini terbukti dengan sebagian besar jamaah haji dan calon jamaah haji merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan pegawai seksi penyelenggaraan haji. Artinya meskipun ada beberapa kendala dan ketidakpuasan dari calon jamaah haji, namun mayoritas dari jamaah haji sudah merasa dilayani dengan baik sesuai denga visi dan misinya.

Penelitian tersebut membahas mengenai upaya yang dilakukan Kementerian Agama Kota Samarinda untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima khususnya pada penyelenggaraan ibadah haji di Kota Samarinda. Menurut analisis Penulis, perbedaan penelitian sebelumnya skripsi ini terdapat pada fokus kajian yang kedua, dimana penelitian tersebut membahas mengenai upaya yang dilakukan terletak pada Manajemen Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji Di Kantor Di Kementerian Agama Rejang Lebong.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Irsat, Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar dengan judul skripsi "*Pola Manajemen Haji dan Umrah pada PT Diva Sakinah Tour di Kota Makassar, 2012*". Menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan haji dan umrah pada PT. Diva Sakinah Tour di Kota Makassar merupakan salah satu hal yang penting dalam pelaksanaan ibadah tersebut, baik ketika berada di tanah

air. Pembinaan ibadah haji dan umrah pada PT Diva Sakinah Tour. Dalam skripsi ini, kepuasan jamaah haji dan umrah dikelompokkan dalam 3 kategori, kepuasan jamaah terhadap kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah, kepuasan jamaah terhadap bimbingan dan pembinaan jamaah haji dan umrah pada PT. Diva Sakinah Tour, kepuasan jamaah terhadap kualitas menu makanan pada PT. Diva Sakinah Tour.

Menurut analisis Penulis, perbedaan penelitian sebelumnya skripsi ini terdapat pada fokus kajian yang kedua, dimana penelitian tersebut membahas mengenai upaya yang dilakukan terletak pada Manajemen Kepada Calon Jamaah Haji Di Kantor Di Kementerian Agama Rejang Lebong.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Dzul Kifli, dengan judul skripsi "*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT Patuna Tour dan Travel, 2010*". Membahas mengenai manajemen pelayanan PT Patuna Tour dan Travel. Hasil dari penelitiannya adalah pelayanan haji dan umrah di PT Patuna Tour dan Travel sudah cukup bagus karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Dalam hal pelayanan PT Patuna Tour dan Travel secara administratif sudah cukup maksimal terhadap jamaah dengan memfasilitasi secara profesional baik di tanah air dan tanah suci serta akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang lima yang dilengkapi dengan menu makanan internasional karena pihak manajemen PT Patuna Tour dan Travel melihat situasi dan

kondisi yang ada. Menurut analisis Penulis, perbedaan penelitian sebelumnya skripsi ini terdapat pada fokus kajian yang kedua, dimana penelitian tersebut membahas mengenai upaya yang dilakukan terletak pada Manajemen Kepada Calon Jamaah Haji Di Kantor Di Kementerian Agama Rejang Lebong.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, serta menggunakan analisis data hasil penelitian yaitu dengan mendeskripsikan atau menggambarkan keadaan yang sedang berlangsung atau terjadi dan menganalisis datanya tidak menggunakan perhitungan statistik.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Imam Gunawan penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari perilaku objek yang diamati.⁴⁰ Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan tujuan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan berbagai metode.⁴¹ Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti pada suatu kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.⁴² Oleh karena itu, peneliti harus memiliki wawasan dan teori yang luas agar dapat

⁴⁰Imam Gunawan, “*Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*”, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016). hal 82

⁴¹Lexi J. Moleong, “*Metodelogi Penelitian Kualitatif*”, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006). hal 5

⁴²Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2014). hal 9

bertanya, menganalisis dan mengkonstruksi objek yang diteliti agar menjadi lebih jelas.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi serta tindakan secara holistik, dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian kualitatif adalah suatu strategi inquiry yang menekankan pada pencairan makna, pengertian, konsep, karakteristik, simbol, gejala, ataupun deskripsi tentang suatu fenomena, fokus, bersifat alami dan holistik, mengutamakan kualitas serta disajikan secara naratif.

Jadi penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif baik itu yang bersifat kata-kata tertulis maupun lisan dari subyek yang diamati serta nantinya akan dilaporkan dalam bentuk narasi (pemaparan). Dimana penelitian ini dilakukan secara langsung dengan kenyataan di lapangan melalui pengamatan, wawancara serta penelaahan dokumen.

Pada penelitian ini yang diamati adalah Manajemen Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji Di Kantor Di Kementerian Agama Rejang Lebong. Dilihat dari jenis analisis datanya maka penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif.

B. Subjek Penelitian

Subjek adalah sebagian objek yang akan diteliti. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa subjek atau informan adalah bagian dari seluruh

objek penelitian yang dianggap dapat mewakili yang diteliti.⁴³ Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif maka diperlukan subjek penelitian, dan subjek tersebut adalah benda hal atau orang tempat data untuk variabel yang dipermasalahkan. Maka subjek penelitian ini adalah hal yang penting karena merupakan keseluruhan atau elemen yang akan diteliti.

Adapun yang akan menjadi subjek penelitian ini adalah Kepala Kementerian Agama, Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Rejang Lebong dan Pegawai Kementerian Agama Rejang Lebong. berdasarkan hal tersebut informan penelitian adalah seseorang yang dianggap mampu memberikan informasi banyak mengenai subjek yang sedang diteliti. Diantara sekian banyak informan yang memiliki informasi mengenai subjek yang sedang diteliti, ada yang disebut narasumber kunci yaitu seseorang atau beberapa orang yang paling banyak tahu mengenai subjek yang sedang diteliti tersebut.

Objek atau informan penelitian kualitatif menurut Burhan Bungin dalam bukunya *penelitian kualitatif* dikatakan bahwa objek informan adalah :

“Menjelaskan objek penelitian yang fokus dan lokus penelitian yaitu apa yang menjadi sasaran. Sasaran penelitian tak tergantung pada judul dan topik penelitian, tetapi secara kongrit tergambar dalam rumusan masalah penelitian. sedangkan informan penelitian adalah subjek yang memahami objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian”⁴⁴.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa subjek atau informan adalah bagian dari seluruh objek penelitian yang dianggap dapat mewakili yang

⁴³Sardi dkk, “*pengantar metodologi penelitian*”, (LP2 STAIN Curup) hal.34

⁴⁴H.M Puin Burhan, *Penelitian ualitatif (Komunikasi, Ekonoi, Kebijakan Repbik , an ilmu sosial)* (Jakarta Kencana 2008) hal 76

diteliti. Jadi dalam penelitian. Manajemen Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji Di Kantor Di Kementerian Agama Rejang Lebong. Sedangkan informan dalam penelitian ini adalah Kepala Kementerian Agama, Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Rejang Lebong dan Pegawai Kementerian Agama Rejang Lebong. Apabila data yang diperoleh belum jelas atau dibutuhkan kejelasan yang lebih rinci dan akurat, maka peneliti mengulang kembali sehingga memperoleh hasil atau informasi yang tepat, dan penelitian ini lebih dikenal dengan sebutan pola bola salju (*Snowball Sampling*).

Berdasarkan konsep di atas, maka dalam penelitian ini tidak akan ditentukan banyaknya jumlah informan yang terlibat akan tetapi, banyaknya informan akan ditentukan oleh tingkat kebutuhan dalam memperoleh data, oleh sebab itu informasi yang akan diperoleh diharapkan merupakan informasi yang benar-benar mampu untuk menggambarkan dari permasalahan yang ada pada objek penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, sampel sumber data yang dikemukakan masih bersifat sementara, namun demikian siapa-siapa yang kemungkinan akan digunakan sebagai sumber data harus dibutuhkan⁴⁵.

C. Sumber Data

Dalam penelitian ini sampel sumber data dipilih dan mengutamakan persepektif, artinya mementingkan pandangan infoman, penelitian tidak bisa memaksakan kehendaknya untuk mendapatkan data yang diinginkan. Adapun

⁴⁵ *Ibid H.M Puin Burhan*, hal.76

yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder.

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan yakni dari Kepala Kementerian Agama, Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Rejang Lebong dan Pegawai Kementerian Agama Rejang Lebong. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara langsung melalui Wawancara secara langsung kepada responden.

D. Metode pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui metode pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁴⁶

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data yang dengan menggunakan pengamatan langsung terhadap suatu objek dalam suatu periode tertentu dan mengadakan pencatatn secara sistematika tentang hal-hal tertentu yang diamati. Metode ini digunakan sebagai pelengkap metode lain minimal sebagai metode perbandingan dari jawaban yang dikemukakan responden dengan realita yang ada, dengan melihat

⁴⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2010), hal. 224

langsung maka kebenaran suatu informasi dapat teruji sehingga data yang didapatkan akan lebih akurat.

2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data kualitatif dengan menggunakan instrumen yaitu pedoman wawancara. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan subjek penelitian yang terbatas. Untuk memperoleh data yang memadai sebagai cross ceks, seorang peneliti dapat menggunakan beberapa teknik wawancara yang sesuai dengan situasi dan kondisi subjek yang terlibat dalam interaksi sosial yang dianggap memiliki pengetahuan, mendalami situasi dan mengetahui informasi untuk mewakili informasi atau data yang dibutuhkan untuk menjawab fokus penelitian.⁴⁷

Jenis wawancara yang digunakan yaitu Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas yang mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara atau mengajukan pertanyaan secara spesifik. Wawancara hanya berisi garis besar data yang ingin diperoleh saja. Dan pewawancara boleh menanyakan apa saja yang dianggapnya perlu untuk dipertanyakan.

⁴⁷Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Jakarta : Refenrensi, 2013), hal 219

Pertanyaan yang diajukan pun tidak selalu dalam urutan yang sama, bahkan pertanyaan pun tak selalu sama.

Dalam teknik wawancara ini peneliti menggunakan metode wawancara tidak terstruktur. Alasannya menurut peneliti yang paling tepat untuk menanyakan secara langsung terkait dengan Manajemen Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji Di Kantor Di Kementerian Agama Rejang Lebong, maka penulis melakukan wawancara Kepala Kementerian Agama, Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Rejang Lebong dan Pegawai Kementerian Agama Rejang Lebong:⁴⁸

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen–dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber–sumber informasi khusus dari karangan atau tulisan, wasiat buku, undang–undang dan lain sebagainya. Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu sebuah pengumpulan data dengan cara menghimpun data dan menganalisis dokumen–dokumen, baik yang bersifat tulisan atau gambar.⁴⁹ Metode ini digunakan peneliti untuk mendapatkan data-data tentang jumlah Karyawan serta hal-hal

⁴⁸Suharsimi, Arikunto, *prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*, (Jakarta, Rineka Cpta 2002) hal 133

⁴⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*, hal 374

yang menyangkut keakrutan dalam penelitian serta hal-hal mengenai Kementerian Agama Rejang Lebong.

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang sudah diwawancarai. Bila jawaban yang sudah diwawancarai kemudian dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman (Sugiyono), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display* dan *data conclusion*.

Dalam penelitian ini yang akan di analisis melalui pendekatan kualitatif dengan menggunakan cara deduktif. Deduktif adalah suatu proses berfikir dengan mengemukakan permasalahan yang bersifat umum kemudian dibahas kepada permasalahan yang bersifat khusus. Analisis data meliputi:

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Merupakan sebuah data yang diperoleh dari lapangan yang jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci, seperti yang telah dikemukakan semakin lama peneliti ke lapangan, maka

jumlah data semakin banyak, kompleks dan rumit. Dengan demikian perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data itu sendiri berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya. Dengan begitu data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

b. Data Display (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data (penyajian data). Penyajian data dilakukan dengan mengkategorikan dan membuang data yang telah terkumpul dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya supaya mudah dipahami dan dianalisis.⁵⁰

Setelah data direduksi langkah selanjutnya adalah menyajikan data, penyajian data itu sendiri dapat dilakukan melalui bentuk uraian singkat, bagan dan hubungan antar kategori untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya, pada tahap ini sekumpulan informasi telah disusun untuk penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian dapat dituangkan dalam bentuk *display* data untuk melihat bagian-bagian tertentu atau totalitas dalam penelitian.

c. *Conclusion Drawing/verification*

⁵⁰Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Refindo, 2013), hal. 70

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, kemudian akan berubah jika tidak ditemukan adanya bukti – bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁵¹

F. Keabsahan Data Penelitian

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep keahlian (validitas) dan keterandalan (reliabilitas). Penelitian ini merupakan kerja ilmiah, untuk melakukan ini mutlak dituntut secara objektivitas, untuk memenuhi kriteria ini dalam penelitian dan kesahihan (validitas) dan keterandalan (reliabilitas) harus dipenuhi kalau tidak maka proses penelitian ini perlu dipertanyakan keilmiahannya.

Peneliti memilih melakukan pemeriksaan keabsahan data agar hasil penelitian dapat dipercaya. Pengecekan kredibilitas atau derajat kepercayaan data perlu dilakukan untuk membuktikan apakah yang diamati oleh peneliti benar-benar telah sesuai dengan apa yang sesungguhnya terjadi secara wajar di lapangan.

⁵¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung:Alfabeta, 2005) hal. 195

Pengecekan keabsahan data atau validitas data merupakan pembentukan bahwa apa yang telah diamati oleh peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya ada didunia kenyataan untuk mengetahui keabsahan data maka teknik yang digunakan adalah triangulasi.

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu, dengan demikian peneliti menggunakan yang triangulasi sumber.

a. Triangulasi Sumber

Peneliti dengan menggunakan triangulasi sumber yaitu dapat menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti juga bisa menggunakan observasi terlibat, dokumen sejarah, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Maka dari itu berbagai pandangan itu akan mengetahui keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran.

b. Triangulasi Teknik

Peneliti menggunakan triangulasi teknik yaitu peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Dalam penelitian ini akan digunakan gabungan dari triangulasi teknik dan sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk mengecek kevalidan data dengan membandingkan beberapa sumber yang diperoleh. Sedangkan triangulasi teknik digunakan peneliti dalam membandingkan data observasi dan wawancara.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Kantor Kementerian Agama Rejang Lebong

1. Visi dan misi

“ Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas dan sejahtera lahir dan batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.”

Untuk mencapai visi tersebut di atas, di tetapkanlah strategi pencapaiannya yang disebut misi, sebagai berikut.

Adapun yang menjadi misi Kantor Kementerian Agama Rejang Lebong adalah :

- a. Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran Agama
- b. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama
- c. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas
- d. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
- e. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel
- f. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum dan pendidikan keagamaan.

- g. Mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih, akuntabel dan terpercaya

2. **Struktur organisasi**

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2013 Pasal 237 ayat (3) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dengan struktur Organisasi sebagai berikut :

- a. Subbag Tata Usaha;
- b. Seksi Pendidikan Madrasah;
- c. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren;
- d. Seksi Pendidikan Agama Islam;
- e. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh;
- f. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam;
- g. Penyelenggaraan Syariah;
- h. Penyelenggaraan Kristen; dan
- i. Kelompok Jabatan Fungsional.

3. **Kegiatan pokok organisasi/instansi**

Menurut Pasal 7 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2013 Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong memiliki tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah Kabupaten Rejang Lebong berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Bengkulu dan Peraturan Undang-Undang yang berlaku Untuk melaksanakan tugas ini, maka dalam pasal 8 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2012 di tetapkan 7

(tujuh) fungsi yang harus dilaksanakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong, sebagai berikut :

- a. Perumusan dan penetapan Visi, Misi dan Kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di Kabupaten Rejang Lebong;
- b. Pelayanan, bimbingan pembinaan di bidang haji dan umrah.
- c. Pelayanan, bimbingan pembinaan di bidang Pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan;
- d. Pembinaan kerukunan umat beragama;
- e. Pelaksanaan Kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi;
- f. Pengkoordinasian, perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program; dan
- g. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten Rejang Lebong. (pasal 8 PMA No. 13 th. 2012)

Berdasarkan pasal 238 PMA nomor 13 tahun 2012 tugas subbag tata usaha, seksi dan penyelenggara sebagai berikut :

- a. Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan perencanaan, pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi keuangan dan barang milik Negara dilingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong;

- b. Seksi Pendidikan Madrasah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang, RA, MI, MTs, MA, dan MAK;
- c. Seksi pendidikan agama islam mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan agama islam pada PAUD, SD/SDLB, SMP/SMPLB, SMA/SMALB/SMK;
- d. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren;
- e. Seksi penyelenggaraan haji dan umrah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang Penyelenggaraan haji dan umrah;
- f. Seksi Bimbingan masyarakat Islam bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat Islam;
- g. Penyelenggaran Syariah berdasarkan Pasal 239 PMA nomor 13 tahun 2012 ayat (1) mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang pembinaan syariah; dan

Penyelenggara Kristen berdasarkan Pasal 239 PMA nomor 13 tahun 2012 ayat (1) mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis,

pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat Kristen.

4. **Produk Instansi**

- a. Meningkatkan kualitas Pendidikan Agama dan Keagamaan
- b. Meningkatkan pelayanan Haji dan Umroh
- c. Mengembangkan Lembaga – lembaga Keagamaan dan Lembaga Pendidikan Keagamaan.
- d. Meningkatkan pemahaman, penghayatan, pengamalan dan pengembangan nilai – nilai keagamaan.
- e. Meningkatkan Pelayanan Kehidupan Beragama
- f. Meningkatkan Kerukunan Hidup Umat Beragama

5. **Sejarah singkat**

Kementerian Agama kantor Kabupaten Rejang Lebong, berdasarkan surat keputusan Menteri Agama RI Nomor:1 Tahun 2010 Perubahan penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama.

Berdasarkan Dokument yang ada bahwa keberadaan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong sejak tahun yang menjadabt kepala yang pertama ialah Bapak Adul Hamid Pangeran Guru Alam,Beliau menjabat dari tahun 1950 sampai dengan tahun 1961. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong Pada awal ditetapkan beralamat di Jln. Imam Zam pasar baru kelurahan pasar baru Kecamatan curup yang merupakan Rumah kediaman Bpak Abdul Hamid Pangeran Guru Alam.

Pada tahun 1961 berpindah alamat ke Jln. Merdeka Curup (depan Masjid Jamik Curup) berkantor dirumah Bapak H. Zaini Kemaja (ALM) dan yang menajabat sebagai Kepala Kantor adalah bapak H. Ahmad Rusly, BA (ALM) dari tahun 1961 sampai dengan 1966, dan pada tahun 1967 sampai dengan 1981 Kepala Kantor Kementerian agama Kabupaten Rejang Lebong dijabat oleh bapak Moh. Amli, BA (Alm).

Tahun 1981 Alamat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong pindah ke Jln. S. Sukowati Curup hingga sekarang. pada tahun yang sama telah dibangun gedung Kantor dan rumah dinas yang permanen, melalui anggaran tahun 1980/1981, dengan Pimbagpro bapak Parjono dan diresmikian langsung oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Bengkulu (Bapak Hardani Baki) pada tanggal 21 Maret 1981.

Nama-nama Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong yang pernah menjabat sebagai Kepala Kantor kementerian Agama dari awal terbentuknya hingga sekarang sebagai berikut .

No	Nama	TahunMenjabat		Alamat Kantor
		Mulai	Berahir	
1	Abdul Hamid Pangeran	1950	1961	Jln. Imam Zam, Pasar Baru Kel. PasarbaruCurup
2	H, RusliIshak, BA	1961	1966	Jnl. MerdekaCurup
3	M. Amli, BA	1967	1981	Jnl. MerdekaCurup
4	Drs. H. Amir Hamzah	1981	1987	Jln. S. SukowatiCurup

5	Drs. Ahmadi	1988	1989	Jln. S. SukowatiCurup
6	Drs. H. MukhtaridiBaijuri	1989	1994	Jln. S. SukowatiCurup
7	Drs. H. M. ThobariMu'ad	1994	1997	Jln. S. SukowatiCurup
8	Drs. H. sutanBahari	1997	2001	Jln. S. SukowatiCurup
9	Drs. H. Sukiman, AS	2001	2004	Jln. S. SukowatiCurup
10	Drs. H. Iswandi, D	2004	2010	Jln. S. SukowatiCurup
11	Drs. H.M.Ch. Naseh, M.Ed	2011	2016	Jln. S. SukowatiCurup
12	Drs. H. Tasri.M.A	2017	2018	Jln. S. SukowatiCurup
13	Drs. H. LAMPULANGI.MM	2018	2019	Jln. S. SukowatiCurup
14	Drs. H. Nopian Gustari,S Pd M. Pd.I	2020	sekarang	Jln. S. SukowatiCurup

KABUPATEN/KOTA : KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KAB. REJANG
LEBONG

ALAMAT : JL. S. Sukowati, No. 62 Curup

PROVINSI : Bengkulu

B. Temuan Penelitian

Pada BAB IV ini peneliti akan menguraikan hasil penelitian yang didapatkan di lokasi penelitian. Kantor Kementerian Agama Rejang Lebong. Berdasarkan observasi, wawancara, dan

dokumentasi guna untuk memperoleh informasi tentang Manajemen Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji Di Kantor Di Kementerian Agama Rejang Lebong peneliti menggunakan analisis data deskriptif baik itu yang bersifat kata-kata tertulis maupun lisan dari subyek yang diamati serta nantinya akan dilaporkan dalam bentuk narasi (pemaparan). Dimana penelitian ini lakukan secara langsung dengan kenyataan di lapangan melalui pengamatan, wawancara serta menelaah dokumen, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan adalah sebagai berikut:

1. Manajemen Administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji.

Untuk dapat memberikan pelayanan kepada calon jamaah ibadah haji baik dalam hal pembinaan, pelayanan dan perlindungan diperlukan manajemen yang baik. Manajemen sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong karena mempunyai 4 fungsi yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penyelenggaraan ibadah haji. Dengan adanya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan tersebut akan memudahkan terlaksananya program kerja dengan lancar sesuai dengan

visi dan misi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong:

Berikut ini adalah data dari hasil wawancara yang peneliti lakukan mengenai Manajemen Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji Di Kantor Di Kementerian Agama Rejang Lebong, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Perencanaan

Untuk mengetahui manajemen administrasi pelayanan kepada calon jamaah haji bisa dilihat dari perencanaan. Hal ini sejalan dengan apa yang diterapkan Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong khususnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji. Dalam membuat suatu kegiatan, tentunya hal yang pertama dilakukan adalah menyusun rencana. Menurut Bapak Nopian Gustari selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Rejang Lebong bahwa:

“Perencanaan dalam melaksanakan ibadah haji mulai dari pendaftaran jamaah haji, pembatalan jamaah haji yang sakit dan meninggal, pengusulan jamaah haji lansia diatas 75 tahun, penggabungan suami istri yang mendaftar terpisah. Sedangkan perencanaan membina terdiri dari manasik haji mandiri, manasik haji tingkat kecamatan dan manasik haji tingkat kabupaten/kota. Sedangkan perencanaan perlindungan jamaah haji yaitu mendampingi, mengkoordinasikan jamaah haji dengan dinas instansi terkait yang membantu melindungi jamaah haji.”⁵²

⁵²Wawancara dengan Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong, Bapak Nopian Gustari, tanggal 4 Juli 2022

Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak M Aditiawarman Budi selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah mengatakan bahwa:

“Perencanaan pelayanan ibadah haji kalau kita bagian haji meliputi pendaftaran, pelunasan biaya penyelenggara ibadah haji, pembatalan calon jamaah haji kalau ada yang saikt atau meninggal, bimbingan manasik, pembentukan karu dan karom dan koordinasi dengan pemerintah daerah mengenai pemberangkatan dan pemulangan.”⁵³

Sedangkan menurut Ibu Elvira Zainal, S.IP selaku Staff Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah yang mengatakan:

“Perencanaan pelayanan ibadah haji yang saya ketahui mulai dari pendaftaran, pelunasan biaya haji, Kemudian membentuk regu dan rombongan. Selanjutnya, membina jamaah melalui manasik haji baik mandiri, maupun tingkat Kota bahkan Kecamatan.”⁵⁴

Dari sini dapat disimpulkan perencanaan pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Rejang Lebong serangkaian kegiatan pendaftaran, pelunasan biaya haji, manasik haji, pembentukan regu dan rombongan calon ibadah haji dan penjadwalan yang akan dilaksanakan dalam melayani jamaah haji di Kabupaten Rejang Lebong.

b. Pengorganisasian

Setelah menjalankan manajemen perencanaan tahap selanjutnya yang di lakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong pengorganisasian. Pengorganisasian adalah suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia dan sumber daya fisik lain yang dimiliki perusahaan untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan bersama. Pengorganisasian sangat penting

⁵³Wawancara dengan Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Rejang Lebong, Bapak M Aditiawarman Budi, tanggal 4 Juli 2022

⁵⁴Wawancara dengan Staff Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Rejang Lebong, Ibu Elvira Zainal, tanggal 4 Juli 2022

dilakukan dengan tujuan memberikan pembagian tugas kerja yang menjadi tugas dan tanggung jawab masing-masing staf. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong Bapak Nopian Gustari bahwa:

“Manajemen pengorganisasian yang ada di Kementerian Agama Rejang Lebong tugas dan bagiannya yang menentukan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh berkoordinasi dengan saya. Penentuan bagian berdasarkan keahlian dan pengalamannya. Kenapa seperti itu, agar kita bisa menguasai bidang yang sudah diamanahkan, dan kita juga bisa maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan.”⁵⁵

Senada dengan hal tersebut dengan pernyataan Bapak M Aditiawarman Budi juga mengatakan bahwa:

“Dalam manajemen pengorganisasian perlu adanya koordinasi dan kerjasama yang baik dan dengan penuh rasa tanggung jawab oleh para Staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dan ini harus sesuai dengan posisi penugasan masing-masing, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji bisa optimal. Maka dari itu penyusunan staf dalam pelayanan ibadah haji sangat penting demi terlaksananya pelayanan yang baik dan sesuai prosedur yang sudah ditentukan.”⁵⁶

Pendapat lain yang disampaikan oleh Ibu Elvira Zainal Staff Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Rejang Lebong:

“Pengorganisasi manajemen pelayanan ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dengan jumlah pegawai di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh ini ada 3 orang yaitu 1 PNS dan 2 Non PNS. Saya sebagai pengendalian BPS dan BPIH, Bapak Aditiawarman Budi sebagai Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh, kemudian, bagian pelaksana sistem informasi haji yaitu bapak Jenius Heriyanto S.E.”

⁵⁵Wawancara dengan Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong, Bapak Nopian Gustari, tanggal 4 Juli 2022

⁵⁶Wawancara dengan Staff Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Rejang Lebong, Ibu Elvira Zainal, tanggal 4 Juli 2022

Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas bahwa manajemen pelayanan haji dalam pengorganisasi bahwa setiap staff bertugas sesuai dengan tanggung jawab dan keahlian masing-masing dibidangnya dan menjalin hubungan koordinasi antar Staf agar terbentuk suasana kerja yang menyenangkan dan terjalin keterbukaan dalam menyelesaikan tugasnya.

c. Pelaksanaan

Setelah dilakukan perencanaan dan pengorganisasian maka tahap selanjutnya pelaksanaan. Pelaksanaan merupakan gerak aksi implementasi program yang telah direncanakan. Hasil wawancara peneliti mengenai pertanyaan bentuk-bentuk pelaksanaan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong sebagaimana ia seperti yang diungkapkan oleh Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong Bapak Nopian Gustari bahwa:

“Manajemen pelaksanaan calon ibadah haji dan umrah mulai dari pendaftaran, Calon jamaah haji Pendaftaran jamaah haji. Persyaratan administrasi yang harus dilengkapi seperti foto copy KTP 2 lembar, foto copy KK 2 lembar, foto copy Akta Kelahiran/Ijazah/Surat Nikah (salah satunya saja dan pastikan identitasnya sama dengan KTP & KK), foto haji ukuran 3x4 dan 4x6 10 lembar. Selanjutnya datang ke Bank Syariah untuk membuka Rekening Haji dengan setoran awal Rp. 25.000.000-, setelah itu akan mendapatkan lembar validasi setoran awal dari Bank. Seluruh administrasi beserta lembar validasi dari Bank serahkan ke Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong. Kemudian petugas akan mengecek seluruh administrasi yang ada. Calon kemudian akan melakukan foto biometrik dan sidik jari. Selanjutnya jamaah akan mendapatkan cetakan nomor porsi haji dan menunggu tahap pelunasan sesuai dengan jatuh tempo berangkat haji, setelah menyelesaikan semua

calon jamaah haji membuar paspor, melakukan bimbingan manasik haji, pelaksanaan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji.⁵⁷

Hal senada disampaikan Bapak M Aditiawarman Budi selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh yang mengatakan:

“Manajemen pelaksanaan calon ibadah haji dan umrah mulai dari Pendaftaran dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun, ke Bank yang ditunjuk pemerintah yang menerima Pendaftaran haji. Kalau di Rejang Lebong itu bisa BRI Syariah, Bank Syariah Indonesia dan membayar Rp. 25.000.000-, selanjutnya jamaah dapat porsi keberangkatan. Apabila kurang dari Rp. 25.000.000-, masuk ke dalam tabungan haji dan belum dapat Nomor antri. Kemudian calon jamaah haji membawa berkas dari Bank ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong, diantaranya: KTP, KK, Akta Lahir, Buku Nikah, Surat Keterangan Kesehatan dan Foto Haji ukuran 3x4 dan 4x6. Lalu diadakan rekam biometrik berupa sidik jari dan foto. Pembuatan paspor dan melakukan manasik haji untuk calon jamaah haji sebelum keberangkatan ibadah haji.”⁵⁸

Pendapat sama yang disampaikan oleh Ibu Elvira Zainal Staff Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Rejang Lebong:

“Manajemen pelaksanaan pelayanan haji yang saya ketahui sama seperti dengan pernyataan kepala kementerian agama dan kasi penyelenggara haji dan umrah mulai dari pelaksanaan pendaftaran, pelunasan biaya penyelenggara ibadah haji, pembuatan paspor, melakukan bimbingan manasik haji, mengeluarkan surat panggilan pemberangkatan ibadah haji dan pemberangkatan jamaah ibadah haji serta pemulangan jamaah haji.”⁵⁹

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara peneliti menyatakan manajemen pelaksanaan calon jamaah haji mulai dari pendaftaran, pelunasan biaya penyelenggara ibadah haji, pembuatan paspor, melakukan bimbingan manasik haji, surat panggilan pemberangkatan

⁵⁷Wawancara dengan Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong, Bapak Nopian Gustari, tanggal 4 Juli 2022

⁵⁸Wawancara dengan Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Rejang Lebong, Bapak M Aditiawarman Budi, tanggal 4 Juli 2022

⁵⁹Wawancara dengan Staff Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Rejang Lebong, Ibu Elvira Zainal, tanggal 4 Juli 2022

ibadah haji dan pemberangkatan jamaah ibadah haji serta pemulangan jamaah haji.

d. Pengawasan

Manajemen pelayanan haji selanjutnya adalah pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang dibutuhkan untuk menjamin agar semua keputusan rencana dan pelaksanaan kegiatan mencapai tujuan dengan hasil yang baik dan efisien. Proses pengawasan atau controlling dilakukan langsung oleh Kepala Kementerian Agama dan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Rejang Lebong sebagaimana ia seperti yang diungkapkan oleh Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong Bapak Nopian Gustari bahwa:

“Pengawasan kegiatan dilakukan langsung oleh Kasi Haji dan Umroh, Dalam beberapa kegiatan seperti manasik haji saya juga memantau juga, namun dalam kegiatan seperti pendaftaran, pembagian jamaah haji manajemen pengawasan dilakukan oleh Kasi Haji dan Umroh”⁶⁰

Sama halnya dengan Bapak M Aditiawarman Budi yang juga mengatakan bahwa:

“Majemen pengawasan dalam pelayanan ibadah haji dan umroh sudah termasuk tugas saya sebagai kasi pelayanan haji dan umrah pengawasan mulai dari pendaftaran, manasik haji, sampai keberangkatan dan kepulangan jamaah haji.”⁶¹

⁶⁰Wawancara dengan Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong, Bapak Nopian Gustari, tanggal 4 Juli 2022

⁶¹Wawancara dengan Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Rejang Lebong, Bapak M Aditiawarman Budi, tanggal 4 Juli 2022

Bisa disimpulkan untuk manajemen pengawasan disini sudah tugas Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah mulai dari pengawasan dari pendaftaran, manasik haji, keberangkatan, sampai kepulangan jamaah haji dan umrah dan sering juga ikut serta dari Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong dalam pengawasan haji dan umrah.

2. Faktor pendukung dan penghambat manajemen administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji

Pelayanan kepada calon jamaah haji merupakan hal yang sangat penting terhadap masyarakat dapat diukur menggunakan manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan dan mendapatkan faktor pendukung manajemen administrasi dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji. Suatu keadaan yang menghalangi dan mendukung tercapainya sasaran dan tujuan dalam suatu pelaksanaan tertentu.

Dalam pelaksanaan kegiatan manajemen administrasi dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji Kantor Kementerian Agama Rejang Lebong dalam kegiatan yang dilaksanakan. Hasil wawancara dengan dengan Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong dan Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah dan Staff Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Rejang Lebong dalam faktor penghambat dan pendukung.

1) Faktor pendukung manajemen administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji

Faktor pendukung adalah faktor yang mendukung, mengajak dan bersifat untuk ikut serta dalam mendukung sesuatu dalam menanamkan manajemen administrasi dalam pelayanan calon jamaah haji. Berdasarkan wawancara oleh Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong Bapak Nopian Gustari bahwa:

“Faktor pendukung dalam manajemen administrasi dalam pelayanan calon jamaah haji Pendukungnya dari ketersediaan sarana dan prasarana seperti Sistem Komputerisasi Haji Terpadu yang sangat membantu dalam pemberian layanan dan penyesuaian kebijakan baru.”⁶²

Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak M Aditiawarman Budi selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah mengatakan bahwa:

“Bentuk-bentuk faktor pendukungnya berupa dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat. Kemudian perlindungan penuh untuk jamaah. Adanya staf tenaga ahli yang berpengalaman didalam melakukan pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong.”⁶³

Sedangkan menurut Ibu Elvira Zainal Staff Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Rejang Lebong yang mengatakan:

“Faktor pendukung dalam manajemen administrasi dalam pelayanan calon jamaah haji Pendukungnya dari ketersediaan sarana dan prasarana mulai dari komputer, kendaraan, printer dan komunikasi yang baik mulai dari staff, kasi penyelenggara haji dan umrah sampai Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong.”

⁶²Wawancara dengan Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong, Bapak Nopian Gustari, tanggal 4 Juli 2022

⁶³Wawancara dengan Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Rejang Lebong, Bapak M Aditiawarman Budi, tanggal 4 Juli 2022

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung manajemen administrasi pelayanan haji bagi calon jamaah haji Faktor pendukung dalam manajemen administrasi dalam pelayanan calon jamaah haji Pendukungnya dari ketersediaan sarana dan prasarana seperti komputer, printer dan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu yang sangat membantu dalam pemberian layanan dan penyesuaian kebijakan baru serta komunikasi yang baik antar staff pelayanan haji dan umrah, Kasi penyelenggara haji dan umrah serta kepala Kementerian Agama Rejang Lebong.

2) Faktor penghambat manajemen administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji

Faktor penghambat adalah menghambat, menghalangi dan bersifat untuk ikut serta dalam penghambat sesuatu dalam menanamkan manajemen administrasi dalam pelayanan calon jamaah haji. Berdasarkan wawancara oleh Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong Bapak Nopian Gustari bahwa:

“Faktor penghambat dalam manajemen administrasi dalam pelayanan calon jamaah haji banyak lanjut usia sehingga kurang memahami proses Bimbingan Haji karena faktor lanjut usia, sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang materi bimbingan haji yang diberikan.”⁶⁴

Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak M Aditiawarman Budi selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah mengatakan bahwa:

⁶⁴Wawancara dengan Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong, Bapak Nopian Gustari, tanggal 4 Juli 2022

“Bentuk-bentuk faktor penghambat tingkat kualitas akademik masyarakat Kabupaten Rejang Lebong yang menengah kebawah sehingga dalam melayani jamaah diperlukan penjelasan yang ekstra, sederhana, jelas dan mudah dipahami dalam menerangkan proses pelayanan haji.”⁶⁵

Sedangkan menurut Ibu Elvira Zainal Staff Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Rejang Lebong yang mengatakan:

“Faktor penghambat dalam manajemen administrasi dalam pelayanan calon jamaah haji faktor beda usia jamaah haji dan juga pemahaman jamaah haji dikarenakan tingkat kualitas akademik menengah kebawah.”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat manajemen administrasi pelayanan haji bagi calon jamaah haji banyak lanjut usia sehingga kurang memahami proses bimbingan haji karena faktor lanjut usia, sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang materi bimbingan haji yang diberikan tingkat kualitas akademik masyarakat Kabupaten Rejang Lebong yang menengah kebawah sehingga dalam melayani jamaah diperlukan penjelasan yang ekstra, sederhana, jelas dan mudah dipahami dalam menerangkan proses pelayanan haji.

C. Pembahasan Penelitian

1. Manajemen Administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji.

Manajemen dalam penelitian ini yaitu suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan suatu organisasi untuk

⁶⁵Wawancara dengan Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Rejang Lebong, Bapak M Aditiawarman Budi, tanggal 4 Juli 2022

memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong adalah lembaga yang bertugas dan bertanggung jawab atas kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Rejang Lebong. Manajemen pelayanan yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong kepada calon jamaah haji adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Staff penyelenggara Haji dan Umrah, Kasi penyelenggara Haji dan Umrah serta Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong, manajemen pelayanan haji dimulai dari perencanaan.

Perencanaan pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Rejang Lebong serangkaian kegiatan pendaftaran, pelunasan biaya haji, manasik haji, pembentukan regu dan rombongan calon ibadah haji dan penjadwalan yang akan dilaksanakan dalam melayani jamaah haji di Kabupaten Rejang Lebong

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah kegiatan menetapkan, merumuskan tujuan dan mengatur pendayagunaan manusia, material, metode dan waktu secara efektif dan efisien dalam rangka pencapaian tujuan. Setiap organisasi dalam mencapai tujuan perlu perencanaan yang matang sesuai dengan tujuannya.

Hal tersebut disesuaikan dengan bidang-bidang yang akan dicapai. Albert Silalahi menjelaskan bahwa tujuan perencanaan adalah sebagai berikut:

- 1) Perencanaan adalah jalan atau cara untuk mengantifikasi dan merekam perubahan.
- 2) Perencanaan memberikan pengarahan kepada administrator maupun non-administrator.
- 3) Perencanaan juga dapat menghindari atau setidaknya memperkecil tumpang-tindih dan pemborosan pelaksanaan aktivitas-aktivitas.
- 4) Perencanaan menetapkan tujuan-tujuan dan standar-standar yang akan digunakan untuk memudahkan pengawasan.⁶⁶

b. Pengorganisasi

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Staff penyelenggara Haji dan Umrah, Kasi penyelenggara Haji dan Umrah serta Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong, manajemen pelayanan pengorganisasian. Manajemen pelayanan haji dalam pengorganisasi bahwa setiap staff bertugas sesuai dengan tanggung jawab dan keahlian masing-masing dibidangnya dan menjalin hubungan koordinasi antar Staf agar terbentuk suasana kerja yang menyenangkan dan terjalin keterbukaan dalam menyelesaikan tugasnya

⁶⁶ *Ibid Rifki Faisal, Jaka Sulaksana* hal 49

Pengorganisasian adalah suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia dan sumber daya fisik lain yang dimiliki perusahaan untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan bersama. Empat pilar pengorganisasian, yaitu:

- 1) Pembagian kerja, yaitu upaya untuk menyederhanakan keseluruhan kegiatan dan pekerjaan yang telah disusun dalam proses perencanaan yang bersifat kompleks menjadi lebih sederhana dan spesifik.
- 2) Pengelompokan pekerjaan. Setelah pekerjaan dispesifikasi, kemudian pekerjaan-pekerjaan tersebut dikelompokkan berdasarkan kriteria tertentu yang sejenis.
- 3) Penentuan relasi antar bagian dalam organisasi. Hierarki adalah proses penentuan relasi antar bagian dalam organisasi, baik secara vertikal maupun horizontal.
- 4) Penentuan mekanisme untuk mengintegrasikan aktivitas antar bagian dalam organisasi atau koordinasi.⁶⁷

c. Pelaksanaan

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Staff penyelenggara Haji dan Umrah, Kasi penyelenggara Haji dan Umrah serta Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong manajemen pelaksanaan pelayanan haji bagi calon jamaah haji. manajemen pelaksanaan calon jamaah haji

⁶⁷ Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabet, 2015), hal. 116

mulai dari pendaftaran, pelunasan biaya pelenggara ibadah haji, pembuatan paspor, melakukan bimbingan manasik haji, surat panggilan pemberangkatan ibadah haji dan pemberangkatan jamaah ibadah haji serta pemulangan jamaah haji.

Pelaksanaan adalah tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota suka berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan organisasi melaksanakan tugasnya dibawah tekanan atau paksaan tetapi atas dasar pilihan sadar dengan penuh rasa tanggung jawab sesuai manajemen perencanaan.⁶⁸

d. Pengawasan

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Staff penyelenggara Haji dan Umrah, Kasi penyelenggara Haji dan Umrah serta Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong manajemen pelayanan haji pengawasan. Manajemen pengawasan disini sudah tugas Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah mulai dari pengawasan dari pendaftaran, manasik haji, keberangkatan, sampai kepulangan jamaah haji dan umrah dan sering juga ikut serta dari Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong dalam pengawasan haji dan umrah.

Pengawasan sebagai proses mengikuti perkembangan kegiatan untuk menjamin jalannya pekerjaan, dengan demikian dapat selesai

⁶⁸Rifki Faisal, Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fugsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, dalam Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan, Volume 4 No. 2 Desember 2016, hal. 157-166

secara sempurna sebagaimana yang direncanakan sebelumnya, dengan pengoreksian beberapa pemikiran yang saling berhubungan.⁶⁹

Sasaran pengawasan sesungguhnya diarahkan pada upaya mencapai hal-hal sebagai berikut:

- 1) Kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan terselenggara sesuai dengan jiwa dan semangat kebijaksanaan dan strategi dimaksud.
- 2) Anggaran yang tersedia untuk menghidupi berbagai kegiatan organisasi benar-benar dipergunakan untuk melakukan kegiatan tersebut secara efektif dan efisien.
- 3) Para anggota organisasi benar-benar berorientasi kepada berlangsungnya hidup dan kemajuan organisasi sebagai keseluruhan dan bukan kepada kepentingan individu yang sesungguhnya ditempatkan di bawah kepentingan organisasi.
- 4) Penyediaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana kerja sedemikian rupa sehingga organisasi memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana tersebut.
- 5) Standar mutu hasil pekerjaan terpenuhi semaksimal mungkin.
- 6) Prosedur kerja ditaati oleh semua pihak.⁷⁰

2. Faktor pendukung dan penghambat manajemen administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji

⁶⁹Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fugsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, dalam Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Volume 4 No. 2 Desember 2016, hal. 157-166.

⁷⁰Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan: Perdana Publishing, 2016), hal. 46.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Staff penyelenggara Haji dan Umrah, Kasi penyelenggara Haji dan Umrah serta Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong manajemen pelayanan haji bagi calon jemaah haji faktor pendukung dan penghambat manajemen perencanaan, manajemen pengorganisasian, manajemen pelaksanaan dan manajemen pengawasan.

Dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung manajemen administrasi pelayanan haji bagi calon jemaah haji Faktor pendukung dalam manajemen administrasi dalam pelayanan calon jemaah haji Pendukungnya dari ketersediaan sarana dan prasarana seperti komputer, printer dan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu yang sangat membantu dalam pemberian layanan dan penyesuaian kebijakan baru serta komunikasi yang baik antar staff pelayanan haji dan umrah, Kasi penyelenggara haji dan umrah serta kepala Kementerian Agama Rejang Lebong namun untuk faktor penghambat manajemen administrasi pelayanan haji bagi calon jemaah haji mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan manajemen administrasi pelayanan haji bagi calon jemaah haji banyak lanjut usia sehingga kurang memahami proses bimbingan haji karena faktor lanjut usia, sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang materi bimbingan haji yang diberikan tingkat kualitas akademik masyarakat Kabupaten Rejang Lebong yang menengah kebawah sehingga dalam melayani jemaah

diperlukan penjelasan yang ekstra, sederhana, jelas dan mudah dipahami dalam menerangkan proses pelayanan haji.

Semua aktivitas yang ditimbulkan dalam proses manajemen yang selalu berhubungan dengan faktor-faktor produksi yang disebut unsur-unsur manajemen yang disebut yaitu, “ *the six M in managemen*” yakni, *Man, Money, Material, Macahine, Methods dan Market*. yang terdiri dari: ⁷¹.

Man (Manusia) memiliki peranan penting dalam sebuah organisasi yang menjalankan fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi yang menentukan tujuan dan dia pula yang menjadi pelaku dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. *Uang* merupakan salah satu unsur yang tidak diabaikan. Dalam dunia modern uang sebagai alat tukar menukar dan alat mengukur nilai kekayaan, sangat diperlukan untuk mencapai suatu tujuan. Karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. *Methods* (Metode) cara melaksanakan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. *Material* (Barang/Perlengkapan) sangat penting karena manusia tidak dapat melaksanakan tugas kegiatannya tanpa adanya barang atau alat perlengkapan, sehingga dalam proses perlengkapan suatu kegian oleh suatu organisasi tertentu perlu dipersiapkan bahan perlengkapan yang dibutuhkan. *Machines* (Mesin) alat peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa yang akan dijual serta memberi kemudahan manusia dalam setiap kegiatan usahanya

⁷¹George, R. Terry dan Leslie, W. Rue.. “*Dasar-Dasar Manajemen*”.(Jakarta: Bumi Aksara, 1992), hal. 11

sehingga peranan mesin tertentu dalam era moden tidak dapat diragukan lagi. *Market* (Pasar) yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang dengan produksi suatu hasil lembaga/perusahaan dapat dipasarkan, karena itu pemasar dalam manajemen ditetapkan sebagai salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Pasar diperlukan untuk menyebarkan hasil-hasil produksi agar sampai ketangan konsumen.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilitan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Di Kementerian Agama Rejang Lebong. Menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji di kantor Kementerian Kabupaten Rejang Lebong Manajemen perencanaan, Manajemen pengorganisasi, Manajemen pelaksanaan. Manajemen pengawasan.
2. Faktor pendukung manajemen administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong ketersediaan sarana dan prasarana, Sistem Komputerisasi Haji Terpadu serta komunikasi yang baik sedangkan faktor penghambat manajemen administrasi pelayanan haji bagi calon jamaah haji banyak lanjut usia sehingga kurang memahami proses bimbingan haji karena faktor lanjut usia, sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang materi bimbingan haji yang diberikan tingkat kualitas akademik masyarakat Kabupaten Rejang Lebong yang menengah kebawah sehingga dalam melayani jamaah diperlukan penjelasan yang ekstra, sederhana, jelas dan mudah dipahami dalam menerangkan proses pelayanan haji.

B. Saran

Peneliti menyadari bahwa ada begitu banyak kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun. Berdasarkan penelitian di atas maka ada beberapa saran yang dapat peneliti untaikan di karya ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Kementerian Agama Rejang Lebong hendaknya Perlunya pengadaan kotak saran pelayanan sebagai sarana bagi calon jamaah yang belum berangkat haji atau jamaah haji yang sudah pulang atau pihak lain untuk menyampaikan pendapatnya berkaitan dengan pelayanan haji..
2. Bagi peneliti Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat meningkatkan dalam ketekunan mencari, mengolah, serta menganalisis data penelitian yang sudah ada agar ke depannya penelitian ini bisa lebih baik lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya, Departemen Agama RI, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010)
- Afifudidin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2015),
- Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010),
- Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, dikutip dalam *artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik*, Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrah, 04 Agustus 2017
- Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabet, 2015),
- Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Alur Pendaftaran Haji Reguler, dikutip dari brosur Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong Tahun 2022
- Candra Wijaya, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan: Perdana Publishing, 2016),
- Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, *Fiqh Haji*, (Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia 2001),
- Engkoswara, *Dasar-dasar Administrasi*, (Jakarta Proyek Pengembangan LPTK, 1987),
- George, R. Terry *Dasar-Dasar Manajemen*".(Jakarta: Bumi Aksara, 1992),
- Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta Gunung Agung, 1997)
- Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta PT. Bumi Aksara, 2013)
- H.M Puin Burhan, *Penelitian ualitatif (Komunikasi, EkonoI, Kebijakan Replik , an ilmu sosial)* (Jakarta Kencana 2008)
- Imam Gunawan, *“Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik”*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016).
- Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Jakarta : Refenrensi, 2013
- Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fugsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, dalam Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Volume 4 No. 2 Desember 2016
- Lexi J. Moleong, *“Metodelogi Penelitian Kualitatif”*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006)

- Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Berbasis Syariah*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2012),
- Mardalena, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017),
- Manulang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta : Ghalia, 1981)
- Muhammad Munir *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2006),
- Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan: Perdana Publishing, 2016),
- Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung Remaja Rosdakarya, 2014)
- Pusat Kajian *Manajemen Pelayanan LAN, Standar Pelayanan Publik: Langkah-langkah Penyusunan*, (Jakarta: Pustaka Media ,2009)
- Ratminto Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010),
- Rifki Faisal, Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fugsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, dalam Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Volume 4 No. 2 Desember 2016,
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2016)
- Sarinah, Mardalena, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017),
- Sardi dkk, "*pengantar metodologi penelitian*", (LP2 STAIN Curup)
- Seksi penyelenggara Haji dan Umroh, *Petunjuk Pelayanan, Pembinaan dan Perlindungan Bagi Jemaah Calon Haji*, (Bengkulu: Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu, 2018),
- Sirhana Fikri, Wahyu Wiyani, *pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa, dikutip dalam jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, Januari 2013*, (Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang),
- Suharsimi, Arikunto, *prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*, (Jakarta, Rineka Cpta 2002)
- Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*", (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Supian, *Materi Pendidikan Agama Islam*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2009),

Taufiqurokhman, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*,
(Tangerang Selatan: Umj Press, 2018),

Uhur Suharsaputra, *Administrasi Pendidikan Edisi Revisi*,(Bandung PT. Refika
Aditama Cet. II, 2013),

Wawancara dengan Kepala Kementerian Agama Rejang Lebong, Bapak Nopian
Gustari, tanggal 4 Juli 2022

Wawancara dengan Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama
Rejang Lebong, Bapak M Aditiawarman Budi, tanggal 4 Juli 2022

Wawancara dengan Staff Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama
Rejang Lebong, Ibu Elvira Zainal , tanggal 4 Juli 2022

L

A

M

P

I

R

A

N



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS TARBIYAH

Alamat : Jalan DR. A.K. Gani No 1 Kotak Pos 108 Curup-Bengkulu Telpn. (0732) 21010
Fax. (0732) 21010 Homepage <http://www.iaincurup.ac.id> E-Mail : admin@iaincurup.ac.id

Nomor : 670 /In.34/FT/PP.00.9/06/2022
Tampiran : Proposal Dan Instrumen
Jenis : Permohonan Izin Penelitian

30 Juni 2022

Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama
Kab. Rejang Lebong

Assalamu'alaikum Wr.,Wb.,

Dalam rangka penyusunan skripsi S.I pada Institut Agama Islam Negeri Curup :

Nama : Resti Wahyuni
NIM : 18561014
Fakultas / Prodi : Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul Skripsi : **Manajemen Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon
Jamaah Haji Di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong.**
Waktu Penelitian : 30 Juni s.d 30 September 2022
Tempat Penelitian : Kantor Kementerian Agama Kab. Rejang Lebong

Mohon kiranya Bapak berkenan memberi izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian atas kerjasama dan izinnya diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. H. Hamengkubuwono, M.Pd
NIP 19650826 199903 1 001

Tembusan : Disampaikan Yth ;

1. Rektor
2. Warek I
3. Ka. Biro AUAK



KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : PESTI WAHYUNI
 NIM : 18561014
 FAKULTAS/PRODI : Manajemen Pendidikan Islam
 Tarbiyah
 PEMBIMBING I : Muhammad Amin . M. Pd
 PEMBIMBING II : Dr. Abdul Sahib, S.Pd.1., M. Pd
 JUDUL SKRIPSI : Manajemen Administrasi Dalam Pambanfan
 Pelayanan Kelada Calon Jemaah Haji Di
 Kantor Kementerian Agama Kabupaten
 Pasang Labang

* Kartu konsultasi ini harap di bawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing I atau pembimbing 2;

* Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing I minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;

* Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diujikan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : PESTI WAHYUNI
 NIM : 18561014
 FAKULTAS/PRODI : Tarbiyah / Manajemen Pendidikan
 Islam (SMP1)
 PEMBIMBING I : Muhammad Amin . M. Pd
 PEMBIMBING II : Dr. Abdul Sahib, S.Pd.1., M. Pd
 JUDUL SKRIPSI : Manajemen Administrasi dalam pambanfan
 Pelayanan Kelada Calon Jemaah Haji Di
 Kantor Kementerian Agama Kabupaten
 Pasang Labang

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I,

Pembimbing II,

NIP. 056908012003121001

NIP. 197205202003121001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS TARBIYAH

Alamat : Jalan DR. A.K. Gani No 1 Kotak Pos 108 Curup-Bengkulu Telpn. (0732) 21010
Fax. (0732) 21010 Homepage <http://www.iaincurup.ac.id> E-Mail : admin@iaincurup.ac.id

Nomor : 670 /In.34/FT/PP.00.9/06/2022
Lampiran : Proposal Dan Instrumen
Hal : Permohonan Izin Penelitian

30 Juni 2022

Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama
Kab. Rejang Lebong

Assalamu'alaikum Wr.,Wb.,

Dalam rangka penyusunan skripsi S.I pada Institut Agama Islam Negeri Curup :

Nama : Resti Wahyuni
NIM : 18561014
Fakultas / Prodi : Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul Skripsi : **Manajemen Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon
Jamaah Haji Di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong.**
Waktu Penelitian : 30 Juni s.d 30 September 2022
Tempat Penelitian : Kantor Kementerian Agama Kab. Rejang Lebong

Mohon kiranya Bapak berkenan memberi izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.
Demikian atas kerjasama dan izinnya diucapkan terima kasih.



Dekan,

Dr. H. Hamengkubuwono, M.Pd
NIP 19650826 199903 1 001

Tembusan : Disampaikan Yth ;

1. Rektor
2. Warek I
3. Ka. Biro AUAK



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS TARBIYAH

Alamat : Jalar. DR. A.K. Gani No 1 Kotak Pos 108 Curup-Bengkulu Telpn. (0732) 21010
Fax. (0732) 21010 Homepage <http://www.iaincurup.ac.id> E-Mail : admin@iaincurup.ac.id

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH

Nomor : 35 Tahun 2022

Tentang

PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN 2 DALAM PENULISAN SKRIPSI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa, perlu ditunjuk dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud ;
b. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahkan tugas sebagai pembimbing I dan II ;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional ;
2. Peraturan Presiden RI Nomor 24 Tahun 2018 tentang Institut Negeri Islam Curup;
3. Peraturan Menteri Agama RI Nomor : 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Curup;
4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 184/U/2001 tentang Pedoman Pengawasan Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi;
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/15447,tanggal 18 April 2018 tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup Periode 2018-2022.
6. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor : 3514 Tahun 2016 Tanggal 21 Oktober 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Program Studi pada Program Sarjana STAIN Curup
7. Keputusan Rektor IAIN Curup Nomor : 0047 tanggal 21 Januari 2019 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Curup.
- Memperhatikan** : 1. Surat Rekomendasi Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam tanggal 9 November 2021, Nomor: B.21 /FT.5/PP.00.9/02/2022
2. Berita acara Seminar Proposal pada hari Selasa, 09 November 2021

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

Pertama

- : 1. **Muhammad Amin, M.Pd** 196908072003121001
2. **Dr.Abdul Sahib,S.Pd.I.,M.Pd** 197205202003121001

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan II dalam penulisan skripsi mahasiswa :

N A M A : Resti Wahyuni

N I M : 18561014

JUDUL SKRIPSI : **Manajemen Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong**

- Kedua** : Proses bimbingan dilakukan sebanyak 8 kali pembimbing I dan 8 kali pembimbing II diuktikan dengan kartu bimbingan skripsi ;
- Ketiga** : Pembimbing I bertugas membimbing dan mengarahkan hal-hal yang berkaitan dengan substansi dan konten skripsi. Untuk pembimbing II bertugas dan mengarahkan dalam penggunaan bahasa dan metodologi penulisan ;
- Keempat** : Kepada masing-masing pembimbing diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku ;
- Kelima** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya ;
- Keenam** : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai 1 tahun sejak SK ini ditetapkan ;
- Ketujuh** : Apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya sesuai peraturan yang berlaku ;

Ditetapkan di Curup,
Pada tanggal 7 Februari 2022

Dekan,



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN REJANG LEBONG

Jalan S. Sukowati Nomor 62 Curup
Telepon (0732) 21041 Faksimili (0732) 21041 Kode Pos 39114

SURAT KETERANGAN
NOMOR : 1551.▲ /Kk.07.03.5/08/2022

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : M. Aditiawarman Budi, S. Ag., M.H
NIP : 197511292003121007
Jabatan : Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
Kantor Kemenag Kab. Rejang Lebong

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Resti Wahyuni
Tempat, Tgl. Lahir : Lubuk Tuak, 20 September 2001
NIM : 18561014
Fakultas : Tarbiyah
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Yang bersangkutan telah mengadakan penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong, terhitung tanggal 30 Juni s.d 29 Juli 2022 guna penulisan Skripsi dengan judul "**Manajemen Administrasi dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong**".

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Rejang Lebong, 01 Agustus 2022

Kepala Seksi. Haji dan Umrah,



M. Aditiawarman Budi, S. Ag., M.H
NIP 197511292003121007

Tembusan :
Kepala Kanwil Kementerian Agama Prov. Bengkulu.





