

**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI TAHUN 2021  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**DELA**

**NIM. 19561007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS  
TARBIYAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
TAHUN AKADEMIK 2023**

**Hal: Pengajuan Sidang Munaqosah**

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Curup  
Di-  
Curup

*Assalamualaikum Wr. Wb*

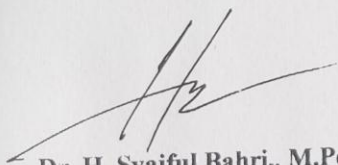
Setelah diadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat skripsi saudara **Dela** yang berjudul “**Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji Tahun 2021 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara**” sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

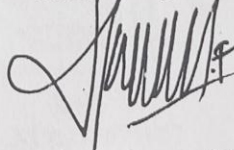
Curup, 28, Juli 2023

**Pembimbing I**



**Dr. H. Syaiful Bahri, M.Pd**  
NIP. 19641011 199203 1 002

**Pembimbing II**



**Dr. Irwan Fathurrochman, S.Pd.I., M.Pd**  
NIP. 19840826 200912 1 008



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS TARBIYAH**

Jalan Dr. A.K. Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21750 Faks 21010  
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: [admin@iaincurup.ac.id](mailto:admin@iaincurup.ac.id) Kode Pos 39119

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**  
Nomor : z0/In.34/FT/PP.00.9/ 08 /2023

Nama : Dela  
NIM : 19561007  
Fakultas : Tarbiyah  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Di Kantor Kementerian Agama  
Kabupaten Musi Rawas Utara

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

Hari/Tanggal : Rabu, 09 Agustus 2023

Pukul : 09.30-11.00 WIB

Tempat : Gedung Munaqasyah Fakultas Tarbiyah Ruang 7 IAIN Curup

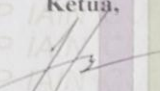
Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam bidang Tarbiyah.

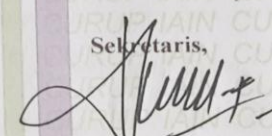
Curup, Agustus 2023

**TIM PENGUJI**

Ketua,

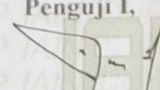
Sekretaris,

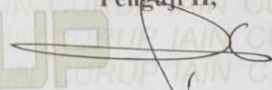
  
Dr. H. Syaiful Bahri, M.Pd  
NIP. 19641011-199203-002

  
Dr. Irwan Fathurrochman, S.Pd.I., M.Pd  
NIP. 19840826-200912-1008

Penguji I,

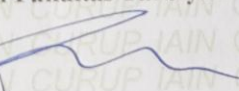
Penguji II,

  
Dr. Muhammad Amin, S.Ag., M.Pd  
NIP. 196908072003121001

  
Dr. Abdul Sahib, S.Pd.I, M.Pd  
NIP. 19720520-200312-1001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Tarbiyah



  
Prof. Dr. H. Hamengkubuwono, M.Pd  
NIP. 19650826-199903-1001

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Dela**  
NIM : **19691007**  
Fakultas : Tarbiyah  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : **Manajemem Perlayanan Calon Jam'ah Haji Tahu 2021 di Kantor Kemetrian Agama Kabupaten Musis Rawas Uatara**

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan 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 atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila di kemudian 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, 12 Juli 2023  
Penulis



**Dela**  
**NIM. 19691007**

# KATA PENGANTAR

Alhamdulillah , puji syukur kepada tuhan yang maha esa yang berkat karunianya peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian sesuai dengan waktu yang diberikan. Adapun yang berjudul “manajemen pelayanan calon jama’ah haji tahun 2021 di kantor Kementerian Agama Kabupten Musi Rawas Utara” bertujuan untuk mengetahui bagaimana dalam memberikan pelayanan kepada calon jama’ah haji. Di samping itu, skripsi penelitian ini juga ditulis sebagai syarat kelulusan dan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen Pendidikan Islam.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikannya dengan baik, namun peneliti menyadari jika masih terdapat kekurangan.Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran dari pembaca untuk menyempurnakan kekurangan yang ada pada penelitian ini. Akhir kata, peneliti berharap jika skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan pihak-pihak lainnya.

Curup, 12 Juli 2023

Dela

## **MOTTO**

*“Tidak Ada Kesuksesan Tanpa Kerja Keras  
Tidak Ada Keberhasilan Tanpa Kebersamaan  
Tidak Ada Kemudahan Tanpa Doa”*

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas rahmat dan karunia Allah subhanahu wa ta'ala yang begitu indah sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kelancaran dalam penulisan skripsi ini semata-mata adalah kehendaknya, dengan kerendahan hati saya persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang selalu mendukung dan membantu menyelesaikan studi saya ini, ucapan terima kasih di hanturkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yakni ayah Yanto dan Ibu Chodijah dengan hebat telah mendidik dengan penuh kesabaran dan keikhlasan, mendukung, mengasahi, membiayai, menyemangati, mendoakan setiap waktu serta memberi kasih sayang yang tulus, sehingga saya menyelesaikan pendidikan sampai saat ini tiada kata lelah untuk kedua orang tua saya terima kasih kedua orang tua ku bagi saya kalianlah yang paling hebat.
2. Adik tercinta Vebi yang menjadi alasan saya supaya selalu semangat dan pantang menyerah menuju kesuksesan untuk menjadi contoh yang baik sebagai seorang kakak.
3. Keluarga besa tercinta terima kasih kalian selalu memberi dukungan, nasehat, motivasi, serta doa kepadaku.
4. Sahabat tercinta yang selalu mendukung dan memotivasi hari-hari saya menjadi berwarna Lewis Dianti, Duwi Sartini, Herlina, Liska Listina, Eza Ayu Lestari, Sindi.  
Mari kita gapai kesuksesan untuk membanggakan kedua orang tua, kita, semoga

Allah subhanahu Wata'ala memberi jalan untuk kita semua dalam menggapainya.

5. Keluarga besar kantor kementerian agama kabupaten musi rawas teruntuk bapak Mohammad Ali selaku kepala haji di kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara yang telah menyambut dan menerima saya dengan baik serta mendukung dan mengizinkan saya untuk meneliti.
6. Seluruh dosen prodi manajemen pendidikan islam IAIN Curup yang selama ini telah mendukung dan memberikan ilmu dan motivasi yang bermanfaat.
7. Almameter tercinta institut agama islam(IAIN) curup.

Pada kesempatan ini izinkan saya mengucapkan terima kasih atas segala dukungan yang telah kalian berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar Allah maha mengetahui semoga amal kebaikan kalian semua di balas oleh allah *Subhanahu Wata'ala* dengan pahala yang berlipat ganda.



## **Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Tahun 2021 Di Kantor Kementerian**

### **Agama Kabupaten Musi Rawas Utara**

**Nama:Dela**

**Nim:19561007**

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan calon jama'ah haji yang ada di kantor kementerian agama kabupaten musu rawas utara. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan metode kualitatif yakni untuk memahami manajemen pelayanan calon jama'ah haji pada tahun 2021, yang mana Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara pendaftaran para calon jama'ah menurun drastis di bandingkan tahun sebelumnya di karenakan pada tahun 2021 masa corona. Pelayanan haji yang profesional memenuhi amanat pada undang-undang No. 13, 2008. Pelayanan jama'ah haji pada Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara sudah baik, namun masih ada yang perlu yang di atasi hal ini meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

Metode Penelitian ini dengan pendekatan diskriptif kualitatif, subjek penelitian, Kasi Haji, Operator SISKOHAT, dan staf. Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi, dengan teknik reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan, serta verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan kendala Manajemen Pelaksanaan pelayanan Haji bagi calon jama'ah haji banyak lanjut usia sehingga kurang memahami proses bimbingan haji karena faktor lanjut usia Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara agar menyediakan pengadaan kotak saran pelayanan sebagai sarana calon jama'ah haji yang belum berangkat. pelayanan calon jama'ah haji ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara Pada Tahun 2021. Hasil penelitian Pelayanan calon jama'ah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara. Manajemen Perencanaan, Manajemen Pengorganisasian, Manajemen Pelaksanaan. Manajemen Pengawasan Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara dalam memberikan Pelayanan Haji Kasi Haji Sistem Komputerisasi Haji Terpadu serta komunikasi yang baik antar staf pelayanan haji.

**Kata Kunci:** *Manajemen, Pelayanan, Calon jama'ah Haji Tahun 2021*

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....ii

KATA PENGANTAR.....iii

MOTO.....v

PERSEMBAHAN .....vi

ABSTRAK .....viii

DAFTAR ISI .....ix

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....1

B. Rumusan Masalah.....5

C. Tujuan Penelitian .....6

D. Manfaat Penelitian .....6

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep Manajemen .....8

1. Pengertian Manajemen .....8

2. Fungsi Manajemen .....9

B. Pelayanan Dan Ruang Lingkupnya.....15

1.Pengertian Pelayanan.....	15
2.Bentuk-Bentuk Pelayanan .....	16
3.Manajemen Pelayanan Haji .....	20

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Metode Penelitian .....	25
B. Subjek Penelitian.....	26
C. Sumber Data Penelitian.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Teknik Analisis Data.....	31

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASA**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	35
B. Hasil Penelitian .....	43
C.Pembahasan .....	49

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	57
--------------------	----

B. Saran.....	58
---------------	----

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

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.<sup>1</sup>

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 menertibkannya.<sup>2</sup>

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.<sup>3</sup> Perintah haji ini sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 97 sebagai berikut:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا بَيَّنَّتْ مَقَامَ إِبْرَاهِيمَ ۗ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ  
حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ  
عَلِيمٌ ﴿٩٧﴾

---

<sup>1</sup>Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010).

<sup>2</sup>Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, *Fiqh Haji*, (Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesi 2001).

<sup>3</sup>upian, *Materi Pendidikan Agama Islam*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2009).

Artinya:

*“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (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).<sup>4</sup>

Pada umumnya melakukan amal ibadah adalah kewajiban tetap dan berketentuan sepanjang umur. Namun khusus untuk ibadah haji, kewajibannya hanya sekali seumur hidup dan lebih dari itu adalah perbuatan sunah. Tujuan diwajibkannya haji adalah memenuhi panggilan Allah untuk memperingati serangkaian kegiatan yang telah dilakukan oleh Nabi Ibrahim sebagai penggagas syariat Islam.<sup>5</sup>

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

---

<sup>4</sup>Al-Qur'an dan Terjemahannya, Departemen Agama RI, , (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010)

<sup>5</sup>Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010).

sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadah dengan ketentuan ajaran agama Islam dan menjadi haji mabrur.<sup>6</sup>

Dalam Undang-Undang 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 yang meliputi keselamatan, keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji.<sup>7</sup>

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.

---

<sup>6</sup>Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 Tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Pasal 1 (2).

<sup>7</sup>Nur Laila Syarifah, *Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji kepada calon jamaah haji, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh safari dan memberikan penyuluhan kepada masyarakat Kabupaten Musi Rawas Utara agar mendaftar haji selagi muda, sebelum anak menempuh pendidikan karena masa tunggu haji Kabupaten Musi Rawas utara yang cukup lama Selain itu, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh harus bekerja secara ekstra karena selain melakukan bimbingan manasik haji tingkat Kabupaten yang sudah menjadi tanggung jawabnya, mereka juga harus menyelenggarakan bimbingan manasik haji mandiri.

Peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji bukanlah tugas yang mudah karena tidak hanya berkaitan dengan permasalahan teknis, tetapi mencakup berbagai persoalan yang rumit dan kompleks. Begitu juga yang dialami oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara, meskipun sudah melakukan beberapa strategi dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji tidak lepas dari berbagai permasalahan.

Permasalahan dalam proses pendaftaran calon jamaah haji. Pendaftaran calon jamaah haji dilakukan setiap tahun oleh Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara tanpa terbatas oleh kuota haji nasional. Dalam melayani pendaftaran calon jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara mengalami beberapa permasalahan diantaranya yaitu terdapat ketidaksinkronan dokumen identitas diri calon jamaah haji antara dokumen utama jamaah berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dengan dokumen pendukung calon jamaah



berupa Surat Nikah atau Ijazah atau Akta Kelahiran, sehingga mengakibatkan kesulitan dalam pengurusan pembuatan paspor jamaah.

Selain itu, adanya calon jamaah haji lanjut usia yang tidak memiliki dokumen pendukung seperti Surat Nikah, Ijazah dan Akta Kelahiran sebagai syarat pendaftaran haji sehingga harus terlebih dahulu membuat dokumen tersebut. Sedangkan dalam proses pembuatan atau pengurusannya diperlukan waktu yang lama dan tidak bisa dipastikan selesainya karena berhubungan dengan instansi pemerintah lainnya. Permasalahan pada pengoperasian SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu). Penyempurnaan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu merupakan salah satu upaya untuk mengoptimalkan pelayanan kepada calon jamaah haji. Dengan adanya peningkatan penyelenggaraan ibadah haji di bidang teknologi informasi diharapkan memudahkan jamaah dalam memperoleh pelayanan dan kecepatan informasi sehingga calon jamaah haji lebih siap dan mandiri dalam menunaikan ibadah haji sesuai dengan tuntutan agama.

Oleh sebab itu maka di adakan, peneliti merasa perlu dan tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji Tahun 2021 Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas.**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji Dan Umroh Di Kantor Kemetrian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara.

2. Apa faktor penghambat dan pendorong dalam upaya meningkatkan kualitas dalam memberikan Pelayanan Kepada Calon Jama'ah Haji Dan Umroh Di Kantor Kemetrian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara.

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten kabupaten Musi Rawas Utara Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jama'ah Haji
2. Bagaimana faktor penghambat dan pendorong dalam upaya meningkatkan kualitas dalam memberikan Pelayanan Kepada Calon Jama'ah Haji Dan Umroh Di Kantor Kemetrian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian yang dilakukan di harapkan dapat memberikan manfaat yang positif yang bisa di ambil 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 Jama'ah Haji Tahun 2021 di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Penulis

Sebagai Masukan Positif Dalam Dalam Proses Penerapan Ilmu Di Masyarakat Untuk Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Di Kemetrian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara.

### 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. Konsep 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.<sup>8</sup>

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 koordinasidan pengintegrasian kegiatan-kegiatan kerja agar diselesaikan secara efektif dan efisien melalui orang lain.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>Afifudidin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2015)

<sup>9</sup>Taufiqurokhman, Evi S, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tangerang Selatan: Umj Press, 2018)

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.<sup>10</sup>

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.<sup>11</sup>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.

---

<sup>10</sup>Taufiqurokhman, Evi S, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tangerang Selatan: Umj Press, 2018)

<sup>11</sup>Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2016)

Untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, manajemen harus difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi maupun lembaga lain. George R. Terry mengemukakan empat fungsi manajemen, yang terdiri dari:

a. *Planning* (Perencanaan)

Menurut George R. Terry 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.<sup>12</sup>

Sondang P. Siagian dalam Tanti Prastuti menjelaskan bahwa perencanaan adalah keseluruhan proses perkiraan dan penentuan secara matang hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.<sup>13</sup>

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah kegiatan menetapkan, merumuskan tujuan dan mengatur pendaya-gunaan manusia, material, metode dan waktu secara efektif dan efisien dalam rangka pencapaian tujuan.

---

<sup>12</sup>Sarinah, Mardalena, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017)

<sup>13</sup>Rifki Faisal, Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, dalam *Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Volume 4 No. 2 Desember 2016

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.<sup>14</sup>

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Menurut Daft Richard, pengorganisasian adalah sebuah kegiatan pemanfaatan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan strategis. Sedangkan menurut Winadi pengorganisasian adalah suatu proses dimana pekerjaan yang ada dibagi dalam kelompok-kelompok yang dapat ditangani dan aktivitas-aktivitas mengkoordinasikan hasil yang dicapai untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup>Sarinah, Mardalena, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017)

<sup>15</sup>Candra Wijaya, Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan: Perdana Publishing, 2016)

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.<sup>16</sup>

Jadipengorganisasian 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.

Netti Siska Nurhayati mengemukakan bahwa ada 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.

---

<sup>16</sup>Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Berbasis Syariah*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2012),



4) Penentuan mekanisme untuk mengintegrasikan aktivitas antar bagian dalam organisasi atau koordinasi.<sup>17</sup>

c. *Actuating* (Pelaksanaan)

Menurut George R. Terry yang dimaksud dengan pelaksanaan adalah tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota suka berusah 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 pilihan sadar dengan penuh rasa tanggung jawab.<sup>18</sup>

Ada beberapa proses pelaksanaan, yaitu:

- 1) Pemberian motivasi.
- 2) Bimbingan.
- 3) Penyelenggaraan komunikasi.
- 4) Pengembangan dan peningkatan pelaksanaan.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup>Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabet, 2015)

<sup>18</sup>Rifki Faisal, Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fugsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, dalam *Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Volume 4 No. 2 Desember 2016,

<sup>19</sup>Muhammad Munir dan Wahyu Illahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2006)

d. *Controlling* (Pengawasan)

Sebagai 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.<sup>20</sup>

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

---

<sup>20</sup>Rifki Faisal, Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, dalam Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Volume 4 No. 2 Desember 2016

- 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.<sup>21</sup>

## **B. 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

---

<sup>21</sup>Candra Wijaya, Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan: Perdana Publishing, 2016)

perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>22</sup>

Pelayanan menurut Sutopo merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.<sup>23</sup>

Sedangkan kata publik dalam pengertian etimologi berasal dari bahasa inggris yakni “*public*” berarti masyarakat, umum, rakyat umum, orang banyak dan keperluan umum. Dengan demikian pelayanan publik adalah kegiatan membantu masyarakat dalam rangka memperoleh jasa atau servis yang terkait dengan kepentingan umum.<sup>24</sup>

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.

---

<sup>22</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010)

<sup>23</sup>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)

<sup>24</sup>Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, dikutip dalam artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik, Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrah, 04 Agustus 2017, hlm. 2

Dengan demikian pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, kalau perlu melebihi harapan publik.<sup>25</sup>

## **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. Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan 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.
- 5) Tidak melayani orang yang hanya ingin ngobrol tanpa ada kepentingan.

---

<sup>25</sup>Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, *Standar Pelayanan Publik: Langkah-langkah Penyusunan*, (Jakarta: -,2009), hlm. 16.

b. Pelayanan Tulisan

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan. Pelayanan ini sangat berperan pada era globalisasi seperti sekarang. 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, 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 pekerjaan

menjadi dambaan setia orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.<sup>26</sup>

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) Konsesus, 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.

---

<sup>26</sup>Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, dikutip dalam artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik, Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrab, 04 Agustus 2017

- 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.
- 10) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- 11) Bertahap, yaitu mengikuti perkembangan kebutuhan dan kemampuan keuangan, kelembagaan dan personalia.<sup>27</sup>

### **C. Manajemen Pelayanan Haji**

Manajemen pelayana dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana,

---

<sup>27</sup>Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, *Standar Pelayanan Publik: Langkah-langkah Penyusunan*, (Jakarta: -,2009)



mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.<sup>28</sup>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.

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 dan pelayanan administrasi 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:

---

<sup>28</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010)

## 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:

- a. 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.
- b. 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.
- c. Calon jamaah haji melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kab/Kota setempat paling lambat 5 hari setelah
- d. setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dengan membawa persyaratan sebagai berikut:
- e. Selanjutnya mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkan kembali kepada petugas Kementerian Agama.
- f. Kemudian, calon jamaah haji difoto dan diambil sidik jari, didaftarkan kedalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).
- g. 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 Musi Rawas Utara.

- h. Proses pendaftaran selesai, calon jamaah haji menunggu informasi penetapan besaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dan pelaksanaan pelunasan.<sup>29</sup>

## 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

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

---

<sup>29</sup> Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Alur Pendaftaran Haji Reguler*, dikutip dari brosur Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara.

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

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

- a. Seluruh jamaah haji yang terdaftar dan memenuhi syarat keberangkatan dapat diberangkatkan ke Arab Saudi.
- b. Seluruh jamaah haji yang telah berada di Arab Saudi, memperoleh layanan akomodasi, katering dan transportasi.
- c. Seluruh jamaah haji dapat melaksanakan wukuf di Arafah.
- d. Seluruh jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji dapat dipulangkan kembali ke Tanah Air<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup>Seksi penyelenggara Haji dan Umroh, *Petunjuk Pelayanan, Pembinaan*

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini, ditinjau dari pendekatannya digolongkan sebagai penelitian kualitatif dengan cara penelitian lapangan. Penelitian kualitatif dengan cara penelitian lapangan merupakan studi atau penelitian terhadap realisasi kehidupan sosial masyarakat secara langsung.<sup>31</sup>

Menurut Sutopo dan Arief, penelitian kualitatif adalah penelitian yang ditunjuk untuk melakukan deskripsi dan analisis terhadap fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, persepsi dari setiap individu maupun kelompok tertentu<sup>32</sup>.

Sedangkan apabila ditinjau dari pemaparannya, penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang menggambarkan proses dari waktu ke waktu dalam situasi yang alami tanpa rekayasa dari peneliti.<sup>33</sup> Penelitian ini menggunakan metode deskriptif karena diharapkan dapat memberikan gambaran secara utuh tentang subyek dan obyek penelitian. Dengan begitu, jelas bahwa menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif tersebut, penulis ingin mengetahui dan menggambarkan proses manajemen pelayanan

---

<sup>31</sup>Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta: - , 2014),

<sup>32</sup>Wilhelmus Hary Susilo, *Penelitian Kualitatif: Aplikasi Pada Penelitian Ilmu Kesehatan*, (Jakarta: Susiolo & Ivy, 2010)

<sup>33</sup>Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*

Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara. Selain itu, dengan pendekatan ini diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan haji dibawa naungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara.

## B. Subjek/Informan Penelitian

Informan an penelitian adalah orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan penelitian dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan bagaimana langkah yang ditempuh peneliti agar data atau informasi dapat diperolehnya.<sup>34</sup> Dalam penelitian ini, pemilihan informan diambil dengan teknik *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan metode atau cara menentukan subjek/objek sesuai dengan tujuan dan menggunakan pertimbangan berdasarkan kebutuhannya.<sup>35</sup> Dengan menggunakan jenis pemilihan informan *purposif sampling, penting*

menentukan kriteria dalam pemilihan informan. Beberapa kriteria tersebut yaitu:

1. Informan termasuk dalam kepengurusan bidang haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara yang sudah bekerja minimal 5 tahun.

---

<sup>34</sup>Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011)

<sup>35</sup>Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017)

2. Informan mempunyai pengalaman mengenai pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara, seperti calon jamaah haji yang sudah berangkat di tahun sebelumnya.
3. Informan berkenan dan mempunyai waktu untuk memberikan informasi mengenai manajemen pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan dan staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di kantor kementrian agama kabupaten musu rawas utara.

### C. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian adalah beraneka ragam benda, gambar, atau rekaman yang terlihat dalam suatu peristiwa dapat digunakan sebagai sumber data penelitian. Untuk memperoleh data penelitian yang benar, peneliti menggunakan jenis *snowbal sampling* yaitu penentuan sampel pengambilan data yang awal mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. kemudian membesar. Ibarat bola salju.yang menggelinding yang lama-lama menjadi besar.<sup>36</sup>

Berbagai sumber data tersebut dapat dibedakan menjadi dua macam, yakni sumber data primer dan data skunder:

---

<sup>36</sup>Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017)

## 1. Data Primer

Sumber data primer atau data tangan pertama merupakan data yang diperoleh langsung dari informasi atau narasumber terkait subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung berupa wawancara<sup>37</sup>Dalam penelitian ini, data yang diperoleh berasal dari hasil wawancara dan informasi dari pihak informan yaitu Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Bapak Mohammad Ali,S.Ag,M.H. dan 3 staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh,Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, 3 staf Seksi Kepegawaian, dan 2 satpam

## 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan yang tidak secara langsung diperoleh peneliti di lapangan dari subjek penelitian, melainkan dari sumber yang sudah dibuat orang lain dalam wujud data dokumentasi atau data laporan<sup>38</sup>Sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu foto, brosur, banner,jurnal, artikel, file berkas yang diperoleh dari staf Kementerian Agama kabupaten musi rawas utara dan lain sebagainya yang berhubunganpeneliti menggunakan wawancara terstruktur.Dalam melakukan wanwancara terstruktur, peneliti telah dengan manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerin agama kabupaten musi rawas utara.

---

<sup>37</sup>Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009)

<sup>38</sup>Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*,



## D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara.<sup>39</sup>

### 1. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Data yang diobservasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, prilaku, tindakan dan keseluruhan interaksi antar manusia.<sup>40</sup>

Observasi juga berarti peneliti berada bersama infroman penelitian. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik prilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia dan untuk evaluasi yaitu

melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balikterhadap pegukuran tersebut. Dalam hal ini akan membantu peneliti memperoleh banyak informasi yang tersembunyi dan mungkin tidak

---

<sup>39</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016)

<sup>40</sup>Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017)

terungkap selama wawancara atau yang tidak mau diungkapkan oleh informan penelitian.<sup>41</sup>

Dengan menggunakan teknik observasi, penulis mencatat informasi yang dilihat secara langsung di lapangan mengenai bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan, haji di Kantor Kementerian agama kabupaten musi rawas utara.

## 2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu, dari dua pihak atau lebih. Peneliti dalam hal ini berkedudukan sebagai interviewer, mengajukan pertanyaan, menilai jawaban, meminta penjelasan, mencatat dan menggali pertanyaan lebih dalam. Di pihak lain, informan menjawab pertanyaan dan memberikan penjelasan.

Dalam wawancara ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur. Dalam melakukan wawancara terstruktur peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang telah direncanakan dan telah disusun sebelumnya. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan peneliti mencatatnya<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup>upu Seful Rahmat, *Penelitian Kualitatif*, dalam jurnal *Equilibrium*, Vol. 5, No.9, - Juni 2009

<sup>42</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016)

### 3 Dokumen

Teknik pengumpulan data dengan dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan kebijakan. Dokumen berbentuk gambar seperti foto, gambar hidup, sketsa, peta. Dokumen dalam bentuk karya misalnya karya seni lukisan, patung, film dan lain-lain.<sup>43</sup>

Penulis menggunakan teknik ini untuk mendapatkan data dari Dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang ada di Kantor Kementerian Agama kabupaten Musi Rawas Utara khususnya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh, seperti melalui foto, rekam suara, brosur, banner, dan file peraturan kebijakan seperti struktur organisasi, visi & misi, data jamaah haji, data pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan dan sebagainya.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola kategori dan satuan uraian dasar. Menurut Bogdan dan Taylor, analisis data adalah proses merumuskan tema

---

<sup>43</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016)

dan merumuskan hipotesis kerja. Dalam analisis data ini, dilakukan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema, mengingat prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data.<sup>44</sup>

Terkait dengan kegiatan analisis data, penelitian ini menggunakan analisis data Interaktif dari Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga komponen, yaitu:

#### 1. Reduksi Data

Pada dasarnya proses reduksi data merupakan langkah analisis data kualitatif yang bertujuan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, memperjelas, dan membuat fokus, dengan membuang hal-hal yang kurang penting dan mengorganisasikan serta mengatur data sedemikian rupa sehingga narasi sajian data dapat dipahami dengan baik, dan mengarah pada simpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.<sup>45</sup>

Hal ini perlu dilakukan, karena dalam penelitian kualitatif sering kali terjadi peneliti menghadapi informan yang tidak selamanya dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan kebutuhan peneliti. Kadang kala banyak diantara sejumlah informan yang dalam memberikan jawaban terlalu panjang, padat dan tidak memiliki permasalahan yang dibutuhkan peneliti.

---

<sup>44</sup>Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakter dan Keunggulan*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010)

<sup>45</sup>Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakter dan Keunggulan*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010)

Berkenaan dengan keadaan seperti itu maka peneliti harus mampu melakukan seleksi terhadap data, dalam arti dapat mengetahui data mana yang relevan dan dibutuhkan serta data mana yang tidak relevan dan tidak dibutuhkan. Untuk itu dilakukan langkah yang disebut sebagai reduksi data.

## 2. Sajian Data

Komponen kedua dalam analisis data kualitatif adalah sajian data. Sajian data adalah proses penyusunan informasi dalam bentuk sistematis, sehingga menjadi bentuk yang sederhana yang dapat dipahami maknanya. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami. Sajian data ini merupakan suatu rakitan organisasi informasi, dalam bentuk deskripsi dan narasi yang lengkap, yang disusun berdasarkan pokok-pokok temuan yang terdapat dalam reduksi data, dan disajikan menggunakan bahasa peneliti yang logis dan sistemis sehingga mudah dipahami.<sup>46</sup>

Sajian data dalam penelitian kualitatif pada umumnya disampaikan dalam bentuk narasi, yang dilengkapi dengan gambar, grafik, bagan, tabel, skema, dan sebagainya, agar data yang disajikan untuk persiapan analisis tampak lebih jelas, rinci, dan mudah dipahami.

---

<sup>46</sup>Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017)

Tujuan dalam penyajian data ini adalah untuk menjawab permasalahan penelitian melalui proses analisis data. Untuk keperluan itu, sajian data perlu dikemas dalam bentuk sistematis agar dapat membantu peneliti dalam melakukan proses analisis. Melalui pemahaman terhadap sajian data ini, peneliti dapat melakukan analisis data untuk merumuskan temuan-temuan dalam penelitian dan mengemukakan simpulan akhir penelitian.

### 3. Penarikan Simpulan atau Verifikasi

Penarikan simpulan merupakan kegiatan penafsiran terhadap hasil analisis dan interpretasi data. Penarikan simpulan adalah suatu langkah dari penelitian untuk menangkap makna serangkaian sajian data, yang dituangkan dalam bentuk kalimat yang ringkas, singkat dan padat sehingga para pembaca menjadi mudah untuk menangkap benang merah dari uraian panjang sebuah laporan.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup>Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakter dan Keunggulan*



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Kantor Kemenag**

Undang-undang nomor 16 tahun 2013 pasal menyatakan resminya pembentukan kabupaten musi rawas utara di wilayah provinsi sumatera selatan 23 yang beribukota di muara rupit terdiri dari 84 desa/kelurahan dan 7 kecamatan yakni ulu rawas, rawas ulu, rawas ilir, rupit, nibung, karang jaya, dan karang dapo.

Pada tanggal 11 juni 2013 persidangan paripurna berlangsung yang di hadiri oleh menteri dalam negeri, menteri hukum dan HAM, menteri keuangan republik indonesia, dan langsung di pimpin oleh ketua DPR-RI dan tepat nya jam 12:35 wib palu diketuk 3 kali oleh ketua DPR-RI pertanda sidang paripurna pengesahan DOB musi rawas utara selesai dan terbentuknya kabupaten musi rawas utara di provinsi sumatera selatan. Masyarakat musi rawas utara yang menghadiri rapat tersenyum gembira yang di tunggu-tunggu telah terbentuk. Terbentuknya kabupaten musi rawas utara yang berasal dari musi rawas yang terdiri dari cakupan kecamatan rupit, kecamatan rawas ulu, kecamatan nibung, kecamatan rawas ilir, kecamatan karang jaya, dan kecamatan ulu rawas, ibu kota kabupaten musi rawas utara adalah muara rupit.



Sebelah timur berbatas dengan desa sako suban, desa lubuk bintialo kecamatan batang hari leko dan desa ulak embacang, desa air balui kecamatan sanga desa kabupaten musi banyuasin;

Sebelah selatan berbatasan dengan desa sukakarya, desa kosgoro, desa suka merindu kecamatan suku tengah lakitan ulu terawas, desa madang kecamatan sumber harta, desa rejo sari, desa mekar sari, desa campur sari, desa tegal sari, desa marga puspita kecamatan megang sakti, desa marga baru, desa sidomulyo, desa pelita jaya, desa prabumulih kecamatan muara lakitan kabupaten musi rawas utara

Kabupaten musi rawas utara beribukota di kabupaten muara rupit, kecamatan rupit dengan luas wilayahnya mencapai 6.008,55 km<sup>2</sup> secara administratif, kabupaten musi rawas utara terbagi menjadi 7 (tujuh) kelurahan dengan kecamatan terluas adalah kecamatan ulu rawas yang mencapai lebih dari seperempat luas wilayah kabupaten musi rawas utara, sedangkan kecamatan karang dapo merupakan kecamatan dengan luas wilayah terkecil yaitu kurang dari 5% dari luas wilayah kabupaten musi rawas utara, pembagian wilayah administrasi kabupaten musi rawas utara.

Waktu terus berjalan, walaupun kabupaten musi rawas utara sudah terbentuk dari tahun 2013, namun kementerian agama masih bergabung dengan kabupaten induk yaitu jabupaten musi rawas, kepala kantor kementerian agama kabupaten musi rawas pada saat itu H. Muhammad Abdu, S.pd.I yang menjabat sebagai sebagai kepala kantor urusan agama di

7 (tujuh) kecamatan waktu itu, kecamatan karang dapo irwan sastro,S.ag,kecamatan karang jaya abdi tunggal,S.Ag.dan di beri tugas sebagai kemenag penghubung adalah kepala kantor kementerian urusan agama yang letaknya berada di pusat kabupaten yaitu mahipal, S.Ag,mewakili kepala kantor kementerian agama kabupaten induk jika berhalangan hadir.

Satu tahun kemudian di tahun 2014 terjadi promosi dan rolling jabatan kepala kantor urusan agama di 7 (tujuh) kecamatan di wilayah kabupaten musi rawas utara dan di beri wewenang sebagai kemenag penghubung adalah kepala kantor urusan agama yang berada di pusat kabupaten yaitu di kecamatan rupit di jabat oleh Mohamad Ali,S.Ag.

Dua tahun kemudian kabupaten musi rawas utara terbentuk, tepatlah waktunya kementerian agama harus berdiri karena tuntutan keadaan wilayah yang sangat luas maka dengan perjuangan yang panjang dari kepala kantor kementerian agama kabupaten musi rawas sebagai kabupaten induk mengusulkan adanya kementerian agama kabupaten musi rawas utara maka allhamdulillah atas ridho Allah SWT,terbentuklah kementerian agama kabupaten musi rawas utara,

Kementerian agama kabupaten musi rawas utara diresmikan pada tanggal 31 Mei 2016 oleh kepala kantor wilayah kementerian agama provinsi Sumatera Selatan bapak Drs.Hambali,M.Si sekaligus melantik bapak Drs.H.Ikhsan Baijuri,M.Si sebagai kepala kantor agama kabupaten

musi rawas utara berdasarkan surat keputusan menteri agama RI Nomor 347/KW.06.1/2/KP.07.07.6/2016 tanggal 31 mei 2016.

## **2. Visi Dan Misi Kantor Kemenag**

### **a. Visi Kantor Kemenag**

Adapun visi kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara sebagai berikut:

“Terwujudnya layanan yang berkualitas menuju masyarakat musi rawas utara taat beragama, rukun, cerdas, mandiri, dan sejahtera lahir batin”.

Makna dari visi tersebut adalah bahwa kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara berkeinginan menjadi instansi yang menjdai peloor,mediator dalam mewujudkan masyarakat kabupaten musi rawas utara yang taat beragama,rukun,cerdas,maju serta sejahtera lahir dan batin.

Tujuan penetpan visi adalah:

- a. Mencerminkan apa yang ingin di capai oleh kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara.
- b. Memberih arah dan fokus strategi yang jelas.
- c. Memiliki orientasi terhadap masa depan.

### **b. Misi Kantor Kemenag**

untuk mewujudkan visi yang telah di tetapkan, maka misi kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas dan profesionalisme pegawai.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan dan administrasi pegawai.

- c. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana.
- d. Meningkatkan kualitas bimbingan kerukunan umat beragama.
- e. Meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan tingkat RA,MI,MTS,MA, dan pendidikan agama pada sekolah umum.
- f. Meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan pada pondok pesantren.
- g. Meningkatkan kualitas pada masyarakat dan urusan agama islam,hisab,dan rukyat,zakat,dan wakaf.
- h. Meningkatkan kualitas koordinasi dan komunikasi dengan instansi terkait.

### **3. Struktur Organisasi Kantor Kemenag**

Kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara adalah salah satu instansi vertikal yang berada di tingkat kabupaten dan merupakan perpanjangan tangan kantor wilayah kementerian agama provinsi sumatera selatan,yang memiliki pemerintahan dan pembangunan di bidang agama di tingkat kabupaten dan bertanggung jawab kepada kepala kantor wilayah kementerian agama kabupaten musi rawas utara menjabarkan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam hal ini kantor wilayah kementerian agama provinsi sumatera selatan serta memperhatikan kebijakan-kebijakan pemerintah daerah kabupaten musi rawas utara.

Berikut ini adalah tugas pokok dan fungsi kementerian agama kabupaten musi rawas utara adalah:

a. Tugas Pokok

Kementerian agama kabupten musi rawas utara mempunyai tugas pokok dan fungsi kementerian agama dan wilayah kabupaten/kota berdasarkan kebijakan kepala kantor wilayah kementerian agama provinsi dan berdasarkan peraturan perundang-undang yang berlaku

b. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas,kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara menyelenggarakan fungsi:

1. visi dan misi serta kebijakan serta kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan,di bidang bimbingan masyarakat islam,pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat dan wakaf,pendidikan agama dan keagamaan,pondok pesantren,pendidikan agama islam pada masyarakat dan pemberdayaan masjid,urusan agama/KUA,pendidikan agama,bimbingan masyarakat kristen,katolik, hidup serta budha sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaksanaan kebijakan tekni di bidang administrasi dan informasi keagamaan.
3. pelayanan dan bimbingan di bidang kerukunan umat beragama
4. pengkoordinasian perencanaan,pededalian, dan pengawasan program

5. pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian agama di kabupaten.

#### **4. Kegiatan Pokok Organisasi/Instansi Kemenag**

Kegiatan pokok kantor kementerian agama musi rawas utara adalah menyelenggarakan dan menunjukan urusan pemerintahan musi rawas utara di bidang agama seperti perkawinan/nikah rujuk, zakat wakaf, pengaturan pendidikan agama, peradilan agama, kemasjidan, haji dan umrah bagi masyarakat musi rawas utara.

#### **5. Produk Organisasi/Instansi Kemenag**

Setiap instansi pemerintah masing-masing mempunyai produk yang di berikan kepada masyarakat nya. Produk kementerian agama musi rawas utara adalah sebagai berikut:

1. Merumusan dan penetapan visi misi dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di kabupaten.

Dalam melayani dan membimbing masyarakat ber'agama kabupaten musi rawas utara maka kemenag musi rawas utara merumuskan dan menetapkan visi misi serta kebijakan teknis agar tercipta masyarakat yang damai atas hal tersebut.

2. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang haji dan umroh  
Kemenag musi rawas utara adalah tempat pelayanan bagi calon jama'ah haji untuk mendaftarkan diri sebagai calon jama'ah haji atau pun

umroh. Tak hanya pelayan kemenag musi rawas utara memberikan bimbingan dan pembinaan bagi calon jama'ah haji agar calon jama'ah Mengetahui apa saja yang harus di persiapkan dan yang harus calon jama'ah lakukan sebelum keberangkatan dan waktu keberangkatan nya.

3. Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan.

Dalam dunia pendidikan agama kemenag musi rawas utara memberikan pelayanan, bimbingan dan pembinaan bagi masyarakat mengetahui ilmu pengetahuan agama dengan baik.

## **B. Hasil Peneliti**

Pada bab IV penelitian akan menguraikan hasil penelitian yang di dapatkan di lokasi penelitian. Kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara. berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi guna untuk memperoleh informasi tentang Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Tahun 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara. Peneliti menggunakan analisis data deskriptif baik itu yang bersifat kata-kata tertulis maupun lisan dari subyek yang di amati serta nantinya akan di laporkan 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:

**a. perencanaan pelayanan calon jama'ah haji di kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara pada tahun 2021.**

perencanaan pelayanan calon jama'ah haji di kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara pada tahun 2021 hal ini sejalan dengan apa yang diterapkan kementerian agama kabupaten musi rawas utara khususnya seksi penyelenggaraan haji dan umroh.

“Allhamdulillah perencanaan haji di kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara cukup baik di badingkan tahun-tahun sebelumnya,soalnya pendaftaran tahun sebelumnya lebih banyak dari pada tahun tahun sebelumnya dikarenakan tahun 2021 adanya corona pelayanannya tetap berjalan walaupun pendaftaran sedikit.<sup>48</sup>

Berikut ini adalah data dari hasil wawancara yang peneliti lakukan mengenai Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Tahun 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara yang dapat di uraikan sebagai berikut.

Untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Tahun 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara. Hal ini sejalan dengan apa yang di terapkan kementerian agama kabupaten musi rawas utara khususnya seksi penyelenggara haji dan umroh dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji.dalam membuat suatu

---

<sup>48</sup> Mohamad Ali, S.Ag. M.H, wawancara pada hari selasa, 23 mei 2023,jam 14.26



kegiatan, tentunya hal yang pertama dilakukan adalah menyusun rencana. Menurut bapak Mohamad Ali,S.Ag selaku kasi Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu (PLHUT).

“perencanaan dalam melaksanakan ibadah haji mulai dari pendaftaran jama’ah haji, pembatalan jama’ah haji yang sakit dan meninggal, pengusulan jama’ah haji lansia di atas 75 tahun, penggabungan suami isitri yang mendaftar terpisah sedangkan perencanaan membina terdiri dari manasik haji mandiri,manasik haji tingkat kecamatan dan tingkat kabupaten/kota sedangkan perencanaan perlindungan jama’ah haji yaitu mendampingi,mengkoordinasikan jama’ah haji dengan dinas instansi terkait yang membantu melindungi jama’ah haji. Sebagaimana yang di ungkapkan bapak Mohammad Ali,S.Ag selaku kasi Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu (PLHUT).

“perencanaan pelayanan ibadah haji meliputi pendaftaran, pelunasan biaya penyelenggara ibadah haji. Pembatalan calon jama’ah haji kalau ada yang sakit atau meninggal. Bimbingan manasik, pembentukan karu dan karom dan koordinasi dengan pemerintah daerah mengenai pemberangkatan dan pemulangan jama’ah haji.

**b. Pengorganisasian Calon Jama’ah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara Pada Tahun 2021.**

Pengorganisasian calon jama’ah haji di kantor kementerian agama kabupaten musu rawas utara pada tahun 2021 adalah suatu kegiatan

pengaturan pada sumber daya manusia dan daya fisik lain yang di miliki serta menggapai tujuan bersama.

“pengorganisasian tetap dilayani dan yang mendaftar haji tetap di masukan di dalam map,jadi jika calon jama’ah haji mendaftar haji pada tahun 2021 maka masa tunggunya 2039 jika mendaftarnya 2021, jadi pengorganisasiannya terkendali dan juga tetap dikoordinasi kan dalam pelayanan yang bagus.<sup>49</sup>

Setelah menjalankan perencanaan tahap selanjutnya yang di lakukan kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara. adalah pengorganisasian suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia dan sumber daya fisik lain yang dimiliki perusahaan untuk menjalankan rencana yang telah di tetapkan serta menggapai tujuan bersama.

**c. Pelaksanaan penerimaan calon jama’ah haji di kantor kementerian agama kabupaten Musi Rawas Utara.**

Pelaksanaan penerimaan calon jama’ah haji di kantor keementarian agama kabupaten musi rawas utara adalah gerak aksi implementasi program yang telah di rencanakan hasil wawancara peneliti mengenai pertanyaan bentuk-bentuk pelaksanaan yang di berikan kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara sebagai yang di ungkapkan oleh kepala kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara.

---

<sup>49</sup>Mohamad Ali, S.Ag. M.H, wawancara pada hari selasa, 23 mei 2023,jam 14.26

“Penerimaan calon jama’ah haji di kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara pada tahun 2021, dikarenakan dalam keadaan corona jadi yang mendaftar haji wajib menggunakan masker dan cuci tangan kemudian mengukur suhu badan kalau itu terpenuhi atau tridak ada penyakit maka di bolehkan para calon jama’ah datang ke kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara di bagian pusat layanan haji dan umroh (PLHUT). Jika clon jama’ah haji di karenakan sakit bisa mendaftarkan diri melalui link atau mendaftar online<sup>50</sup>.

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 di berikan oleh kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara sebagaimana yang diungkapkan oleh kepala kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara.

“manajemen pelaksanaan calon jama’ah haji dan umrah mulai dari pendaftaran, calon jama’ah haji pendaftaran calon jama’ah 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 indentitasnya sama dengan KTP dan KK), foto haji ukuran 3X6 10 lembar selanjutnya datang ke bank

---

<sup>50</sup>Mohamad Ali, S.Ag. M.H, wawancara pada hari selasa, 23 mei 2023,jam 14.26

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 musi rawas utara. kemudian petugas akan mengecek seluruh administrasi yang ada. Calon jama'ah kemudian akan melakukan foto biometrik dan sidik jari. selanjutnya jama'ah akan mendapatkan cetakan nomor porsi haji dan menunggu tahap pelunasan sesuai dengan jatuh tempo berangkat haji, setelah menyelesaikan semua calon jama'ah haji membuat paspor, melakukan bimbingan manasik haji, pelaksanaan pemberangkatan dan pemulangan jama'ah haji.

**d. Pengawasan pelayanan calon jama'ah haji di kantor agama kabupaten Musi Rawas Utara.**

Pengawasan pelayanan calon jama'ah haji di kantor agama kabupaten musi rawas utara pengawasan dalam pelayanan ibadah haji dan umroh sudah termasuk tugas kasi pelayanan haji dan umroh mulai dari pendaftaran, manasik haji, sampai keberangkatan dan pemulangan jama'ah haji.

“Pengawasannya cukup baik dan juga pengawasannya juga cukup optimal karena data jama'ah haji itu masa tungguannya puluhan tahun kalau tidak diawasi, dan tidak masuk dalam arsip maka data-data yang jama'ah itu akan hilang, jadi saya sebagai kasi kementerian agama kabupaten musi rawas utara terus memantau dan melihat hasil dari kerja yang memang

dilakukan oleh para staf di kementerian agama kabupaten musi rawas utara di bidang haji”.<sup>51</sup>

manajemen pengawasan dalam pelayanan ibadah haji dan umroh sudah termasuk tugas sebagai kasi pelayanan haji dan umrah pengawasan mulai dari pendaftaran, manasik haji, sampai keberangkatan dan pemulangan jama'ah haji.

## **2. Faktor Penghambat dan Pendukung di kantor kementerian agama kabupten musi rawas utara pada tahun 2021**

Faktor Penghambat dan pendukung di kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara pada tahun 2021 adalah faktor penghambat atau, menghalangi dan bersifat untuk ikut serta dalam penghambat sesuatu dalam menanamkan manajemen pelayanan calon jamaah haji. Berdasarkan wawancara oleh kapala kantor kementerian agama kabupaten Musi Rawas Utara.

“Penghambat dalam pendaftaran calon jama'ah haji adalah salah satunya musim corona masyarakat merasa kehilangan kepercayaan karena tahun 2020 tidak boleh berangkat haji tahun 2021 di batasi untuk berangkat haji kemudian tahun 2022 separuh jama'ah haji yang berangkat dengan demikian cara pendaftaran pada tahun tahun sebelumnya menurun karena masyarakat hilang kepercayaan karena keberangkatan nya di tunda”.<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> Mohamad Ali, S.Ag. M.H, wawancara pada hari selasa, 23 mei 2023, jam 14.26

<sup>52</sup> Mohamad Ali, S.Ag. M.H, wawancara pada hari selasa, 23 mei 2023, jam 14.26

Dan faktor pendukung di kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara pada tahun 2021 faktor pendukung dalam manajemen pelayanan calon jama'ah haji pendukung nya dari ketersediaan sarana dan prasarana nya seperti gedung haji tersendiri yang sangat besar,komputer,printer dan sistem komputerisasi Haji yang sangat membantu dalam pemberian layanan.

### **3. Pembahasan Peneliti**

#### **1. Manajemen pelayanan calon jama'ah Haji dan Umroh di kantor kementerian agama kabupaten Musi Rawas Utara.**

Manajemen dalam penelitian ini suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan satu organisasi untuk memberikan pelayanan kepada calon jama'ah hajikantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara adalah lembaga yang bertugas dan bertanggung jawab atas kesuksesan penyelenggraan ibadah haji di kementerian agama kabupaten musi rawas utara kepada calon jama'ah haji adalah sebagai berikut.

##### **a. perencanaan**

berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan staf penyelenggara haji dan umroh serta kepala kementerian kabupaten Musi Rawas Utara di kantor kementerian agama Kabupaten Musi Rawas Utara,manajemen pelayanan haji di mulai dari perencanaan.

Perencanaan pelayanan ibadah haji di kantor kementerian agama kabupaten Musi Rawas Utara serangkaian kegiatan pendaftaran, pelunasan biaya haji, manasik haji, pembentukan regu dan rombongan calon ibadah haji di kabu Musi rawas Utara.

Dari penjelasan di atas 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 di capai 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.<sup>53</sup>

b. pengorganisasi

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan kasi penyelenggara haji dan umroh di kantor kementerian agama kabupaten Musi Rawas Utar, manajemen pelayanan, 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.

Pengorganisasian adalah suatu kegiatan pangsuran paa 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 di susun 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.

---

<sup>53</sup>Ibid Rifki Faisal, Jaka Sulaksana



3).Penentuan relasi antar bagian dalam organisasi. Baik secara vertikal maupun horizontal.

4).penentuan mekanisme untuk mengintegrasikan aktivitas antar bagian dalam organisasi atau koordinasi.<sup>54</sup>

c. Pelaksanaan

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan kasi penyelenggara haji dan umroh di kantor kementerian agama kabupaten Musi Rawas Utara manajemen pelaksanaan pelayanan haji bagi calon jama'ah haji manajemen pelaksanaan calon jama'ah haji mulai dari pendaftaran, pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji, pembuatan paspor, melakukan bimbingan manasik haji, surat panggilan pemberangkatan ibadah haji dan pemulangan jama'ah 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.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup>Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung Alfabet, 2015)

<sup>55</sup>Rifki Faisal, Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, dalam jurnal ilmu pertanian dan peternakan, Volume 4 No 2 Desember 2016

#### d. Pengawasan

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan kasi haji dan umroh di kantor kementerian agama kabupaten Musi Rawas Utara manajemen pelayanan haji pengawasan. Manajemen pengawasan di sini sudah tugas kasi penyelenggara haji dan umroh, mulai dari pengawasan dan pendaftaran, manasik haji, keberangkatan, sampai kepulangan jama'ah haji sering juga serta dari kepala kementerian agama kabupaten Musi Rawas Utara dalam pengawasan haji dan umroh.

Pengawasan sebagai proses mengikuti perkembangan kegiatan untuk menjamin jalanya pekerjaan, dengan demikian dapat selesai secara sempurna sebagaimana yang direncanakan sebelumnya, dengan pengoreksian beberapa pemikiran yang saling berhubungan.<sup>56</sup>

Sasaran pengawasan sesungguhnya di arahkan pada upaya mencapai hal-hal sebagai berikut.

- 1). Kebijakan dan strategi yang telah di tetapkan terselenggara sesuai dengan jiwa dan semangat kebijaksanaan dan strategi dimaksud.

---

<sup>56</sup>Jaka Sulaksana, *Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, Dalam Jurnal Ilmu Pertanian Dan Peternakan*, Volume 4 No 2 Desember 2016

- 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 di taati oleh semua pihak.<sup>57</sup>

## **2.Faktor penghambat dan pendorong dalam upaya meningkatkan kualitas dalam memberikan Pelayanan Kepada Calon Jama'ah Haji Dan Umroh Di Kantor Kemetrian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara.**

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan kasi penyelenggara haji dan umroh serta di kantor kementerian agama kabupaten Musi Rawas Utara manajemen pelayanan haji bagi calon jama'ah haji faktor penghambat dan pendukung manajemen perencanaan,

---

<sup>57</sup> Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efisien*, (Medan Perdana Publishing, 2016)

manajemen pengorganisasian, manajemen pelaksanaan dan manajemen pengawasan.

1. Faktor penghambat yang ada di kantor kementerian agama Kabupaten Musi Rawas Utara adalah sebagai berikut; Manajemen pelayanan calon jama'ah haji mulai dari perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan pelayanan haji bagi calon jama'ah haji banyak lanjut usia sehingga kurang memahami proses bimbingan haji karena faktor lanjut usia.

sehingga kurang memahami proses bimbingan haji karena faktor lanjut usia, sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang materi bimbingan haji yang di berikan tingkat kualitas akademik masyarakat Kabupaten Musi Rawas Utara, yang menengah ke bawah sehingga dalam melayani jama'ah di perlukan penjelasan yang ekstra, sederhana, jelas dan mudah di pahami dalam menerangkan proses pelayanan haji, faktor kurangnya juga jaringan Wifi karena kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara memiliki kantor tersendiri dan juga jauh dari tower mengakibatkan susah sinyal menjadi faktor penghamabat bagi calon jama'ah yang mau mendaftar haji.

2. Faktor pendukung dalam manajemen pelayanan calon jam'ah haji di kantor kementerian agama kabupaten Musi Rawas Utara adalah faktor pendukung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara Pada Tahun 2021 dalam manajemen pelayanan calon jama'ah haji pendukung nya adalah; ketersediaan sarana dan prasarana nya seperti gedung haji tersendiri yang sangat besar, komputer, printer dan sistem

komputerisasi Haji yang sangat membantu dan lemari yang aman dalam penyimpanan berkas-berkas calon jama'ah yang sudah mendaftar haji sehingga mudah untuk mencari data jama'ah yang telah mendaftar haji dalam pemberian layanan calon jama'ah Haji dan tempat parkir yang luas.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai manajemen pelayanan calon jama'ah haji tahun 2021 di kantor kementerian agama kabupaten musirawas utara. menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Perencanaan pelayanan calon jama'ah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musirawas Utara pada tahun 2021, mulai dari pendaftaran jama'ah haji, pembatalan jama'ah haji yang sakit dan meninggal, pengusulan jama'ah haji lansia di atas 75 tahun, penggabungan suami istri yang mendaftar terpisah sedangkan perencanaan membina terdiri dari manasik haji mandiri, manasik haji tingkat kecamatan dan tingkat kabupaten/kota sedangkan perencanaan perlindungan jama'ah haji yaitu mendampingi, mengkoordinasikan jama'ah haji dengan dinas instansi terkait yang membantu melindungi jama'ah haji.
2. Faktor penghambat dan pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan calon jama'ah haji mulai dari perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan pelayanan haji bagi calon jama'ah haji lanjut usia.

Faktor pendukung Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara dalam manajemen pelayanan calon jama'ah haji pendukungnya adalah; ketersediaan sarana dan prasarana nya seperti gedung haji tersendiri yang sangat besar, komputer, printer dan sistem komputerisasi Haji yang sangat membantu dan lemari yang aman dalam penyimpanan berkas-berkas calon jama'ah yang sudah mendaftar haji sehingga mudah untuk mencari data jama'ah yang telah mendaftar haji.

## **B. Saran**

1. Kepada Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara hendaknya perlu pengadaan kotak saran pelayanan sangat sebagai sarana bagi calon jama'ah haji yang belum berangkat haji atau jama'ah haji yang sudah pulang atau pihak lain untuk menyampaikan pendapatnya berkaitan dengan pelayanan haji. Kepada masyarakat calon jama'ah haji di persilahkan untuk mendaftar haji.
2. Kepada peneliti selanjutnya agar dapat meningkatkan dalam ketekunan mencari, mengolah, serta menganalisis data penelitian yang sudah ada agar ke depan nya penelitian ini bisa lebih baik lagi.





**L**

**A**

**M**

**P**


**I**

**R**

**A**

**N**

## Lampiran 1 SK Pembimbing

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**  
**FAKULTAS TARBIIYAH**  
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](mailto:admin@iaincurup.ac.id).

---

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIIYAH**  
Nomor : 592 Tahun 2022

Tentang  
**PENUNJUKAN PEMBIMBING 1 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 diserahi 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 019558/B.II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup Periode 2022 - 2026.  
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 : 0317 tanggal 13 Mei 2022 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Curup.

**Memperhatikan** : 1. Surat Rekomendasi dari Ketua Prodi MPI Nomor : B-91/PT.5/PP.00.9/11/2022  
2. Berita Acara Seminar Proposal Pada Hari Kamis, 17 Juni 2022

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan**  
**Pertama** : 1. **Dr. H. Syaiful Bahri, M. Pd** NIP. 19641011 199203 1 002  
2. **Dr. Irwan Fathurrochman, S.Pd.I., M.Pd** NIP. 19840826 200912 1 008

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

N A M A : **Della**  
N I M : **19561007**  
JUDUL SKRIPSI : **Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Tahun 2021 di Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara**

**Kedua** : Proses bimbingan dilakukan sebanyak 8 kali pembimbing I dan 8 kali pembimbing II dibuktikan 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 ;

**Kkeenam** : 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 21 November 2022  
Dekan,  
  
**Hamengkubuwono**

**Tembusan**  
1. Rektor  
2. Bendahara IAIN Curup,  
3. Kabag Akademik, kemahasiswaan dan kerja sama,  
4. Mahasiswa yang bersangkutan.

CS Dipindai dengan CamScanner

## **Lampiran 2 Izin Penelitian**



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](http://www.iaincurup.ac.id) E-Mail : [admin@iaincurup.ac.id](mailto:admin@iaincurup.ac.id)

16 Mei 2023

Nomor : 336 /In.34/FT/PP.00.9/05/2023  
Lampiran : Proposal dan Instrumen  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama  
Kabupaten Musi Rawas Utara

Assalamualaikum W. Wb

Dalam rangka penyusunan skripsi S.1 pada Institut Agama Islam Negeri Curup :

Nama : Dela  
Nim : 19561007  
Fakultas/Prodi : Tarbiyah/Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Tahun 2021 di Kantor  
Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara  
Waktu Penelitian : 16 Mei - 16 Agustus 2023  
Tempat Penelitian : Kantor Kementerian Agama Kab. Musi Rawas Utara

Mohon kiranya Bapak berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.  
Demikian atas kerja sama dan izinnya diucapkan terima kasih

A.n Dekan  
Wakil dekan I

Dr. Sakut Anshori, S.Pd.I.,M.Hum  
NIP.1981102 1200604 1 002

Tembusan disampaikan Kepada :

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

### Lampiran 3 Surat Telah Melakukan Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA**  
Jalan Lintas Sumatera KM 80 Desa Lawang Agung Kec. Rupit Kab. Musi Rawas Utara  
Telepon. (0733) 3282042

Situsweb : <http://sumsel.kemenaq.go.id> Email : [kabmuratara@kemenaq.go.id](mailto:kabmuratara@kemenaq.go.id)

Nomor : B- /Kk. 06.17.01/PP.00.9/05/2023  
Hal : 1 (Satu) Berkas  
Perihal : Surat Izin Penelitian

Muara Rupit, 23 Mei 2023

Kepada  
Yth. Ketua Institut Agama Islam Negeri Curup  
Di  
Tempat

Berdasarkan Surat Saudara Nomor : 336/In.34/FT/PP.00.9/05/2023 tanggal 16 Mei 2023 tentang  
Permohonan Izin Penelitian :

Nama : DELA  
NIM/NIRM : 19561007  
Jurusan : Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : **MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI TAHUN 2021 DI  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MUSI RAWAS  
UTARA**  
Waktu Penelitian : 16 Mei s.d 16 Agustus 2023  
Tempat Penelitian : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara  
Pada Seksi PHU

Pada prinsipnya kami dapat menyetujui penelitian pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi  
Rawas Utara yang dimaksud sepanjang dapat mengikuti aturan dan prosedur yang berlaku.  
Demikian, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, terima kasih

Muara Rupit, 23 Mei 2023

Kepala,

H. Ihsan Baijuri

No	Fokus Penelitian	Indikator	Teknik Pengumpulan Data			Sumber Data
			O	W	D	
1	Proses dalam melayani calon jama'ah haji	a. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi jelas		✓		1. Kepala kemenag 2. Kasi Haji 3. SISKOHAT 4. Staf haji
		5. Berlaku sopan dan ramah tamah kepada calon jama'ah	✓	✓		
		6. Menjaga etika saat melayani calon jama'ah	✓			
2	Bentuk bentuk	a. Pelayanan lisan		✓		Staf haji
		b. Pelayanan tulisan		✓		

	pelayanan calon jama'ah haji	c. Pelayann perbuatan			✓	
		d. Pelayana n publik		✓	✓	
3	Tindakan manajemen pelayanan haji					Staf haji dan calon jama'ah haji
		a. Pendaftaran		✓		
		b. Pelunasan biaya pelanggaran ibadah haji (BPIH)		✓		
		c. Pembuatan paspor haji		✓		
		d. Bimbingan manasik haji		✓		
		e. Pemberangkatan dan pemulangan		✓		

## **Transkrip Wawancara Dengan Kepala Kasi Haji**

1. Bagaimana perencanaan pelayanan calon jama'ah haji di kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara pada tahun 2021?
2. Bagaimana pengorganisasiaan calon jama'ah haji di kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara pada tahun 2021?
3. Bagaimana pelaksanaan penerimaan calon jama'ah haji di kantor kementerian agama kabupaten musi rawas utara?
4. Bagaimana pengawasan pelayanan calon jama'ah haji di kantor agama kabupaten musi rawas utara?
5. Apa faktor penghambat dan pendorong di kantor kementerian agama kabupten musi rawas utara pada tahun 2021?

### **Instrumen Dokumentasi**

1. Lokasi Penelitian
2. Visi dan Misi
3. Struktur Organisasi Kantor
4. Keadaan Umum Kantor



**Lampiran 6 Surat Keterangan Sudah Wawancara**

## Lampiran 7 Kartu Konsultasi Pembimbing Skripsi

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI	
NAMA	: Dea
NIM	: 19561007
FAKULTAS/PRODI	: Tarbiyah / MP
PEMBIMBING I	: Dr. H. Syaiful Bahri, M.Pd
PEMBIMBING II	: Dr. Irwan Fatmurchaman, S.Pd.I., M.Pd
JUDUL SKRIPSI	: Analisis Perencanaan calon Jemaah Haji Tahun 2021 di Kementerian Agama Kabupaten Masi Paus Uluwa
<p>* Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2;</p> <p>* Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;</p> <p>* Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diajukan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.</p>	
<p>Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.</p>	
Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. H. Syaiful Bahri, M.Pd NIP. 19641011193051002	Dr. Irwan Fatmurchaman, S.Pd.I., M.Pd NIP. 196808262009121008



UNIVERSITAS LAMBUANG MANGKURAT

NO	TANGGAL	Materi yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	21/05	Keperawatan, Identifikasi - Identifikasi masalah - Identifikasi masalah - Identifikasi masalah - Identifikasi masalah	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
2	11/05	Aspek keperawatan - Aspek keperawatan - Aspek keperawatan - Aspek keperawatan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
3	14/05	Aspek keperawatan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
4				
5				
6				
7				
8				



UNIVERSITAS LAMBUANG MANGKURAT

NO	TANGGAL	Materi yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	21/05	Keperawatan, Identifikasi - Identifikasi masalah - Identifikasi masalah - Identifikasi masalah	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
2	11/05	Aspek keperawatan - Aspek keperawatan - Aspek keperawatan - Aspek keperawatan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
3	14/05	Aspek keperawatan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
4	17/05	Aspek keperawatan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
5	23/05	Aspek keperawatan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
6	12/05	Aspek keperawatan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
7				
8				

## Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara



**Wawancara Bersama Kasi haji**



**Wawancara Bersama Kasi Haji**



**Dokumentasi Bersama Kasi Haji**



Meja Pelayanan Calon Jama'ah Haji

