ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PADANG PARIAMAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada program Studi Manajemen Haji Dan Umrah

Oleh:

ANJELI SEPTIRA

NIM: 3620049

Dosen Pembimbing :
NINI SUMARNI, M.Si

PRODI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAMI

UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SJECH M.DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI

TA. 2023/2024

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama/NIM	: Anjeli Septira/3620049
Tempat/Tanggal lahir	: Bukittinggi/12 September 2001
Jurusan/Fakultas	: S1 Manajemen Haji dan Umrah/FEBI
Judul Skripsi	: Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) saya dengan judul diatas adalah benar asli karya penulis. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya sendiri, maka saa bersedia diproses sesuai hukum yang berlaku dan gelar kesarjanaan dapat dicabut dalam batas waktu yang telah ditentukan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Bukittinggi, 24 Oktober 2024
Saya yang menyatakan



ANJELI SEPTIRA
NIM : 3620049

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama **Anjeli Septira, NIM : 3620049.** Dengan Judul "Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman". Memandang bahwa skipsi bersangkutan telah memenuhi syarat dari pada disetujui ke siding munaqasah.

Bukittinggi, Februari 2024
Pembimbing

Nini Sumarni, M. Si
NIP.198810232018012003

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang berjudul **Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dikantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman** yang disusun **ANJELI SEPTIRA, Nim 3620049** telah diuji dalam sidang ***Munaqasah*** Program Studi S1 Manajemen Haji dan Umrah (FEBI) Universitas Islam Negri (UIN) Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi Pada hari Kamis 24 Oktober 2024 dan telah berhasil dipertahankan di hadapan dengan Penguji dan diterima sebagai bagian Persyaratan yang diperlukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Jurusam Manajemen Haji dan Umrah Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi S1 Manajemen Haji dan Umrah.

Bukittinggi, 24 Oktober 2024

Tim Penguji

Ketua Sidang	Sekretaris
Rahmi, MA	**Nini Sumarni, M.Si**
NIP.197605152009012002	**NIP.198810232018012003**

Anggota

Penguji Utama	Penguji Utama
Rahmi, MA	**Rika Widianita, ME**
NIP.197605152009012002	**NIP.198504082019032011**

Penguji Pendamping

Nini Sumarni, M.Si
NIP.198810232018012003

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi

Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag
NIP.197205201999031007

ABSTRAK

Skripsi ini ditulis oleh: **Anjeli Septira, Nim : 3620049**. Skripsi ini berjudul **"Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman".** Program Studi S1 Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi.

Latar belakang penulis judul ini adalah terdapat manajemen pelayanan dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk tercapainya suatu layanan yang dibutuhkan oleh calon jamaah haji, dan agar tujuan suatu pelaksanaan ibadah haji dan umrah maka perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen dalam bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan manasik dan sebagainya. Dengan adanya manajemen pelayanan yang baik haji bisa mungkin efekti dan efesien sebelum calon jamaah haji di berangkatkan, Permasalahan yan terdapat di Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman ini yaitu Masih ada pelayanan yang belum memuaskan calon jamaah haji dan lebih ditingkatkan lagi pelatihan karyawan dalam menggunakan sistem SISKOHAT untuk pendaftaran haji dan pembatalan haji.

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan dan menggunakan metode kualitatif, yang menghasilkan data tertulis dengan informasi dari pihak staf di Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman yang terlibat dari objek penelitian dan beberapa calon jamaah haji. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi dari pihak Staf Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman dan Calon jamaah Haji Kabupaten Padang Pariaman.

Berdasarkan Hasil Penelitian dapat disimpulkan bahwa Analisis manajemen pelayanan calon jamaah haji di kantor kementerian agama kabupaten padang pariaman adalah meningkatkan pelayanan untuk Kepuasan calon jamaah haji terhadap staf di kementerian agama dengan baik, Kepuasan calon jamaah haji atas pelayanannya dan ada juga yang tidak puas atas pelayanannya. Meningkatkan pelatihan karyawan dalam penggunaan sistem SISKOHAT untuk pendaftaran dan pembatalan haji masih ada terkendala dengan kurang paham akan sistem SISKOHAT ini, serta kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan sudah cukup baik.

Kata Kunci: Kualitas, Manajemen, Pelayanan, Calon Jamaah Haji

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya kepada penulis, Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dan pendidikan di universitas islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Kemudian Sholawat beriringan salam senantiasa kita memohon Kepada-Nya agar selalu tercurah kepada junjungan kita, yakni Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah-Nya kepada kita sehingga menjadikan kita manusia beradab dan berilmu pengetahuan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi program Manajemen haji dan umrah untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi. Adapun judul skripsi ini adalah **"Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji dikantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman".**

Selanjutnya dengan selesainya skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesulitan dan kesiapan, namun atas bantuan dari berbagai pihak alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu **Prof. Dr. Silfia Hanani, M.Si,** Rektor UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi beserta waki rektor.
2. Bapak **Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag. Ph.D,** Selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis islam.
3. Ibu **Habibatul Ridhah, SE, MM,** Selaku Ketua program studi Manajemen Haji dan Umrah Beserta Staffnya.
4. Ibu **Nini Sumarni, M.Si,** selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Ibu **Rahmi, MA**, Selaku Ketua Penguji dan Pembimbing Akademik (PA).
6. Ibu Rika Widianita, ME, Selaku Penguji Skripsi Saya.

7. Bapak dan ibu dosen serta karyawan UIN Bukittinggi yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan dan mempermudah dalam menyelesaikan studi di perguruan tinggi ini.
8. Bapak/ibu staff karyawan/ti dikantor Kementerian Agama Kabupaten padang Pariaman Terimakasih Telah membantu dan memudahkan yang diberikan terutama dalam proses penelitian.
9. Terimakasih kepada teman-teman yang telah mensupport dalam penulisan skripsi saya.
10. Kedua Orang Tua, Ayahanda **Ramli** dan Ibunda **Asneti** Yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan arahan yang tak terhingga baik dalam material dan non-material dan selalu memberikan semangat dan tidak boleh panik saat menghadapi ujia di kampus. Kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan Kepada tiga saudara- saudara saya, **Muhammad Iqbal, Fadil Muhammad,** dan **Muhammad Ilyas Ramli** terima kasih atas doa dan perhatian yng telah diberikan kepada kakakmu ini untuk penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan budi baik dari berbagai pihak tersebut menjadi amalan kebaikan dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi yang telah disusun dengan usaha dan kerja keras ini masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan, oleh sebab itu kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis perhatikan sebagai bahan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan baik dimasa sekarang maupun dimasa yang akan mendatang.

Bukittinggi, 24 Oktober 2024
Penulis

ANJELI SEPTIRA
NIM. 3620049

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **i**

DAFTAR ISI ..... **iii**

DAFTAR TABEL ..... **vi**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Identifikasi Masalah 9

C. Batasan Masalah 9

D. Rumusan masalah 9

E. Tujuan masalah 10

F. Penjelasan Judul 10

BAB II PEMBAHASAN

A. Manajemen Haji 12

1. Pengertian Manajemen 12

2. Fungsi-fungsi Manajemen 14

3. Pentingnya Manajemen 16

4. Unsur-Unsur Manajemen 18

B Haji 18

1. Pengertian Haji 18

2. Hukum Wajib Haji 19

3. Hukum Mengerjakan Haji 19

4. Syarat Wajib Haji 19

5. Rukun Wajib Haji 20

6. Wajib Haji 21
7. Macam-Macam Pelaksanaan Haji 21
C Pelayanan Haji 22
A Pengertian Pelayanan 22
B Standar Pelayanan 22
C Dimensi Kualitas Pelayanan 24
D Prinsip-prinsip Manajemen Pelayanan Syariah 27
E Kajian Pendahuluan 29

BAB III METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian 34
2. Lokasi dan Waktu Penelitian 34
3. Jenis dan Sumber Data 35
4. Informan Penelitian 36
5. Teknik Pengumpulan data 36
6. Metode Analisis data 39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KemenAg Kab. Padang Pariaman 42
1. Sejarah KemenAg Kab. Padang Pariaman 42
2. Visi dan Misi KemenAg Kab. Padang Pariaman 45
3. Struktur Organisasi KemenAg Kab. Padang Pariaman 46
4. Struktur Organisasi Penyelenggaraan Haji Kantor KemenAg Kab. Padang Pariaman 47
5. Tugas dan Fungsi Seksi di kantor KemenAg Kab. Padang Pariaman ... 47

B . Hasil Penelitian 48

C . Pembahasan..... 53

1. Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman 53
2. Analisis Meningkatkan pelayanan yang belum memuaskan calon jamaah haji..... 55
3. Analisis Meningkatkan pelatihan karyawan dalam menggunakan sistem SISKOHAT untuk pendaftaran haji dan pembatalan haji..... 56

BAB V PENUTUP

A . Kesimpulan 58

B . Saran 58

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji 7

Tabel 1.2 Data Calon Jumlah Jamaah Haji Pada Tahun 2019-2023..... 8

Tabel 1.3 Kajian Terdahulu..... 27

Tabel 1.4 Bagan Struktur Organisasi KemenAg Kab. Padang Pariaman 44

Tabel 1.5 Bagan Struktur Organisasi PHU di Kemenag Kab. Pad Par..... 45

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan haji menjadi salah satu tanggung jawab Kementerian Agama untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada calon jemaah haji dan umrah. Dan Ibadah Haji adalah pelayanan publik di bidang keagamaan yang berhubungan dengan pelayanan pengembangan dan perlindungan jemaah haji Indonesia yang menunaikan ibadah haji. Pekerjaan keagamaan sering diukur dengan kemampuan bagian itu untuk melakukan layanan tahunan.

firman Allah SWT dalam Q.S Ali Imran ayat 96 yang berbunyi:

اِنَّ اَوَّلَ بَيْتٍ وُّضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِيْ بِبَكَّةَ مُبٰرَكًا وَّهُدًى لِّلْعٰلَمِيْنَۚ

Artinya:*"Sesungguhnya rumah yang mula-mula dibangun untuk (tempat beribadat) manusia, ialah Baitullah yang di Bakkah (Mekah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi semua manusia ".*

Secara bahasa haji berarti menuju, sedangkan secara istilah adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk beribadah kepada Allah SWT dengan mengerjakan manasik tertentu seperti wukuf, thawaf, sa'i, melontar umrah dan amalan lainnya pada waktu dan tempat tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT.

Tujuan Penyelenggaraan haji merupakan tugas nasional dan merupakan tanggung jawab pemerintah dibawah koordinasi Kementerian Agama. Dalam

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan sebaik-baiknya bagi jemaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Dalam pembinaan meliputi dua hal yakni penyuluhan dan bimbingan penyelenggaraan ibadah haji, penyuluhan memberikan penjelasan mengenai prosedur pendaftran haji. Sedangkan pembinaan membahas mengenai bimbingan penyelenggaraan ibadah haji bimbigan ini meliputi pedoman pembinaan, tununan manasik dan panduan perjalanan ibadah haji.

Tujuan haji selalu untuk memberikan layanan, pelatihan dan perlindungan jamaah sebelum perjalanan, di Arab Saudi dan setelah kembali ke Indonesia. Selain permasalahan tersebut, diperlukan manajemen pelayanan yang baik. Haji dan Umrah merupakan kewajiban bagi setiap umat muslim dan muslimat, yang mana dilakukan untuk mendapatkan pahala dan ridha Allah SWT, kewajiban setiap umat islam melaksanakan ibadah Haji merupakan bentuk implementasi dari rukun islam yang kelima, seseorang yang telah memiliki kemampuan untuk melaksanakan ibadah Haji, sedangkan orang yang melaksanakan ibadah Haji lebih dari satu kali, maka ia tercatat melaksanakan Haji sunnah, karena kewajiban Haji bagi umat islam ini hanya sekali dalam seumur hidup. Haji merupakan perjalanan tersendiri didalam dunia traveling dan wisata. Seorang muslim dalam perjalanan itu berpindah dari negaranya menuju negeri yang aman, yang mana Allah telah bersumpah

dengannya didalam Al-Qur'an, untuk wukuf dipadang arafah dan thawaf di baitullah yang suci.

Haji ini merupakan salah satu rukun yang sangat penting dan merukapan kewajiban bagi setiap muslim yang mampu secara fisik, finansial dan dalam hal kesehatan untuk melaksakannya. Dan haji ini ibadah melibatkan perjalanan ke tanah Suci Mekah, dalam menunaikan serangkaian ritual yang telah ditentukan ini termasuk Tawaf (berputar mengelilingi ka'bah). Sa'I (berlari-lari di antara bukit shafa dan marwah), wukuf di arafah, mabit di muzdalifah melempar jumrah (melempar jumrah ketiga patung batu setan), serta banyak ritual lainnya. Tujuan utama ibadah haji yaitu untuk mecari keridhaan Allah, menghapus dosa-dosa, dan memperoleh berkah serta ampunan dan dengan adanya manasik haji yaitu panduan atau memandu jamaah tentang langkah-langkah harus diikuti selama perjalanan haji, termasuk do'a-do'a yang harus dibaca dan tata cara ritual.

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berpihak kepemilikan sesuatu.[1] Pelayanan haji yang baik menjadikan aspek penting dalam tercapainya haji yang mambrur, mulai dari persiapan, pendataan, keberangkatan hingga pelaksanaan. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat berjalan dengan baik maka yang berhubungan dengan sistem pelayanan sangat diperlukan sehingga jamaah haji dan umrah dapat merasakan puas dalam melaksanakan ibadah di tanah suci. Pelayanan

[1] Kloter, Philip, *Manajemen Pemasaran,* (Jakarta : Erlangga), hal 83

terhadap jamaah haji saat ini sangat mungkin telah mengalami perubahan dan penyesuaian, terutama mengingat perkembangan dalam bidang teknologi, regulasi perjalanan dan dampak pandemi COVID-19. Saat ini, Penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah lebih terfokus pada penggunaan teknologi untuk memudahkan pendaftaran dan komunikasi dengan jamaah haji. Proses pendaftaran dan pendataan jamaah haji biasanya telah ditingkatkan dengan penggunaan sistem online yang memungkinkan calon jamaah haji untuk mengisi informasi mereka dengan lebih mudah.

Agar tujuan pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah dapat terlaksana dengan baik dan tercapainya tujuan dan target yang diinginkan, maka perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jama'ah dalam menunaikan ibadah Haji dan Umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan. Seiring perkembangan dan kemajuan teknologi saat ini. Kegiatan ibadah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (membayar setoran ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Dan standar pelayanan ibadah haji

dan umrah ditanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan[2].

Dengan Manajemen Pelayanan haji yang baik, mengharapkan dalam melayani jamaah haji bisa maksimal mungkin, efektif dan efesien sebelum jamaah haji diberangkatkan ketanah suci, sehingga jamaah merasa puas dan melaksanakan ibadah berjalan dengan lancer dengan tuntunan agama mendapatkan haji yang mambrur. Manajemen adalah proses perencanaan, perorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya- sumber daya organisasi lainya agar tercapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.[3] Manajemen dalam arti luas merujuk pada rangkaian kegiatan, dari perencanaan yang dilakukan kegiatan sampai penelitian. Manajemen dalam arti sempit, terbatas pada inti kegiatan nyata, mengatur atau mengelola kelancaran kegiatannya, mengatur kecekatan personil yang melaksanakan, pengatur sarana pendukung, pengatur dana dan lain lain.

Pelayanan haji ini merupakan rangkaian layanan dan fasilitas untuk jamaah melaksanakan ibadah haji, dan salah satub rukun islam dilaksanakan oleh umat islam yang mampu. Pelayanan haji ini biasanya berbagai tahapan, mulai dari persiapan sebelum keberangkatan hingga kembali ke negera asal setelah menyelesaikan ibadah hajinya. Dan yang Pertama yaitu pendaftaran dan periapan untuk calon jamaah haji mendaftar melalui badan atau lembaga

[2] Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h.22

[3] Hani Handoko, *Manajemen edisi dua,(Yogyakarta, BBFE, 2000),* h.8

diakui oleh pemerintahan atau otoritas agama, dan kemudian mengikuti persiapan yang mencakup pelatihan, kesehatan dan administrasi. Yang ke Dua yaitu keberangkatan jamaah dari negara tujuan yaitu arab Saudi biasanya melalui bandara utama di kota kota seperti Jeddah atau Madinah, Ke Tiga yaitu akomodasi dan transportasi ini pelayanan akomodasi yang aman dan nyaman selama tinggal di Makkah dan Madinah, selain itu trasportasi antara dua kota suci dan berbagai lokasi ibadah juga disediakan, yang ke Empat yaitu ibadah, pihak dari arab Saudi dan badan penyelenggaraan haji menyediakan fasilitas dan pengawasan untuk membantu jamaah dalam menjalankan ibadah haji dengan baik. Yang ke Lima yaitu keamanan dan kesehatan adalah priototas utama, petugas keamana dan layanan kesehatan untuk mengatasi situasi darurat dan memberikan perawatan medis jika diperlukan. Yang ke Enam pengawasan dan regulasi dan arab Saudi memiliki aturan ketat dalam mengatur jumlah jamaah yang diterima setiap tahun dan berbagai regulasi untuk menjaga ketertiban selama ibadah haji. Dan setelah menyelesaikan ibadah haji, jamaah kembali ke negara asal mereka. Pihak berwenang biasanya menyediakan transportasi dan fasilitas lain untuk memudahkan kepulangan jamaah.

Dengan adanya pelayanan haji secara keseluruhan ini bertujuan untuk memastikan bahwa jamaah dapat menjalankan ibadah haji dengan nyaman, aman, dan sesuai dengan tuntunan agama, seiring berjalannya waktu, pelayanan haji terus berkembang dan bertingkat untuk memenuhi kebutuhan jamaah yang semkin bertambah setiap tahun.

Kantor kementerian agama kabupaten padang pariaman merupakan salah satu kementerian agama tingkat kabupaten yang ada di wilayah provinsi Sumatra barat. kantor kementerian kabupaten padang pariaman ini ada salah satu urusan yang ditanda tangani oleh lembaga ini adalah tentang penyelenggaraan haji dan umrah. Penyelenggaraan haji di kantor kementerian kabupaten padang pariaman secara teknisnya dilakukan oleh seksi penyelenggaraan haji dan umrah. Dan dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji bukanlah tugas yang mudah karena tidak hanya berkaitan dengan permasalahan teknis, tetap mecakup berbagai persoalan yang rumit dan komleks. Meskipun sudah melaksanakan beberapa strategi dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji tidak lepas dari berbagai permasalahan.

Tabel 1.1

Data Jumlah Pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji

Pada Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman

No	Jabatan	Jumlah Pegawai
1.	Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	1
2.	Penyusunan Bahan Pendaftaran Haji dan Pembatalan Haji	1
3.	Pengelola Pendaftaran/Pembatalan Haji	1
4.	Penyusun Dokumen Haji	1
Jumlah		4

Sumber: Rekapan Jumlah pegawai seksi penyelenggaraan haji

Pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman ada 4 orang karyawan yang mempunyai tugasnya masing masing yang terdiri dari Kasi penajaan Haji serta Umrah dihuni 1 orang, Penyusunan Bahan

Pendaftaran Haji dan Pembatalan Haji dihuni 1 orang, Pengelola Pendaftaran/Pembatalan Haji dihuni 1 orang, Penyusun Dokumen Haji dihuni 1 orang.

Selanjutnya informasi jumlah calon jamaah haji di kementerian agama kabupaten padang pariaman tahun 2019-2022:

Tabel 1.2

Data Calon Jumlah Jamaah Haji Pada Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman

Tahun 2019-2023

No	Tahun	Jumlah Mendaftar
1.	2019	250
2.	2020	120
3.	2021	198
4.	2022	218
5.	2023	278

Sumber: Rekapan Pemeriksaan Pelayanan Aplikasi SISKOHAT

Berdasarkan data tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah Jemaah haji menurun pada tahun 2019 jumlah calon jamaah haji yang mendaftar yaitu sekitar 250 dan pada tahun 2022 sekitaran 120 jamaah yang mendaftar yang berarti pada pendaftaran pada tahun 2019 sampai dengan 2022 ini adanya penurunan calon jamaah yang mendaftar pada saat itu dan pada tahun 2020 smpai 2022 adanya kenaikan calon jamaah yang mendaftar pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2023.

Dan pihak staf yang berada di Kementerian Agama Kabuapten Padang Pariaman ini ada mengatakan bahwa staf lain belum bisa atau belum

menguasai tentang sistem SISKOHAT yang terkait dengan pendaftaran haji dan pembatalan haji maupun pelimpahan haji.

Berdasarkan latar Belakang diatas maka penulisan tertarik untuk penelitian dengan judul "Analisi Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Di kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman"

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan pada kantor kementerian agama kabupaten padang pariaman yaitu sebagai berikut:

1. Masih adanya ditemukan pelayanan yang belum memuaskan Terhadap calon jamaah haji.
2. Kurangnya pelatihan karyawan dalam menggunakan sistem SISKOHAT untuk pendaftaran haji dan pembatalan haji.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah adalah penerapan masalah penelitian yang akan dimasukkan ke dalam ruang lingkup penelitian. hal tersebut dilakukan agar penulis fokus pada permasalahan yang diteliti dan tidak melebar, dan penulis membatasi masalah penelitian dengan mengkaji bagaimana masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada di kantor kementerian agama kabupaten padang pariaman.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar batasan masalah diatas, maka penulis mendapatkan suatu rumusan permasalahan yang ingin dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana meningkatkan Pelayanan yang belum memuaskan Terhadap calon jamaah haji?
2. Bagaimana meningkatkan pelatihan karyawan dalam menggunakan sistem SISKOHAT untuk pendaftaran haji dan pembatalan haji

E. Tujuan Masalah

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan penelitian, yaitu untuk mengetahui tentang Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman

1. Untuk mengetahui Bagaimana meningkatkan pelayanan yang belum memuaskan calon Jamaah haji
2. Untuk mengetahui Bagaimana meningkatkan pelatihan karyawan dalam menggunakan sistem SISKOHAT untuk pendaftaran haji dan pembatalan haji.

F. Penjelasan Judul

Berdasarkan judul yang di ambil ialah penelitian mengenai pengaruh manajemen pelayanan calon jamaah haji di kementerian agama kabupaten padang pariaman serta Penelitian dengan judul ini mungkin akan melakukan analisis terhadap bagaimana manajemen pelayanan yang efektif atau tidak

efektif dapat memengaruhi kepuasan dan pengalaman calon jamaah haji selama persiapan mereka untuk melakukan ibadah tersebut. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk perbaikan dalam sistem pelayanan dan manajemen yang ada, serta untuk meningkatkan kualitas pengalaman jamaah haji secara keseluruhan.

Untuk mengarahkan dan memudahkan membaca dalam memahami maksud yang ada dalam tulisan ini, maka penulis perlu memberikan beberapa istilah yang dapat dalam judul ini yaitu:

Analisis adalah suatu proses sistematis dalam pengorganisasian sehinggan dapat dilakukan pengendalian dan pengawasan untuk mencapai tujuan tertentu mengawasi usaha-usaha indivisu untuk mencapai tujuan bersama. Manajemen menurut John D Miller mengatakan bahwa manajemen adalah proses pengarahan dan pemberian fasilitas kerja kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan.

Dan selanjutnya diterapkan terlebih dahulu dengan menggunakan kegiatan orang lain pelayanan haji adalah untuk menunjang kelancaran pelaksanaan ibadah haji, mulai dari pelayanan administrasi, pelayanan tranportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan serta perlindungan jamaah haji sebagai warga nagara Indonesia di arab Saudi.

Kepuasan adalah menurut lovelock dan Wirtz adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang di dapatkan kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk dan jasa.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Haji

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari Bahasa inggris management dengan kata kerja *to manage* yang secara umum berarti mengurusi. Dalam artian khusus manajemen dipakai bagi pemimpin dan kepemimpinan, yaitu orang-orang yang melakukan kegiatan memimpin. Dengan demikian manajer ialah orang yang memimpin atau pemimpin manajemen didefinisikan sebagai sebuah ilmu dan seni. Manajemen sebagaimana ilmu umumnya para manajer efektif mempergunakan pendekatan ilmiah dalam pembuatan keputusan, apalagi dengan berkembangnya peralatan komputer. Sedangkan manajemen sebagai seni dalam berbagai aspek seperti kepemimpinan, komunikasi, dan segala sesuatu yang menyangkut unsur manusia. Manajemen memiliki kegiatan memimpin, mengatur, mengelola, mengendalikan dan mengembangkan. Manajemen juga sebuah proses yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan suatu organisasi dengan cara bekerja sama dalam team. Dan manajemen memiliki berbagai macam sudut pandang dan persepsi.

Definisi lain dari manajemen juga diberikan oleh Haris Nurdiansyah dan Robbi Saepul Rahman dalam Pengantar Manajemen mendefinisikan manajemen sebagai rangkaian tugas yang melibatkan perencanaan,

pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya.

Proses tersebut terdiri dari kegiatan-kegiatan manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Dalam praktek, istilah manajemen dipakai untuk organasasi yang lebih besar dan yang berdiri sendiri. Serta dapat dibedakan dengan tajam dari organisasi lainnya. Manajemen sebagai suatu ilmu pengetahuan yang secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja sama. Dan untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi kemanusiaan. Berikut beberapa definisi manajemen oleh para ahli yaitu sebagai berikut:

1. Menurut Chaster I. Barnard (1886-1961)

   Menurutnya, fungsi-fungsi utama manajemen adalah perumusan tujuan dan pengadaan sumber daya manusia dan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.

2. Menurut Helmi (2016;16)

   Seorang eksekutif yang bekerja digeneral motor. Ia mengkategorikan prinsip-prinsip dasar manajemen tertentu. Organisasi menurutnya dalah sekelompok dua atau lebih orang yang bergabung untuk mecapai tujuan tertentu.

3. Menurut Rois (2016;17)

   Adalah seorang industrialis perancis, yang mengemukakan konsep tentang dasar-dasar fungsional dalam manajemen.

4. Menurut George R. Terry, 1997

Dikenal sebagai bapak ilmu manajemen, George R. Terry dalam bukunya Principle of manajemen menyebutkan pengertian manajemen. Manajemen adalah sebuah proses yang terdiri dari perencanaan, perorganisasian, penggerakan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari definisi inilah yang kemudian dikenal dengan fungsi manajemen.

5. Menurut Oey Liang Lee

Pengertian manajemen menurut Profesor Oey Liang Lee adalah ilmu dan seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinasi serta mengawasi manusia dengan bantuan alat-alat sehingga dapat mencapai tujuan.

2. Fungsi-fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Fungsi manajemen menurut G.R. Terry yang telah dikutip oleh malayu S.P. Hasibuan dalam buku manajemen: Dasar-dasar, Pemahaman, dan isu Manajemen memiliki empat fungsi Fungsi, empat fungsi tersebut meliputi *Planning*, *Organizing*, *Actuating* dan *Controlling* (POAC).[4]

i. *Planning* (fungsi perencanaan)

[4] Makayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta:PT.Bumi Aksara,2005), hal 38.

Proses perencanaan meliputi penerapan tujuan organisasi, perumusan metode yang akan diterapkan untuk mewujudkan tujuan organisasi, dan perumusan rencana kegiatan kerja yang akan dilakukan oleh organisasi. Ketika memilai segala aktivitas tentang suatu posisi dalam organisasi bisnis, fungsi perencanaan merupakan komponen penting, dan tahap awal, dalam proses memutuskan arah masa depan dan tujuan organisasi perusahaan.[5]

ii. *Organizing* (pengorganisasian)

Organisasi didefinisikan sebagai proses dimana dua orang atau lebih bekerja sama secara tersetruktur untuk mencapai satu atau lebih tujuan tertentu. Pengorganisasian mencakup proses perngorganisasian dan membagi pekerjaan, wewenang dan sumber daya diantara para anggota organisasi sehingga mereka dapat mencapai tujuan organisasi.[6]

Setelah tujuan ditetapkan dan perencanaan untuk mencapai tujuan telah ada, maka langkah berikutnya adalah melakukan pengelompokkan tugas sehingga terbagi dan dapat diidentifikasi sehingga manajer perlu merancang, mengembangkan suatu organisasi dan dapat menunjuk orang yang bertanggung jawab untuk mencapainya.

[5] Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*, (Malang: AE Publishing, 2020), hal 11

[6] Henki Idris Issakh, dan Zahrida Wirtawan, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta : In Media, 2014), hal 94.

iii. *Actuating* (pelaksanaan)

Penggerakan adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan tahap mengambil langkah-langkahuntuk menjamin bahwa semua anggota tim berkerja untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan perencanaan manajemen dan upaya organisasi. organisasi dibentuk dan disusun personalianya, maka langkah selanjutnya adalah menugaskan personalia (karyawan) tersebut untuk bergerak menuju tujuan yang telah ditetapkan. Didalam manajemen fungsi pengarahan ini bersifat sangat kompleks. Karana sisamping menyangkut manusia, juga menyangkut berbagai tingkah laku dari manusia itu sendiri.

iv. *Controling* (pengendalian)

Pengendalian adalah salah satu fungsi manajemen yang bersangkutan dengan pemantauan terhadap keberhasilan tidaknya suatu kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi atau tujuan yang ditetapkan dalam proses perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanakan kepemimpinan.[7]

3. Pentingnya Manajemen

Pada dasarnya kemampuan manusia itu terbatas (fisik, pengetahuan, waktu dan perhatian) ketika kebutuhan mereka tidak terbatas. Upaya untuk memuaskan kebutuhan dan keterbatasan kemampuan untuk melakukannya Pekerjaan mendorong orang untuk berbagi pekerjaan,

[7] Henki Idris Issakh, dan Zahrida Wiryawan, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: In Media, 2014), 3.

tugas, dan tanggung jawab. Dalam Hasibuan[8], Dengan adanya pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab mewakili kerjasama dan komitmen formal dalam organisasi Organisasi ini akan melakukan pekerjaan yang sulit dan sulit benar dan tujuan yang diinginkan tercapai.

Dalam Hasibuan Pada dasarnya pengendalian itu penting karena: [9]

1. Pekerjaan itu berat dan sulit untuk dikerjakan sendiri, sehingga diperlukan pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab dalam penyelesaiannya.
2. Perusahaan akan dapat berhasil baik, jika manajemen diterapkan dengan baik.
3. Manajemen yang baik akan meningkatkan daya guna dan hasil guna semua potensi yang dimiliki.
4. Manajemen yang baik akan mengurangi pemborosan-pemborosan
5. Manajemen menetapkan tujuan dan usaha untuk mewujudkan dengan memanfaatkan men, money, methods, machine, materials, market (6M) dalam proses manajemen tersebut.
6. Manajemen perlu untuk kemajuan dan pertumbuhan.
7. Manajemen mengakibatkan pencapaian tujuan secara teratur
8. Manajemen merupakan suatu pedoman pikiran dan tindakan.
9. Manajemen selalu dibutuhkan dalam setiap kerjasama sekelompok orang.

[8] Hasibuan (2009:3)
[9] Hasibuan, Malayu. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara, Jakarta.hal.3

Manajemen ini sangat penting untuk mengatur semua kegiatan di dalam suatu peusahaan, dan begitu pentingnya peranan manajemen dalam kehidupan manusia mengharuskan kita mempelajari, menghayati, dan menerapkannya di kemudian hari dengan lebih baik.

4. Unsur-Unsur Manajemen

Terdapat satu kajian dalam ilmu manajemen yang berkaitan dengan bidang manajemen yaitu tools of management (alat atau unsur manajemen) yang terdiri dari :

a. ***Man***, yaitu tenaga kerja manusia, naik tenaga pimpinan maupun tenaga operasiona atau pelaksana.

b. ***Money***, yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

c. ***Methods***, yaitu cara yang digunakan dalam usaha mencapai tujuan.

d. ***Materials***, yaitu bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

e. ***Machines***, yaitu mesin atau alat yang digunakan untuk mencapai tujuan.

f . ***Market***, yaitu pasar penjualan barang dan jasa.

B. Haji

a) Pengertian Haji

Haji menurut bahasa adalah berkunjung ketempat yang agung, sedangkan menurut istilah adalah berziarah ke tempat tertentu pada waktu-waktu tertentu untuk melakukan amalan-amalan tertentu dengan niat ibadah. Definisi berziarah ketempat tertentu, yaitu

berkunjung ke Baitullah (Ka'bah), Padang Arafah, Muzdalifah, dan Mina.

Haji dibedakan menjadi beberapa macam berdasarkan waktu pelaksanaannya. Ada yang datang terlebih dahulu, ada yang datang berdekatan di bulan Zulhijjah. Ibadah haji harus dilaksanakan pada bulan Syawal, Zulqaidah, dan Zulhijjah.

b) Hukum Wajib Haji

Haji adalah wajib bagi umat yang memenuhi syarat, haji itu wajib hanya sekali seumur hidup. Hukum haji kedua dan selanjutnya adalah Khitan. Akan tetapi, bagi orang yang berniat menunaikan ibadah haji. Hukum haji menjadi wajib karena adanya janji.

c) Waktu mengerjakan haji

Ibadah haji dilaksanakan pada bulan haji (dzulhijjah), tapatnya ketika waktu wukuf diarafah tiba (9 dzulhijjah), dan hari hari tasyriq (11,12, dan 13 dzulhijjah).

d) Syarat Wajib Haji

- Islam
- Baligh (dewasa)
- Berakal sehat
- Merdeka
- Istita'ah (mampu)

Istita'ah berarti sesorang mampu melaksanakan ibadah haji ditinjau dari segi:

- ❖ Jasmani

  Sehat, kuat, dan sangguo secara fisik melaksanakan ibadah haji.

- ❖ Rohani

  Mengetahui dan memahami manasik haji, Berakal sehat dan memiliki kesiapan mental untuk melaksanakan ibadah haji dengan perjalanan yang jauh.

- ❖ Ekonomi

  Mampu membayar biaya perjalanan haji, biaya haji yang dibayarkan bukan berasal dari satu satunyasumber kehidupan, memiliki biaya hidup bagi keluarga yang ditinggalkan.

- ❖ Keamanan

  Kemananan dalam perjalanan, aman bagi keluarga dan harta, tidak terhalang.

e) Rukun Wajib Haji

Rukun haji merupakan sebagian amalan (perbuatan) yang tidak boleh ditinggalkan oleh seseorang pada saat ia sedang melaksanakan ibadah haji, dan apabilah rukun haji tersebut ada yang tidak dekerjakan, maka hajinya tidak sah. Syekh Abdullah Abdurrahman Bafadhal al-Hadlrami berkata:

"Rukun-rukun haji ada lima, yaitu niat ihram, wuquf di Arafah, tawaf, sa'i dan memotong rambut. Dan rukun-rukun umrah ada empat yaitu ihram, tawaf, sa'i dan memotong rambut." (Syeh Abdullah

Abdurrahman Bafadhol al-Hadlrami, Busyra al-Karim Bi Syarhi Masa-il at-Ta'lim Ala al-Muqaddimah al-Hadlrasmiyah, Dar al-Fikr, juz 2, hal. 55)

Kelima rukun ini harus dilakukan seluruhnya guna memenuhi keabsahan ibadah haji yang dilakukan. Jika tidak bisa melaksanakan seluruh rukun haji ini dikarenakan satu dan lain hal, nilai ibadah haji akan berkurang.

f) Wajib Haji

Wajib haji adalah rangkaian alaman yang harus dikerjakan dalam ibadah haji yang bila salah satu amalan itu tidak dikerjakan ibadah haji seseorang tetap sah tetapi dia harus membayar dam. jika seseorang sengaja meninggkan salah satu rangkaian amalan itu tanpa adanya uzur syar'i, ia berdosa.

g) Macam-Macam Pelaksanaan Haji

Ibadah haji dibagi menjadi 3 macam yaitu:

- Haji Qiran

  Kata qiran berarti bertemuan atau bersamaan. yaitu melaksanaan ibadah haji dan umrah secara bersamaan dengan sekali niat untuk dua pekerjaan, tetapi harus membayar dam.

- Haji Tamattu'

  Kata tamattu' berarti bersenang-senang, yaitu melaksanakan umrah terlebih dahulu pada bulan-bulan haji. Lalu Ber-tahallul, Kemudian berihram hajidari Makkah atau

sekitarnya 9 dzulhijjah tanpa harus mengambil dari miqat semula.

- Haji Ifarah

  Kata ifarah berarti menyendirikan, artinya melaksanakan ibadah haji saja tanpa melaksanakan umrah. Dapat dilakukan dengan cara, yaitu: Melaksanakan haji saja tanpa melaksanakan umrah, Melaksanakan.

C. Pelayanan Haji

1) Pengetian Pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya kegiatan menawarkan kepada konsumen ayau pelanggan yang dilayani. Dan penyelenggaraan ibadah haji dikelola dengan mengutamakan pelayanan Jemaah sesuai hak dan kewajiban-nya. Dengan demikian, mereka dapat melaksanakan ibadah sesuai ketentuan syariah dan pelaksanaannya dapat berjalan dengan aman dan nyaman.

Dalam penyelenggaraan ibadah haji, pelayanan kepada Jemaah dikelompokan menjadi tiga, yaitu: pelayanan umum, pelayanan ibadah, dan pelayanan kesehatan. Prinsip-prinsip pelayanan prima menjadi kunci keberhasilan pelayanan haji dengan tetap mengedepankan kepentingan Jemaah diatas kepentingan lainnya.

2) Standar pelayanan

Standar pelayanan ini sekurang kurangnya meliputi:

a. ***Prosedur pelayanan*** merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

b. ***Waktu penyelesaian*** merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

c. ***Produk pelayanan*** merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

d. ***Biaya pelayanan*** merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga

tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

e. ***Sarana dan prasarana*** merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

3) Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi dalam (Atmaja, 2018)[10] sebagai berikut:

a. Tangible (Bukti Langsung)

Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberian jasa yang mengikuti fasilitas fisik (gedung, gudang, dll) perlengkapan dan peralatan yang dapat dipergunakan (teknologi) penampilan pegawainya dan bukti fisik yang baik dapat memberikan kesan positif kepada pelanggan dan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Reliability (kehandalan)

Reliability Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpecaya.

[10] Lupiyoadi (Atmaja, 2018)

Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti waktu, konsisten, dan kemampuan penyediaan layanan untuk memberikan layanana sesuai dengan komitmen mereka, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurat yang tinggi. Dan pelanggan mengharapkan bahwa layanan yang mereka terima akan sesuai dengan janji dan ekspektasi yang telah dibuat.

c . Responsiveness (daya tanggap)

Responsiveness yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (Responsive) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya. Suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Serta pada kemampuan penyedia layanan untuk merespons dan menanggapi kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan cepat, mencakup kecepatan dan kesigapan dalam menanggapi pertanyaan, keluhan, atau permintaan bantuan pelanggan. Responsive yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

d. Assurance (jaminan)

Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada parusahaan. Dan berhubungan

dengan kompetensi dan kemampuan karyawan dalam memberikan layanan. Dan kemampuan karyawan/pegawai untuk memberikan informasi yang akurat, kepercayaan pelanggann ini dalam keahlian staff, dan keandalan layanan. Jaminan mencakup aspek keamanan dan perlindungan yang dirasakan oleh pelanggan saat menerima layanan.

e . Emphaty (empati)

Emphaty yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dan dimana suatu perusaaan di harapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengorganisasian yang naman bagi pelanggan. Serta mencakup dengan kemampuan penyedia layanan untuk memahami, merasakan, dan merespons perasaan dan kebutuhan pelanggan, dengan ini melibatkan kemampuan karyawan untuk mendengarkan dengan baik, memahami perspektif pelanggan, dan menunjukan perhatian terhadap perasaan dan kebutuhan pelanggan.

Pentingnya untuk mencapai keseimbangan antara kelima dimensi ini untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Keseluruhan pelanggan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana

penyedia layanan di kementerian agama di kabupaten padang pariaman ini.

D. Prinsip-prinsip Manajemen Pelayanan Syariah

Pengelolaan manajemen dapat dimiliki dan dioperasikan secara individual maupun kelompok, sehingga pengelolaan manajemen tidak lagi jauh dari kehidupan sehari hari.

Manajemen memiliki Prinsip-prinsip yang dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari dan terdapat dalam Al-Quran dan Al-Hadist yaitu:

a. Amar Ma'ruf Nahi Munkar

Prinsip ini merupakan perilaku yang harus diterapkan umat islam dalam kehidupan sehari-hari. Pentingnya prinsip ini adalah bahwa umat islam wajib melakukan perbuatan baik atau terpuji menghindari perbuatan buruk yang dapat merugikan dirinya sendiri atau orang lain.

b. Kewajiban menyampaikan amanah

Allah SWT dan Rasul-Nya memerintahkan umat-Nya untuk dapat dipercaya. Sebagai Rasulullah SAW beliau mendidik umatna untuk menjadi pimpinan yang berkarakter dan bertakwa pada perintah Allah SWT. Sebagai pemimpin kelompok yang dipercaya memimpin dan mengarahkan segala kegiatan untuk mencapai tujuan bersama.

c. Kewajiban menegakan keadilan

Prinsip ini mengajarkan setiap pemimpin untuk menjaga keadilan dalam kelompoknya agar tidak ada satu pun anggota yang menetang kepeminpinannya. Keadilan sangat penting dalam hukum syariah,

oleh karena itu umat islam mempunyai kewajiban untuk menegakan keadilan terhadap diri sendiri dan orang lain.

d. Kewajiban menegakan kebenaran

Umat muslim wajib menegakan kebenaran baik melalui tindakan individu maupun kelompok. Kita harus menghindari kegiatan yang mengarah pada kesalahan dan melakukan kegiatan yang mengarah kebenaran. Karena pada dasarnya manajemen diciptakan oleh suatu kelompok untuk memberikan kebenaran.

E. Kajian Terdahulu

Sebagai Bahan Perbandingan Dan Referensi Pada Penelitian Ini, Berikut Ada Beberapa Peninjau Terhadap Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan Dengan Studi Ini:

Tabel 1.3

Kajian Terdahulu

NO	Nama Penulis/tahun	Judul Penelitian	Hasil Temuan	Perbedaan Penelitian
1.	Fuji sarah,(2021)[11] Skripsi	**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DAN UMRAH DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2019**	Hasil dari penelitian terdapat Manajemen pelayanan yang dilakukan masih kurang efektif, hal ini berdasarkan fakta yang diperoleh bahwa calon jama‟ah haji menyampaikan keluhan mulai dari proses pendaftaran, keberangkatan, hingga pemulangan ke tanah air.	Perbedaan kedua penelitian ini adalah pada penelitian terdahulu menjelaskan kajian yang relevan sedangkan penelitian ini hanya Membahas terkait dengan manajemen pelayaan yang ada di kantor kementerian agama kabupaten padang pariaman.

[11] Fuji Sarah, ‘ *Analisis Manajemen Pelayanan calon Jamaah Haji dan Umrah di kantor kementerian agama kabupaten Kampar*’, 2021.

NO	Nama Penulis/tahun	Judul Penelitian	Hasil Temuan	Perbedaan Penelitian
2.	Muhammad Imaduddin Ikhlasul Amal, (2020)[12] Skripsi	**MANAJEMEN PELAYANANA JAMAAH HAJI DIKANTOR KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN MANGELANG**	Penelitian ini menjelaskan tentang terkait perencanaan mengacu pada peraturan dari kementrian agama	Perbedaan kedua penelitian ini adalah pada penelitian terdahulu menjelaskan terkait perencanaan pada peraturan kementerian agama sedangkan penelitian sekarang ini ialah memperbaiki segi bagaimana pelayanan yang baik dan memperbaiki sistem kinerja karyawan yang berada di kementerian agama.
3.	Tira Wulani,Tahun (2019)[13] Skripsi	**MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PAGAR ALAM PROVINSI SUMATERA SELATAN.**	Hasil penelitian terdapat manajemen pelayanan yang dilakukan sudah baik, terbukti dari hasil wawancara dengan 5 jamaah haji tahun 2019 bahwa semua mengatakan pelayanan yang diberikan kantor kementerian agama kota pagar	Perbedaan kedua penelitian ini adalah pada penelitian terdahulu ini adalah dalam segi pelayanannya sudah membaik, sedangkan peneliti sekarang ini ialah ingin memperbaiki dalam segi kinerja karyawannya di kementerian agama.

[12] Muhammad Imasussin Ikhlasul Amal, '*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dikantor Kemenetrian Agama Kabupaten Magelang*, 2020.

[13] Tira Wulani, '*Manajemen Pelayanan Jamaah haji dan umrah Di kantor kementerian agama kota pagar alam*', 2019.

NO	Nama Penulis/tahun	Judul Penelitian	Hasil Temuan	Perbedaan Penelitian
			alam sudah sesuai dengan yang diharapkan dan jamaah merasa puas dengan pelayanannya.	
4.	Ence Sopyan and Kismartini,(2020)[14] Jurnal	**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH HAJI TERPADU SATU ATAP DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN CIAMIS.**	Penelitian ini menjelaskan terkait dengan menganalisis pelayanan ibadah haji terpadu satun atap di kementerian agama kabupaten ciamis, secara spesifik alat pengukuran pelayanan dapat dilihat dari faktor-faktor seperti kemampuan pelayanan, jaminan peningkatan kepuasan pelayan, pelayanan haji terpadu di kementerian agama kabupaten ciamis berjalan di kementerian agama kabupaten ciamis berjalan cukup baik, meski masih dalam	Perbedaan Kedua Penelitian ini adalah Penelitian terdahulu ini menjelaskan terkait dengan pelayanan ibadah haji terpadu satu atap dengan mengukur pelayanan beberapa faktor-faktor dan sedangkan penelitian ini yaitu terfokus kinerja karyawan dan bagaimana manajemen pelayanan di kantor kementerian agama kabupaten padang pariaman ini.

[14] Ence Sopyan dan Kismartini, '*Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah haji terpadu satu atap di kementerian agama kabupaten ciamis*', 2020.

NO	Nama Penulis/tahun	Judul Penelitian	Hasil Temuan	Perbedaan Penelitian
			tahap pengerjaan hambatan yang ditemukan, termasuk kurangnya sosialisasi dan banyak tenaga kerja yang ditugaskan sebagai agen pelayanan haji, baik dari internal kementerian agama maupun mitra perbankan.	
5.	Takwin, Tahmit Ansar, Yuliana Musin, (2021)[15] Jurnal	**MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KONAWE, SULAWESI TENGGARA.**	Penelitian ini menjelaskan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan ibadah haji di kantor kementerian agama kabupaten konawe telah terlaksana relative baik, hal ini dapat dilihat dari kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang telah dilaksanakan baik secara formal maupun informal, namun yang perlu dilakukan oleh	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang ialah penelitian terdahulu ini adalah terdapat pada kegiatan penyelenggaraan ibadah haji dilakukan dengan formal maupun informal, khususnya pada seksi haji dan umrah dan sedangkan penelitian sekarang ini adalah terfokus dalam segi kinerja karyawan dan bagaimana manajemen pelayanan di kantor

[15] Takwin, Tahmit Ansar, Yuliana Musin, '*Manajemen Pelayanan ibadah haji di kantor kementerian agama kabupetan konawe Sulawesi tenggara*',2021.

NO	Nama Penulis/tahun	Judul Penelitian	Hasil Temuan	Perbedaan Penelitian
			kementerian agama kabupaten konawe khususnya pada seksi haji dan umrah yaitu menjalin sama dengan media local kabupaten konawe.	kementerian agama tersebut.
6.	Firman agung amami, daimah, (2021)[16] Jurnal	**MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DALAM MENGUATKAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH BIRO KHUSUS QOSWA TOURS AND TRAVEL CIREBON**	Penelitian ini menjelaskan terkait tentang data data diperoleh melalui wawancara, dan studi dokumen	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, penelitian terdahulu ini menjelaskandata data yang diperoleh sedangkan penelitian sekarang ini adalah menjelaskan atau bagaimana manajemen pelayanan di kantor kementerian agama ini.

[16] Firman Agung amami dan Daimah, '*Manajemen Pelayanan Prima dalam menguatkan Jamaah haji dan umrah biro khusus qoswa tours and travel cirebon'*, 2021.

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Metode yang dipakai dalam penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif yaitu tentang Bagaimana Manajemen Pelayanan Calon Jamaah haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Padang Pariaman.

Penelitian kualitatif ini merupakan metode penelitian yang merupakan data data yang berupa kata, kalimat, paragraph yang memiliki makna yang berkaitan dengan penelitian. Menurut moleong penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya deskripsi dalam bentuk kata kata dan Bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.[17]

Menurut Saryono penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidik, menemukan, menggambarkan dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuatitatif.[18]

2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian adalah tempat atau wilayah tempat dilakukannya penelitian sedangkan tempat penelitian dilakukan diKantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman yang mengelola jalan Padang-Bukittinggi di Nagari Kiambang.

[17] Dr. abdul Fattah nasution, M.Pd, *Metode penelitian kualitatif*, (bandung harfa creative, 2023), hal 34

[18] Saryono, *penelitian kualitatif ilmu ekonomi dari metodologi ke metode* (jakarta: raja grafindo persada, 2007)

Adapun Waktu penelitian ini sejak Survei pada tanggal desember 2023 sampai dengan Februari 2024.

3. Jenis Dan Sumber Data

a. Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Pengumpulan data tersebut dilakukan secara khusus untuk mengatasi masalah riset yang teliti, data primer dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi dan lain sebagainya. Data primer bersumber dari pimpinan, pembimbing ibadah, staf , konsumen dalam hal ini data yang dihimpun adalah tentang bagaimana manajemen pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.

b. Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari subjek penelitian, data sekunder sudah dikumpulkan dan disajikan oleh pihak lain baik dari tujuan komersional maupun non komersional. Data sekunder ini dilakukan menggunakan data yang diperoleh dari buku, jurnal laporan dan lainnya yang memiliki relevan dengan hasil penelitiannya yang dimaksud. Dan data sekunder yaitu data yang terdiri dari dokumentasi kegiatan, foto wawancara, dan laporan yang tersedia di Kantor Kementerian Agama. Dalam data sekunder ini diperoleh dari buku buku penunjang, catatan, jurnal dan lain-lainnya yang berkaitan dengan manajemen pelayanan haji di Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman Dalam Melayani Calon Jamaah Haji.

4. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah untuk mendapatkan suatu informasi yang berkenaan dengan masalah yang berkaitan dengan diteliti dan menjadi informasi dari penelitian penulis adalah staf yang berada di pusat layanan haji umrah terpadu di kementerian agama kabupaten padang pariaman. Dalam informan kunci adalah yakni ibu Neti sebagai Staf penyelenggaraan haji di PLHUT kantor kementerian agama kabupaten padang pariaman yang berada di PLHUT kantor kementerian agama kabupaten padang pariaman.

Selain itu calon jamaah yang telah mendaftar di pusat layanan haji dan umrah terpadu (PLHUT) ini dapat dijadikan sebagai informan pendukung dalam menelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

a) Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kueisioner. Walaupun wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

Melakukan observasi atau pengumpulan data melalui pengamatan langsung ditempat kejadian atau observasi partisipan, penelitian dilakukan pada saat melaksanakan magang.

b) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data informasi dalam bentuk buku, arsipan, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Dokumentasi adalah proses pembuatan, pengumpulan dan penyimpan informasi dalam bentuk tertulis, visual, dan audio untuk tujuan referensi atau penggunaan di masa depan. Dokumentasi sangat penting dalam bidang bisnis, pendidikan, teknologi dan hampir semua bidang lainnya karena memudahkan orang untuk mengakses informasi yang relevan dan memastikan bahwa informasi tersebut dapat dipertahankan dan ditemukan kembali di kemudian hari.

c) Interview (Wawancara)

Wawancara merupakan pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab dan akan didapatmakna dalam suatu topik tersebut. dengan adanya wawancara ini, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang informasi dalam situasi dan fenomena terjadi, dan dimanahal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Ada tiga teknik wawancara yaitu:

1) Wawancara Terstruktur

Wawacara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpulan data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu wawancara terstruktur ini setiap responden diberikan pertanyaan yang saran, dan mengumpul data mencatatnya. Dalam wawancara ini dapat menggunakan alat bantu seperti tape recorder, gambar dan lainnya membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar.[19]

2) Wawancara tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana penelitian tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.[20]

3) Wawancara Terbuka Terstandar

Wawancara terstandar merupakan wawancara dengan menggunakan sejumlah pertanyaan yang terstandar secara baku. Dengan wawancara terstruktur ini setiap informasi memperoleh pertanyaan yang sama, mulaidari urutan petanyaan, kata-kata, dan cara penyajiannya.[21]

4) Wawancana Kelompok

[19] abdul Fattah nasution, M.Pd, *Metode penelitian kualitatif*, (bandung harfa creative, 2023), hal 99
[20] abdul Fattah nasution, M.Pd, *Metode penelitian kualitatif*, (bandung harfa creative, 2023), hal 99
[21] abdul Fattah nasution, M.Pd, *Metode penelitian kualitatif*, (bandung harfa creative, 2023), hal 101

Wawancara kelompok merupakan instrumen yang dilakukan berdasarkan pada seputar renomena yang diteliti pada suatu normalitas kelompok.

6. Metode Analisis Data

Teknik Analisis data adalah analisis data kualitatif memang lebih rumit dari pada kuantitatif. Dan peneliti benar benar wajib menguasai teori agar persepsi yang tercipta tidak subjektiftapi berdasarkan pengetahuan ilmiah. Penelitian kualitatif bisa sangat rumit dan tumpeng tindih dikarenakan informasi yang diambil tidak hanya berpusat pada masalah yang delah ditentuka akan etapi bisa menjadi berkembang tergantung kondisi lapangan, oleh karena itu ada beberapa hal yang harus dilakukan agar penelitian ini di kantor kementerian agama kabupaten padang pariaman ini tidak terlalu melebar kemana mana yaitu:

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan merangkum informasi bersumber pada hal-hal yang penting untuk dibahas atau diambil satu kesimpulan. Biasanya dilakukan dengan cara melakukan abstraksi atau merangkum hal yang penting agar tetap berada dalam penelitian.

Reduksi adalah mempermudah informasi yang didapat dari lapangan. Informasi yang didapat dilapangan tentu merupakan data yang sangat rumit dan juga sering dijumpai informasi yang tidak ada

kaitannya dengan tema penelitian tetapi data tersebut bercampur dengan data penelitian.[22]

b. Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tertata yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Tahap ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tertata sehingga adanya penarikan kesimpulan, ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian ini biasanya berbentuk naratif sehingga memerlukan penyederhanaan.

Penyajian data dilakukan untuk dapat melihat gambaran keseluruhan. Pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan pengelompokan pada setiap pokok permasalahan.[23]

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah akhir dalam proses analisis data penelitian kualitatif dan melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung yaitu selama proses pengumpulan data. Penarikan kesimpulan ini dilakukan dengan cara membandingkan kesesuaian pertanyaan dengan objek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut. dan dalam penelitian ini, penarik

[22] Syafrida Hafni Sahir, *metodologi penelitian,* (Jogjakarta penerbit KBM indo, 2021) hal. 47
[23] Syafrida Hafni Sahir, *metodologi penelitian,* (Jogjakarta penerbit KBM indo, 2021) hal. 48

kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman

1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman

Kantor Kementerian Agama Kab. Padang Pariaman berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 373 Tahun 2002 adalah instansi vertikal Kementerian Agama yang mempunyai tugas melaksanakan tugas dari fungsi Kementerian Agama di wilayah Kab.Padang Pariaman berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Seiring dengan perkembangan zaman, dewasa ini aparatur Kementerian Agama harus mampu menjadi contoh dan teladan bagi masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang diembannya,pegawai Kementerian Agama dituntut untuk lebih profesional,taat hukum, rasional, inovatif, memiliki integritas yang tinggi dan menjunjung tinggi etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,serta bebas Korupsi,Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Amanat ini harus dijaga dan dilaksanakan sebaik-baiknya oleh segenap pegawai Kantor Kementerian Agama Kab.Padang Pariaman, tentunya dengan senantiasa memegang teguh motto **IKHLAS**

BERAMAL dan **KODE ETIK PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA.**

Di Tahun 2018 ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman mempunyai Motto ***"Pelayanan Prima Dengan Landasan 5 Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama (Integritas, Profesional, Inovatif, Tanggung Jawab dan Keteladaan).***

Selain Motto Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman juga mempunyai **5 Point Kode Etik Pegawai Kementerian Agama** yang dijabarkan sebagai berikut :

1. Menjunjung Tinggi Kesatuan Dan Persatuan Bangsa
2. Mengutamakan Pengabdian Dan Pelayanan Kepada Masyarakat
3. Bekerja Dengan Jujur, Adil Dan Amanah
4. Melaksanakan Tugas Dengan Disiplin,Profesional Dan Inovatif
5. Setia Kawan Dan Bertanggung Jawab Atas Kesejahteraan Korps

Lahirnya Kementerian Agama merupakan jawaban kongrit atas tuntutan sejarah bangsa.dan lebih dari itu hal ini merupakan jaminan atas pelaksanaan pancasila dan UUD 1945, terutama sila Ketuhanan dalam pasal 29 dari UUD 1945.

Keberadaan Kementerian Agama yang pada mulanya bernama Departemen Agama awalnya diusulkan oleh utusan Komite Nasional Indonesia Daerah (KNID) Kepresidenan Banyumas (K.H.Abu Dardiri, H.M.Saleh Suaidy dan M.Sukseno Wirya Saputra) pada sidang pleno Komite Nasional Indonesia Pusat (KNPI) di Jakarta pada tanggal 24-28

November 1945. Usulan mereka disetujui oleh sidang,kemudian keputusan sidang tersebut diproses. Dan pada tanggal 3 Januari 1946, Pemerintah mengumumkan berdirinya Kementerian Agama RI dengan Menteri Agamanya yaitu H.M.Rasyidi,BA. Maka dari sejarah singkat itulah. tanggal 3 Januari diperingati sebagai HARI AMAL BHAKTI (HAB) KEMENTERIAN AGAMA.

Perubahan penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama adalah berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 10 Tahun 2010 tentang perubahan penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama.

Kementerian Agama Kab. Padang Pariaman sejak tahun 1978 sampai dengan tahun 2005 pada awalnya bergabung dengan kota pariaman, dengan nama Kantor Departemen Agama Kabupaten Padang Pariaman yang beralamat di Jl.Rohana Kudus Nomor 1 Pariaman.

Sejak tanggal 5 Mei 2005 Kantor Departemen Agama Kota Pariaman terpisah dari Kantor Departemen Agama Kabupaten Padang Pariaman,dengan Kepala Kantor Departemen Agama Kota Pariaman pertama yaitu, Drs.H.Maswar yang berkantor di Desa Air Santok Kecamatan Pariaman Tengah, setelah terjadi pemekaran wilayah Kecamatan pada akhir bulan Desember 2010 Desa Air Santok termasuk kedalam Kecamatan Pariaman Timur sampai sekarang.

Dalam sejarah pergantian Kepala Kantor,sampai saat ini sudah tercatat 10 orang Kepala Kantor Kementerian Agama yang menjabat di Kabupaten Padang Pariaman yaitu :

1. H.Liberti Sofyan (1971 s/d 1974)
2. H.Baharuddin Musa (1974 s/d 1986)
3. Drs.H.Darman Harun (1986 s/d 1988)
4. Drs.H.Darsenal Darwis (1988 s/d 1997)
5. Drs.H.M.Djunis Yahsar Koto (1997 s/d 2004)
6. H.Bukhari.A.Ma (Plt.Kepala) (2004 s/d 2005)
7. Drs.H.Taslim Mukhtar (2005 s/d 2012)
8. Drs.H.Syaiful Azhar (Plt.Kepala) (2012 s/d 2013)
9. Drs.H.Masrican (2013 s/d 2016)
10. Dr.H.Helmi,M.Ag (2017 s/d 2021)
11. H. Syarizal (2022 s/d Sekarang)

2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman

a. **Visi**

"Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mengwujudkan indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong"

b. **Misi**

1. Meningkatkan Kualitas kesalehan umat beragama.
2. Memperkuat Moderasi beragama dan kerukunan umat beragama.

3. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata.

4. Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu.

5. Meningkatkan produktifitas dan daya saing pendidikan.

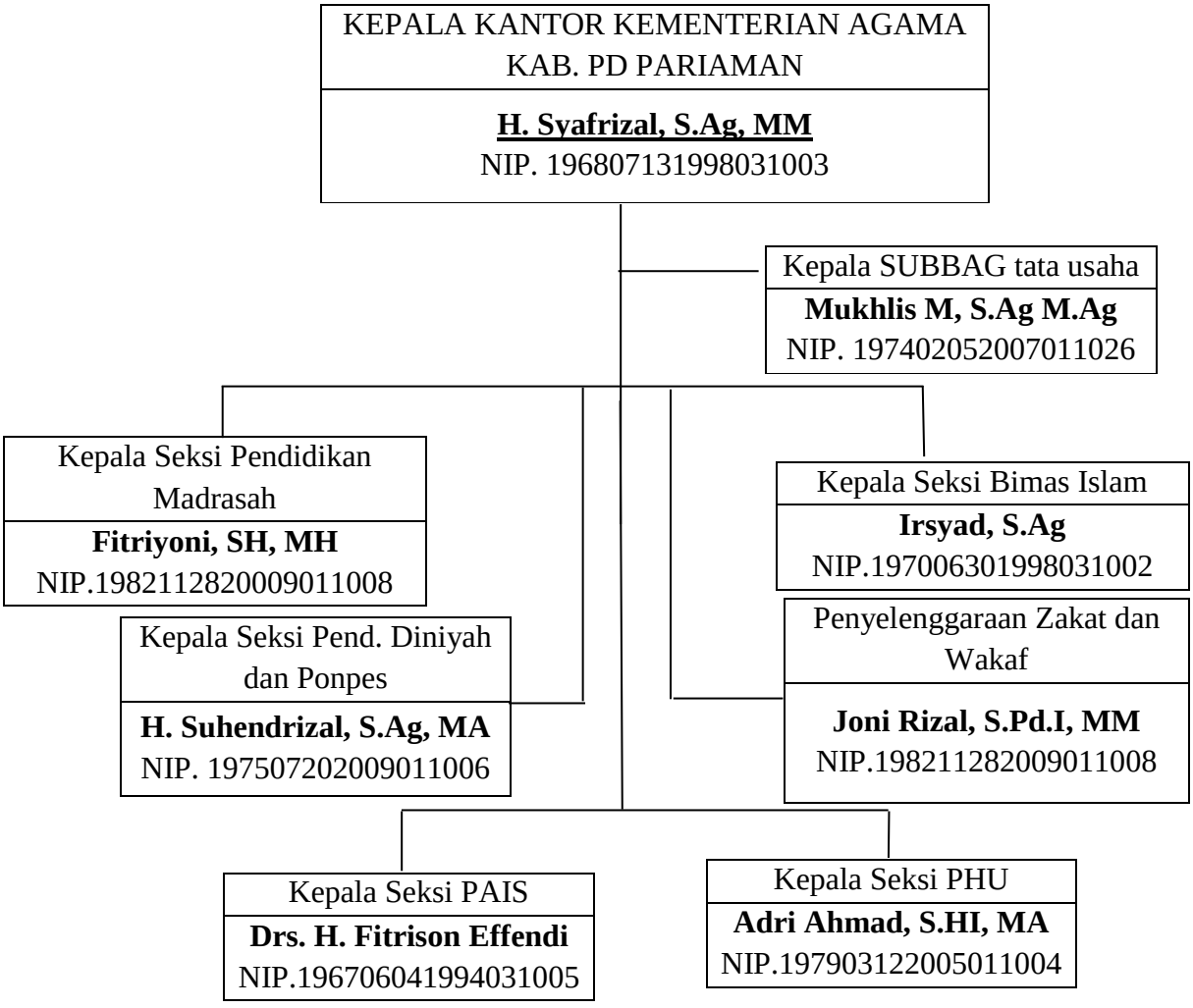
6 Memantapkan tata kelola kepemerintahan yang baik (good Governance).

3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kab. Padang Pariaman.

Tabel 1.4

Bagan Struktur Organisasi Kementerian Agama Kab. Padang Pariaman

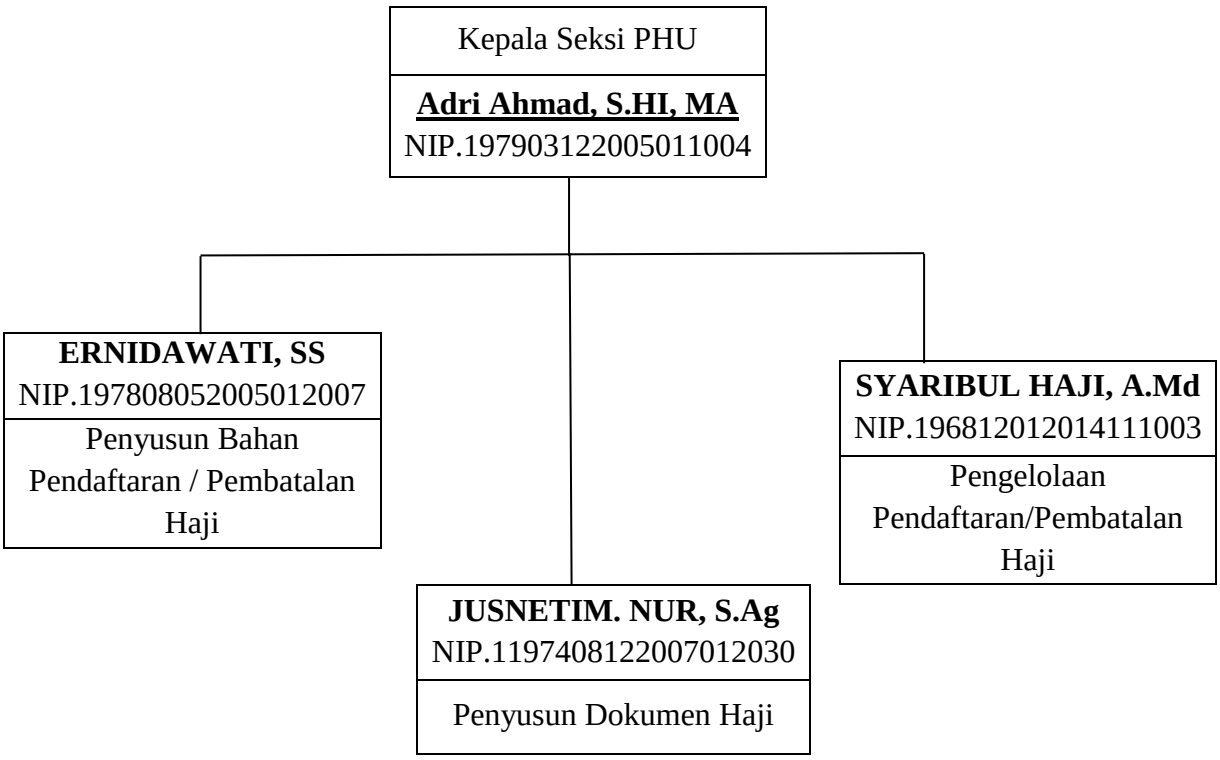
PMA No. 19 Th. 2019



4. Struktur Organisasi Penyelenggaraan Haji di Kementerian agama Kab. Padang Pariaman.

Tabel 1.5

Bagan Struktur Organisasi Penyelenggaraan Haji Kemenag Kab. Padang Pariaman



5. Tugas dan Fungsi Seksi di kantor Kementerian agama Kab. Padang Pariaman.

   a) Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.

   b) Kasubag Tata Usaha Yang mempunyai tugas melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan perencanaan, pelaksaan pelayanan dan pembinaan administrasi, keuangan dan barang milik negara di lingkungan Kantor Kementerian Agama.

c) Seksi Pendidikan Madrasah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data informasi di bidang RA,MI,MTs,MA dan MAK.

d) Seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren sebagaimana dimaksud dalam pasal 141 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren.

e) Seksi pendidikan Agama islam mempunyai tugas ,eakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama islam, dan pendidikan keagamaan islam.

f) Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengeloaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan Haji dan Umrah.

g) Seksi Bimbingan Masyarakat islam mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi dibidang masyarakat islam.

B. Hasil Penelitian

Penelitian melakukan observasi di kantor kementerian agama kabupaten padang pariaman, penelitian ini melihat dari segi pelayanannya di PLHUT (Pusat layanan Haji dan umrah Terpadu) yang berada di kantor kementerian agama kabupaten padang pariaman.

Dari observasi yang peneliti dari staf PLHUT Ketika Masuk kehalaman kantor Kementerian agama Kab. Padang Pariaman ini kurang begitu bagus, hal ini terlihat dari parker yang panas, ada lahan parkir akan tetapi lahan parkir khusus bagi pengunjung sedikit dan kenyamanan tempat atau lokasi di kantor kementerian agama dimana parkirnya bagus dan ada penjaganya yaitu satpam. Tapi saat dikonfirmasi ke Pak Syaribul Haji beliau menyatakan bahwa "Parkiran ya segitu karena kekurangan lahan untuk parkiran"[24] (20 desember 2023).

Masuk Kedalam ruangan PLHUT yaitu Pusat Layanan Haji dan Umrah terpadu, dimana ruangan ini pelayanan yang luas, banyaknya tempat duduk bagi para pelanggan yang menunggu antrian untu dilayani. Berdasarkan observasi kaka Monika Menyatakan Bahwa "Disaat ruangan tunggu nyaman dan ruang tunggunya luas, dan didalam ruangan saat dilayani nyaman karena ada fasilitasnya seperti AC dan tidak merasa kepanasan"[25]Dan kak Dila menyatakan Juga bahwa "fasilitas disana baik dan mungkin bangunannya baru ya serba baru yah"[26] dari kaka Meli sendiri menyatakan bahwa "Saat menunggu antrian sebaiknya ada yang dibaca seperti brousur tentang keberangkatan haji dan sebagainya, dan para jamaah yang sedang menunggu panggilan untuk dilayani tidak merasa bosan dan dapat wawasan terkait keberangkatan haji"[27]

[24] Syaribul Haji, Staf KemenAg, wawancara pribadi, tanggal 20 desember 2023, pukul 10:25 WIB.

[25] Piscesia monika, calon jamaah Haji, wawancara pribadi, tanggal 22 desember 2023, pukul 15:36 WIB.

[26] Dilla Nitra, Calon jamaah Haji, wawancara pribadi, taanggal 26 Desember 2023, Pukul 17:02 WIB.

[27] Amelia Ramajali, Calon jamaah Haji, wawancara pribadi, tanggal 22 desember 2023, Pukul 10:30 WIB.

Untuk ini kemudahan pelayanan memang sudah terjadi pada para pelanggan yang sudah tau apa yang diperlukan bila mau meminta pelayanan, tetapi untuk jenis-jenis pelayanan yang baru itu terkadang masih belum tau persyaratan yang dibutuhkan sehingga calon jamaah harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan tersebut. dan selain itu kesulitan juga dialami oleh sebagian besar pelanggan baru seperti kurangnya Persyaratan saat ingin mendaftar Haji.

Dan dari observasi penelitian terhadap calon jamaah haji dan staf Kecermatan petugas dalam melayani calon jamaah di ungkap oleh bapak Sharibul Hajj Menyatakan Bahwa "sistem pelayanan disini sudah melakukan online dan pelayanan disini tidak ada khusus untuk lansia atau muda tidak disama ratakan,[28]

dimana selain kecermatan petugas juga terlihat kecepatan pelayanan dalam memberikan pelayanan ke para calon jamaah haji, dan ketika ditanyakan pada para pelanggan yang merasakan pelayanan terkait kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan ya sedang dari pelanggan yang menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai sedang dan berhati hati dalam pelayanan dan pendafatrannya. Antara lain ketika wawancara dengan kaka Dila beliau mengungkapkan Bahwa "Petugas cukup cepat dalam melayani, kaka pada saat kaka datang kesana sekitar ashar dan smapai disana kaka menunggu yang ingin melayani kaka kebetulan ashar sepertinya sholat ya

[28] Syaribul Haji, Staf KemenAg, wawancara pribadi, tanggal 20 desember 2023, pukul 10:25 WIB.

kan menjelang habis menunggu sebentar datang ibu-ibu dan bertanya ada apa yg bisa ibu bantu gtu dan kaka jawab ingin mendaftar haji buk pada saat itu kan mau jam pulang dan ibu yang melayani kaka bilang jam segini kayaknya ga bisa karena jam segini sistem udah tutup dan beberapa menit itu ibu bilang dicoba dulu ya semoga bisa sehabis itu alhamdullilah bisa dan org pusat yang menyetujui alhamdulillah belom pulang dan dari situ kaka bersyukur diberi kelancaran dan ibunya juga berusaha dan cepat dalam menginput data ke pusat."[29]

Dari observasi peneliti dapat Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dan dapat dari observasi kemarin di kantor kementerian Agama Kab. Padang Pariaman pelanggan menanyakan dan menyapa petugas. Dan respon yang diberikan oleh petugas baik dan menanyakan ke calon jamaah haji yang mau di pertanyakan terkait perihal waktu keberangkatan haji.

Dan setiap melakukan pelayanan di kantor kementerian Agama Kab. Padang Pariaman terbilang cepat, tepat dan cermat atau sebaliknya. Hasil dari wawancara dengan kaka Dila menyatakan bahwa: "Waktu kaka mendaftar alhamdulillah kaka dapat pelayanan lumayan cepat, tepat dan cermat, akan tetapi ada sedikit kendala waktu menginput ke pusat dan mintak tolong dari pusat untuk menyetujukannya"[30]

Hasil dari wawancara dengan kak Amelia menyatakan bahwa "Responnya baik, ramah dan stafnya bertanya ada keperluan dan

[29] Dilla Nitra, Calon jamaah Haji, wawancara pribadi, taanggal 26 Desember 2023, Pukul 17:02 WIB.
[30] Dilla Nitra, Calon jamaah Haji, wawancara pribadi, taanggal 26 Desember 2023, Pukul 17:02 WIB.

sebagaiannya"[31] Dan hasil wawancara dengan kak monika menyatakan bahwa "pelayanannya ya ramah ramah dan responnya baik apabila aktu sesi foto untuk nomor porsi , cepat dalam melayani dan gitu waktu kaka mau mendaftar haji di waktu mau keberangkatan haji, akan tetapi perlengkapannya syaratnya ya agak ribet sedikit sih"[32]

Dari Observasi penelitian terdapat Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan untuk menjamin tepat waktu pelayanan seperti dalam mengelolaan persyaratan untuk mendaftar haji maupun yang telah memenuhi persyaratan haji. Dalam wawancara dari kak Amelia menyatakan bahwa "jaminan saat disana saat pendaftaran haji dijamin nomor porsi lansung keluar dan akan siap hari itu juga tidak menunggu beberapa hari"[33] dan kak Monik menyatakan juga bahwa "jaminan yang diberikan yaitu disana semua proses pendaftaran dijamin selesai sampai akhir pendaftaran dan langsung keluar nomor porsi"[34] Dan kak Dilla menyatakan juga bahwa "saat pendaftaran kemarin diusahakan semaksimal mugkin supaya kaka tidak terlewatkan satu orang yang ingin mendaftar haji, supaya tidak terlewatkan lah"[35]

Dari observasi penelitian terdapat Mendahulukan kepentingan calon jamaah haji yang ingin mendaftar dijadikan raja dan ratu dalam

[31] Amelia Ramajali, Calon jamaah Haji, wawancara pribadi, tanggal 22 desember 2023, Pukul 10:30 WIB.

[32] Piscesia monika, calon jamaah Haji, wawancara pribadi, tanggal 22 desember 2023, pukul 15:36 WIB.

[33] Amelia Ramajali, Calon jamaah Haji, wawancara pribadi, tanggal 22 desember 2023, Pukul 10:30 WIB.

[34] Piscesia monika, calon jamaah Haji, wawancara pribadi, tanggal 22 desember 2023, pukul 15:36 WIB.

[35] Dilla Nitra, Calon jamaah Haji, wawancara pribadi, taanggal 26 Desember 2023, Pukul 17:02 WIB.

pelayanan, yang diinginkan oleh calon jamaah haji haruslah mendapatkan proiritas utama dan harus sesuai dengan keinginan dari pada pelanggan calon jamaah haji tersebut. dan hasil wawancara dengan Kaka Meli yang menyatakan bahwa "staf disana peduli akan calon jamaah hajinya terkait dengan surat menyuratnya pendaftaran haji dan termasuk surat nomor porsi keluar dihari itu juga keluar"[36] Dan hal yang sama juga oleh monika yang menyatakan bahwa "staf disana peduli akan terhadap calon jamaah hajinya termaksud tentang surat menyurat perndaftaran haji.[37] Dan berbeda dengan kaka Dilla yang menyatakan bahwa "cukup peduli terhadap keperluan dan keluhan calon jamaah haji saat ingin mendaftar"[38]

C. Pembahasan

1. Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.

Analisis manajemen pelayanan calon jamaah haji di kantor kementerian agama Kabupaten Padang Pariaman memiliki dimensi kualitas pelayanan seperti berikut:

a. Tangible (sarana dan prasarana), seperti ketika calon jamaah haji datang ke pusat layanan haji dan umrah ini sudah memiliki fasilitas yang cukup baik dan ruangannya luas, dan setiap ruangan memiliki

[36] Amelia Ramajali, Calon jamaah Haji, wawancara pribadi, tanggal 22 desember 2023, Pukul 10:30 WIB.

[37] Piscesia monika, calon jamaah Haji, wawancara pribadi, tanggal 22 desember 2023, pukul 15:36 WIB.

[38] Dilla Nitra, Calon jamaah Haji, wawancara pribadi, taanggal 26 Desember 2023, Pukul 17:02 WIB.

fasilitas seperti AC, Komputer, Printer dan lain sebagainya. Dan setelah melakukan penelitian bahwa sarana prasarana di kantor kementerian agama kabupaten padang pariaman yang bisa di sebut (Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu).

b. Reability (Kehandalan), ketika calon jamaah haji berada di sekitar pusat layanan haji di kementerian agama padang pariaman maka akan ada staf yang berada di dalam ruangan yang di persilahkan masuk untuk menanyakan perihal apa kedatangan bapak/ibu dan memberikan layanan sebaik mungkin.

c. Responsive (daya Tanggap), dan ketika calon jamaah haji datang ke pusat layanan haji di kementerian agama kabupaten padang pariaman staf yang berada di sekitar pusat layanan haji akan memberikan tanggapan yang baik dan sesuai keluhan calon jamaah haji yang datang ke pusat layanan haji ini.

d. Assurance (jaminan), staf pusat layanan haji di kementerian agama kabupaten padang pariaman ini memberikan layanan dan memberikan informasi yang akurat terkait tentang haji. Dan jaminan tentang aspek keamanan dan perlindungan yang di rasakan oleh calon jamaah haji ini.

e. Emphaty (empati), staf yang berada di pusat layanan haji di kantor kementerian agama kabupaten padang pariaman ini memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual seperti peduli kedatangan calon jamaah haji dan menanyakan perihal

kedatangannya mau menanyakan apa dan memberikan kepedulian staf terhadap calon jamaah haji tersebut.

Dan disini pentingnya mencapai suatu keseimbangan antar kelima kualitas pelayanan ini supaya memberikan pelayanan yang baik, dan keseluruhan calon jamaah haji sangat mempengaruhi sejauh mana pelayanan di pusat layanan haji dan umrah terpadu ini di kementerian agama kabupaten padang pariaman.

2. **Analisis Meningkatkan pelayanan yang belum memuaskan calon jamaah haji.**

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwas jumlah data calon jamaah haji Keseluruhan di Kementerian agama Kab. Padang Pariaman mengalami Kenaikan sehabis mengalami Covid-19 sebanyak 20% pada tahun 2020 dan kemudian penurunan sebanyak 130 calon jamaah haji, Kemudian pada tahun 2021 kenaikan calon jamaah haji sebanyak 78 calon jamaah haji dan ditahun 2023 penurunan calon jamaah haji sebanyak 60 calon jamaah haji.

Dari hasil Penelitian yang peneliti lakukan kemarin meningkatkan pelayanan ini dimestikan adanya perhatian khusus dan bisa di berikan Nomor urut saat calon jamaah haji sedang keramaian mengurus paspor dan saat saat ditentukan calon jamaah haji pergi ke kementerian agama untuk mengurus berkas keberangkatan supaya tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh calon jamaah haji maupun petugas haji di kementerian agama, dan dengan adanya nomor antrian saat mengurus

berkas untuk keberangkatan haji semakin terstruktur dan bisa di bilang lebih lancar tidak ada kecemburuan antar calon jamaah haji saat dilayani.

Penyelenggaraan ibadah haji ini merupakan pedoman setiap menyelenggaraakan ibadah haji menyangkut rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada calon jamaah haji

Dan disini penerapan dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangible (bukti langsung), Reability (kehandalan), Responsive (Tanggapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati).

3. Analisis Meningkatkan pelatihan karyawan dalam menggunakan sistem SISKOHAT untuk pendaftaran haji dan pembatalan haji.

Pusat layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) ini adalah suatu Penyelenggaraan haji untuk memudahkan calon jamaah haji yang ingin mendaftar haji. Akan tetapi dalam staf di PLHUT itu stafnya terbagi atas 4 orang yaitu yang pertama kasi PHU, yang kedua yaitu penyusun bahan pendaftaran/pembatalan haji, yang ketiga yaitu penyusun dokumen Haji, yang ke empat yaitu pengelolaan pendaftaran/ pembatalan haji.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia dari tahun ketahun ke tahun mengalami peningkatan jumlah yang ingin mendaftar. Sehingga menuntut pemerintah untuk mengupayakan pelayanan yang terbaik dan berkualitas setiap tahunnya, dalam meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, kementerian agama menumbuhkan kembangkan sistem pendapatan pelayanan haji melalui manfaat

pelayanan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di tanah air dan di arab Saudi yang bisa di bilang Sistem Komunikasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

Dan sumber daya manusia atau tenaga ahli SISKOHAT harus bisa ahli dalam Komputer oleh karna itu diperlukan peningkatan dalam suatu ketenagaan komputerisasi haji dalam pendaftaran haji maupun pembatalan haji.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Penelitian mengenai Analisis manajemen pelayanan calon jamaah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten padang Pariaman dapat disimpulkan bahwa:

1. Meningkatkan pelayanan untuk kepuasan calon jamaah haji terhadap staff di kementerian agama dengan baik.
2. Untuk meningkatkan pelatihan karyawan dalam pengguanaan sistem SISKOHAT untuk pendaftaran dan pembatalan haji masih ada terkendala dengan kurang paham akan sistem SISKOHAT ini, serta kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan sudah cukup baik.

B. Saran

Setelah mengemukakan beberapa kesimpulan, maka dalam uraian tersebut akan ada dikemukakan saran sebagai harapan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pusat pelayanan Haji dan umrah terpadu (PLHUT) untuk masa yang akan datang lebih ditingkatkan lagi saat pelayanan yang saat ramai supaya tidak ada kecemburuan antar calon jamaah satu dengan calon jamaah lainnya di karenakan layanannya beracakan yang duluan datang tidak sebaiknya di proses atau bisa di bikin nomor urut antrian supaya teratur, aman dan nyaman.

2. untuk staf karyawan di kementerian agama Kab. Padang Pariaman supaya lebih maksimal lagi terhadap sistem SISKOHAT sebaiknya untuk staf harus menguasai bagaimana mengoperasikan sistem SISKOHAT supaya tidak terjadi staf operator monitor SISKOHAT lagi dinas diluar dan staf lainnya tidak bisa untuk menginput calon jamaah haji yang ingin mendaftar haji maupun pembatalan haji.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik,* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h.22.

Daryanto dan Ismanto, *konsumen dan pelayanan prima* (2018 : 120).

Dr. Abdul Fattah Nasution, M.Pd, *Metode penelitian kualitatif,* (Bandung harfa creative, 2023), hal 34.

Dr. Abdul Fattah Nasution, M.Pd, *Metode penelitian kualitatif,* (Bandung harfa creative, 2023), hal 99.

Dr. Abdul Fattah Nasution, M.Pd, *Metode penelitian kualitatif,* (Bandung harfa creative, 2023), hal 101.

Ence Sopyan dan Kismartini, '*Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah haji terpadu satu atap di kementerian agama kabupaten ciamis'*, 2020.

Firman Agung amami dan Daimah, '*Manajemen Pelayanan Prima dalam menguatkan Jamaah haji dan umrah biro khusus qoswa tours and travel cirebon*', 2021.

Fuji Sarah, ' *Analisis Manajemen Pelayanan calon Jamaah Haji dan Umrah di kantor kementerian agama kabupaten Kampar'*, 2021.

Hani Handoko, *Manajemen edisi dua*,(Yogyakarta, BBFE, 2000), h.8.

Henki Idris Issakh, dan Zahrida Wirtawan, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta : In Media, 2014), hal 94.

Henki Idris Issakh, dan Zahrida Wiryawan, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: In Media, 2014), hal 3.

Kloter, Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga), hal 83.

Makayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta:PT.Bumi Aksara,2005), hal 38.

Muhammad Imasussin Ikhlasul Amal, '*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dikantor Kemenetrian Agama Kabupaten Magelang*, 2020.

Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*, (Malang: AE Publishing, 2020), hal 11.

Saryono, *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi Dari Metodologi Ke Metode* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007).

Suci Arischa, "*Analisis Beban Kerja Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekan Baru*", JOM FISIP Vol.6 (2019), hal. 8.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hal. 127.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hal. 203.

Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, (Jogjakarta penerbit KBM indo, 2021) hal. 47.

Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, (Jogjakarta penerbit KBM indo, 2021) hal. 48.

Takwin, Tahmit Ansar, Yuliana Musin, '*Manajemen Pelayanan ibadah haji di kantor kementerian agama kabupetan konawe Sulawesi tenggara'*,2021.

Tira Wulani, '*Manajemen Pelayanan Jamaah haji dan umrah Di kantor kementerian agama kota pagar alam*', 2019.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
UPT PERPUSTAKAAN
Kampus I : Jalan Paninjauan Garegeh Bukittinggi – Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam – Sumatera Barat – Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : pustaka.uinbukittinggi.ac.id | Email : pustaka.lainbukittinggi@gmail.com

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

No.B. 610 /Un.26.8/HM.02.2/3/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	:	ANJELI SEPTIRA
NIM	:	3620049
Fakultas / Jurusan	:	FEBI/S1 MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
Judul	:	ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DIKANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PADANG PARIAMAN

Dengan deteksi plagiarisme untuk karya ilmiah mahasiswa (Jurnal) sebanyak 14% dengan demikian karya ilmiah yang bersangkutan setelah dilakukan pemeriksaan dinyatakan **BEBAS PLAGIAT.**

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 05 Maret 2024
Kepala UPT Perpustakaan,

Novi Zulfikar, S.Sos, M.AP
NIP. 197711302009011006

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : https://febi.uinbukittinggi.ac.id | Email : febi@uinbukittinggi.ac.id

Nomor : B-3907/Un.26.3/TL.00/12/2023 12 Desember 2023
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Padang Pariaman
JL. Raya Padang-Bukittinggi KM. 44 Kiambang Sicincin
Kab. Padang Pariaman

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan melakukan penelitian kepada mahasiswa dibawah ini:

Nama	: **Anjeli Septira**
NIM	: 3620049
Semester	: VII (Tujuh)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Manajemen Haji dan Umrah
Judul Skripsi	: ***"Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Dikantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman"***
Lokasi Penelitian	: Kantor Kementerian Agama Kab. Padang Pariaman Jl. Raya Padang-Bukittinggi KM. 44 Kiambang Sicincin Kab. Padang Pariaman
Waktu	: 12 Desember 2023 s.d 12 Januari 2024

Demikian disampaikan, atas bantuannya diaturkan terima kasih.

Dekan

Dr. Hesi Eka Puteri, SE, M.Si
NIP. 197409082006042002

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KAB. PADANG PARIAMAN
Jl. Raya Pdg-BKT KM. 44 Kiambang-Sicincin Telp. 0751-675517, Fax : 0751-675526
e-mail : pdgpariaman@kemenag.go.id
Kode Pos : 25584

Nomor : B-7178.a/ Kk.03.5-e/TL.00/12/2023 15 Desember 2023
Sifat : Biasa
Lamp. : -
Perihal : **Rekomendasi Izin Penelitian**

Yth.
Sdr. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
di
Bukittinggi

Assalamu'alaikum wr. wb.
Dengan Hormat

Berdasarkan Surat Saudara No. B-3907/Un.26.3/TL.00/12/2023, Tanggal 12 Desember 2023, perihal Mohon Izin Penelitian untuk penyusunan skripsi bagi mahasiswa tahun akhir, dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat memberikan izin penelitian yang dilakukan oleh :

Nama	: Anjeli Septira
NIM	: 3620049
Semester	: VII (Tujuh)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Manajemen Haji dan Umrah
Judul Skripsi	: **Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji diKantor Kementerian Agama Kab. Padang Pariaman**
Lokasi Penelitian	: Kantor Kementerian Agama Kab. Padang Pariaman Jl. Raya Padang-Bukittinggi KM. 44 Kiambang Sicincin Kab. Padang Pariaman
Waktu	: 12 Desember 2023 s/d 12 Januari 2024

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak boleh menyimpang dari kerangka serta tujuan penelitian
2. Memberitahukan kedatangan serta maksud saudara yang akan melaksanakan penelitian dengan menunjukkan surat-surat keterangan yang berhubungan dengan itu kepada instansi terkait
3. Mengirimkan laporan hasil penelitian sebanyak 1 (Satu) eksemplar kepada Kantor Kementerian Agama kab. Padang Pariaman Cq. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
4. Bila terjadi penyimpangan / pelanggaran terhadap ketentuan tersebut di atas, maka surat rekomendasi ini akan dicabut dan tidak menjadi tanggung jawab kami.

Demikian kami sampaikan untuk dapat diketahui dan dipergunakan seperlunya, terima kasih.

Wassalam
Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Padang Pariaman

Syafrizal

1

Acc Pedoman wawancara

Pertanyaan Wawancara

Identitas Peneliti

Nama : Anjeli Septira

NIM : 3620049

Prodi : Manajemen Haji dan Umrah

Judul Skripsi : **Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.**

Pertanyaan Umum:

1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman ✓
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman ✓
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman
4. Struktur Organisasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
5. Tugas dan Fungsi Seksi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.

Informan kunci:

No.	Dimensi	Pertanyaan untuk kepala Seksi dan Staf Pelayanan Haji
1.	*Tangible* (Bukti Langsung)	Menurut Bapak/ibu Apa saja sarana dan prasarana yang belum tersediakan di PLHUT ini?
2.	*Reability* (Kehandalan)	Menurut Bapak/ibu, Bagaimana Pegawai mampu berkomunikasi dengan jelas dan mampu menangkapi keinginan dan kebutuhan jamaah?
3.	*Responsive* (Tanggapan)	Bagaimana menurut Bapak/Ibu. respon Bapak/ibu ketika melayani masyarakat (jamaah) yang ingin mendapatkan pelayanan?
4.	*Assurance* (Jaminan)	Menurut Bapak/ibu, apa saja bentuk jaminan yang diberikan kementerian agama kabupaten padang pariaman dalam melayani jamaah?
5.	*Empathy* (Empati)	Apakah ada perhatian Khusus (tata cara) ketika berhadapan dengan masyarakat?

Informan Pendukung:

No.	Dimensi	Pertanyaan untuk Masyarakat
1.	*Tangible* (Bukti Langsung)	Bagaimana menurut Bapak/ibu, sarana dan prasarana yang disediakan Di kementerian agama kabupaten padang pariaman, apakah sudah memadai?
2.	*Reability* (Kehandalan)	Bagaimana menurut Bapak/ibu, apakah pegawai kementerian agama kabupaten padang pariaman mampu berkomunikasi dengan jelas dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan jamaah?
3.	*Responsive* (Tanggapan)	Bagaimana menurut Bapak/Ibu. respon pegawai ketika melayani masyarakat (jamaah) yang ingin mendapatkan pelayanan? Apakah merasa nyaman dalam melakukan pelayanan?
4.	*Assurance* (Jaminan)	Menurut Bapak/ibu, apa saja bentuk jaminan yang diberikan kementerian agama kabupaten padang pariaman dalam melayani jamaah?
5.	*Empathy* (Empati)	Bagaimana menurut bapak/ibu, apakah pegawai kementerian agama kabupaten padang pariaman peduli terhadap jamaah?



Dokumentasi Wawancara Dengan Bapak Syaribul Haji



Dokumentasi Wawancara dengan Calon Jamaah haji Kaka Amelia Ramajali



Dokumentasi Wawancara dengan Calon Jamaah haji Kaka Amelia Ramajali





Dokumentasi Wawancara dengan Calon jamaah haji Kaka Piscesia Monika



Dokumentasi Wawancara dengan Calon jamaah haji Kaka Dilla Nitra



Dokumentasi Wawancara dengan Calon jamaah haji Kaka Dilla Nitra

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	: ANJELI SEPTIRA
Tempat/Tanggal Lahir	: Bukittinggi/ 12 September 2001
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Alamat	: Sintuk Toboh Gadang Kab. Padang Pariaman
Nama Ayah	: RAMLI
Nama Ibu	: ASNETI

RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL:

1. TK WADESMA PAUH KAMBAR NAN SABARIS.
2. SDN O4 NAN SABARIS.
3. MTsN 2 PADANG PARIAMAN.
4. SMA 1 PARIT MALINTANG.
5. Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi.