

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI UPT.
ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN
TAHUN 2019**

SKRIPSI

OLEH:

ST. KHADIJAH

1601362171



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
TAHUN 2021**

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI UPT.
ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN
TAHUN 2019**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Menyelesaikan Program Strata Satu

Manajemen Dakwah

Oleh:

ST. KHADIJAH

1601362171



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

BANJARMASIN

TAHUN 2021 M/1442 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : St. Khadijah
NIM : 1601362171
Tempat Tanggal Lahir : Aluh-Aluh Besar, 03 Januari 1998
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik Di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan dan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 02 Juli 2021

Yang membuat pernyataan


St. Khadijah

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Publik di UPT. Asrama Haji
Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019

Di tulis oleh : St. Khadijah
NIM : 1601362171
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Tahun Akademik : 2021
Alamat : Aluh-Aluh Besar

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 2 Juli 2021

Pembimbing I

Drs. H. Ilham, M.AP

NIP.196608131991021001

Pembimbing II

Surya Eka Priyatna, M.Cs

NIP.197703102011011007

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Syaiful Hadi, S.IP.MA

NIP.196912051999031001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019”, di tulis oleh St. Khadijah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komuniasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 27 Juli 2021


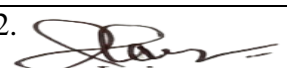


Dinyatakan **LULUS** dengan predikat: A (84. 75)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi UIN Antasari
Banjarmasin



Dr. H. Ahmad Sagir, M. Ag
NIP.19711217 199603 1 001

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Zainal Fikri, M.Ag., Ph.D	1. 
2. Drs. H. Ilham, M.AP.	2. 
3. Surya Eka Priyatna M.Cs	3. 
4. Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc	4. 

ABSTRAK

St. Khadijah, 1601362171, *Manajemen Pelayanan Publik di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019*, Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2021, Pembimbing (I) Drs. H. Ilham, M.AP dan (II) Surya Eka Priyatna, M. Cs.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan Publik, Asrama Haji.

Mengenai pelayanan, asrama haji Embarkasi Banjarmasin memiliki 2 sisi pelayanan, pelayanan yang lebih utama adalah untuk pelayanan haji, dan pelayanan diluar musim haji. Asrama haji membuka peluang untuk masyarakat umum mempergunakan jasa layanan dari asrama haji itu sendiri. Dalam hal akomodasi, banyak fasilitas yang dapat dipergunakan untuk umum salah satunya acara perkawinan, praktik manasik haji, seminar-seminar, dan lain sebagainya yang merupakan pelayanan bersifat formal dan non formal.

Permasalahan yang diteliti berkenaan dengan manajemen pelayanan publik di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dilakukan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Kepala UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin Bapak Drs. H.Faisal, M.HI dan Kepala Seksi Pelayanan Bapak H. Haris Fadillah, M.HI. Adapun objek penelitian ini manajemen pelayanan publik di UPT. Asrama haji embarkasi Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen pelayanan publik di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin sudah sangat baik dan sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 44 Tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja UPT. Asrama haji yang mana mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan asrama haji dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji serta pelayanan lain untuk masyarakat luas. Meskipun masih ada kekurangan-kekurangan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat umum akan tetapi tidak mengurangi profesionalitas kerja, karena masih bisa ditemukan jalan keluar permasalahan yang ada, untuk memberikan pelayanan yang baik tanpa mengurangi rasa ketidaknyamanan satu sama lain antara pengguna layanan dan yang memberikan layanan.

MOTTO

-Suksesku Untuk Kedua Orang Tuaku-

-Jangan Supan Belajar, Tapi Supan Kada Bisa-

KATA PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kehadirat Allah swt. atas rahmat-Nya lah penulis diberikan kesehatan dan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad saw. Aku persembahkan karya ini untuk kedua orang tua saya Abah dan Mama yang selalu menyertaiku, mendidikku, menasehatiku, dan memotivasiku menuju kesuksesan, semoga selalu dirahmati dan dalam lindungan Allah swt. Terima kasih untuk kakak-kakak, teman-teman seperjuangan dan orang baik, orang terdekat ku yang selalu ada mendukungku.

Terima kasih kepada seluruh dosen yang telah memberikan ilmu, dan membuka pikiran untuk menembus batas-batas pengetahuan mengenai banyak hal untuk dipelajari. Terkhusus kepada Bapak dosen pembimbing yang tidak pernah lelah memberi arahan, masukan dan kritikan dalam pembuatan skripsi ini.

Untuk kawan-kawan dan sahabat-sahabat seperjuangan, anak-anak Manajemen Dakwah 2016, Tim sukses, yang telah banyak membantu dan selalu memberikan motivasi, memberi kesan dan kenangan yang tak terlupakan. Semoga waktu bukan menjadi penghalang, dan kedepannya kita bisa sukses bersama-sama, Amin.

Untuk kawan-kawan yang selalu memberikan motivasi dan selalu mengajarkan kesabaran. Semoga selalu dapat memberikan karya terbaik dan mengharumkan nama almamater UIN Antasari di kancah banua maupun nasional. Semoga Allah senantiasa mencurahkan rahmat, kasih sayang dan keridhaan-Nya untuk kita semua, Amin.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ،

أَمَّا بَعْدُ

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah swt. atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada baginda nabi besar Muhammad saw. beserta para sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqomah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019 dengan baik dan sesuai dengan harapan. Skripsi ini sebagai bentuk perwujudan tugas akhir peneliti untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sebagai Sarjana Sosial di Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang peneliti terima selama pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama peneliti haturkan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Ahmad Sagir, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.

2. Bapak Syaipul Hadi, S.IP, MA selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
3. Bapak Drs. H. Ilham, M.AP selaku pembimbing I dan Bapak Surya Eka Priyatna, M.Cs selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan yang berharga serta koreksi dalam penulisan skripsi ini.
4. Seluruh dosen yang telah berjasa memberikan ilmu, mendidik, dan membimbing penulis selama perkuliahan hingga dapat menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi.
5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman sejumlah literatur yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi serta stafnya yang telah memberikan pelayanan yang baik, sehingga memudahkan penulis dalam hal administrasi menyangkut penelitian ini.
7. Abah dan Mama yang selalu mendoakan, membimbing, memotivasi, dan pihak dari asrama haji memberi bantuan yang sangat berharga kepada penulis.
8. Kepada kakawanan yang sudah memberikan motivasi, tidak bisa ulun sebutkan satu persatu yang pasti mudah-mudahan Allah swt. yang membalaskan kebaikan buhan pian yang sudah membantu hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi yang sangat berharga hingga dapat menyelesaikan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Kepada Abah mama, terimakasih atas perhatian dan pengertian buhan pian dalam proses penyelesaian tugas akhir ini, mudahan ulun kawa membanggakan buhan pian, mudahan abah mama panjang umur, sehat badan, murah rezeki, selalu dalam lindungan Allah swt.

Peneliti berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak. Atas segala bantuan dan bimbingan tersebut semoga Allah swt. melimpahkan rahmat, karunia-Nya dan ganjaran yang berlipat ganda. Amiin

Banjarmasin, 2 Juli 2021

Peneliti

Pedoman Transliterasi Arab-Indonesia

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan skripsi ini adalah pedoman transliterasi arab-indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1998.

1. ا	: A	16. ط	: Th
2. ب	: B	17. ظ	: Zh
3. ت	: T	18. ع	: ‘
4. ث	: Ts	19. غ	: Gh
5. ج	: J	20. ف	: F
6. ح	: H	21. ق	: Q
7. خ	: Kh	22. ك	: K
8. د	: D	23. ل	: L
9. ذ	: Dz	24. م	: M
10. ر	: R	25. ن	: N
11. ز	: Z	26. و	: W
12. س	: S	27. هـ	: H
13. ش	: Sy	28. ء	: ‘
14. ص	: Sh	29. ي	: Y

15. ض : Dh

Mad dan Diftong:

1. Fathah Panjang : Ā/ ā
2. Kasrah Panjang : Ī/ ī
3. Dhammah Panjang : Ū/ ū
4. Aw : أَوْ
5. Ay : أَيُّ

Catatan :

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap

Misalnya: رَبَّنَا ditulis *rabbānā*

2. Vokal Panjang (*mad*):

Fathah (baris atas) ditulis **ā**, *kasrah* (baris di bawah) ditulis **ī** serta *dhammah* (baris depan) ditulis dengan **ū**. Misalnya: الْقَارِعَةُ ditulis *al-qāri'ah*, الْمَسَاكِينُ ditulis *al-masākīn*, الْمُفْلِحُونَ ditulis *al-muflihūn*.

3. Kata sanding *alif + lam*

Bila diikuti dengan huruf qamariyah ditulis **al**, misalnya: الْكَافِرُونَ ditulis *al-kāfirūn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiyah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya: الرِّجَالُ ditulis *ar-rijāl*.

4. *Ta'marbuthah*

Bila terletak diakhir kalimat, ditulis **h**, misalnya: الْبَقَرَةُ ditulis *al-baqarah*. Bila ditengah kalimat ditulis **t**, misalnya: الزَّكَاةُ الْمَالُ ditulis *zakāt al-māl*, atau سُورَةُ النَّسَاءِ ditulis surat an-Nīsā.

5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, misalnya: ditulis

وَهُوَ حَيْرُ الرَّازِقِينَ *wahuwakhairar-Rāziqīn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Penelitian Terdahulu.....	7
G. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
A. Pengertian Manajemen.....	10
B. Fungsi Manajemen.....	12
C. Pengertian Pelayanan.....	17
D. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	21
E. Standar Layanan Berkualitas.....	25
F. Peningkatana Kualitas Pelayanan Melalui Pelayanan One Stop Service.....	27

G. Pengertian Informasi Publik.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	33
C. Lokasi Penelitian.....	34
D. Data dan Sumber Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Hasil Penelitian	
1. Gambaran Umum Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin....	36
2. Pengelolaan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.....	38
3. Visi dan Misi.....	40
4. Struktur Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.....	40
5. Tugas dan Fungsi.....	42
6. Sarana dan Prasarana.....	47
7. Manajemen Pelayanan Publik.....	54
8. Faktor Pendukung dan Penghambat.....	66
B. Pembahasan	
1. Analisis Manajemen Pelayanan Publik.....	69
2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat.....	76
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	99

DAFTAR TABEL

4.1 Struktur Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	40
4.2 Tabel Gedung-gedung di Asrama Haji.....	51
4.3 Tabel Pengguna Jasa Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin diluar musim haji.....	54
4.4 Tabel Tarif Penggunaan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

No	
Lampiran 1	: Pedoman wawancara
Lampiran 2	: Dokumentasi
Lampiran 3	: Surat Persetujuan Desain Proposal
Lampiran 4	: Surat Keterangan Pembimbingan Skripsi
Lampiran 5	: Surat Keterangan Seminar Skripsi
Lampiran 6	: Surat Keterangan Diterima Judul Skripsi
Lampiran 7	: Berita Acara Seminar Skripsi
Lampiran 8	: Surat Mohon Izin Penelitian
Lampiran 9	: Undangan Seminar Desain Operasional Skripsi
Lampiran 10	: Surat Keterangan Telah Selesai Riset