

**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH HAJI
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BANJAR
TAHUN 2022**

SKRIPSI

**Oleh:
Mahdiana
190104030217**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024 M /1445 H**

**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH HAJI
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BANJAR
TAHUN 2022**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial**

Oleh:

Mahdiana

190104030217

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2024 M / 1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mahdiana
NIM : 190104030217
Tempat/Tgl. Lahir : Sungai Musang, 26 April 2000
Jurusan /Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, "MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANJAR TAIJUN 2022" adalah benar-benar karya saya, kecuali yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan yang saya buat dengan sesungguhnya

Almh-Almh, 27 Mei 2024

yang membuat pernyataan,


Mahdiana

KETERANGAN UJI PLAGIASI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3257627; Faksimili (0511) 3254344;
Website: www.fdk.uin-antasari.ac.id; E-mail: foik@uin-antasari.ac.id lg: fdkuinantasari

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 519/Un.14/III.4/PP.00.9/05/2024

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Mahdiana
NIM : 190104030217
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar

Hasil Uji Plagiasi : 22 %

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 20 Mei 2024

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,

Taufiqurrahman

SERTIFIKAT TOAFL

TOAFL 2024
Unit Pengembangan Bahasa



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
UNIT PENGEMBANGAN BAHASA

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4,5 Banjarmasin
Telepon (0511) 3268508 Faksimile (0511) 3254344
e-mail : upbmail@uin-antasari.ac.id Website : ppb.uin-antasari.ac.id



SERTIFIKAT

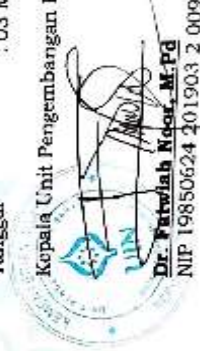
Nomor : 348/Un.14V.310T.01.1A/PB-TOAFL05/2024

Sertifikat ini diberikan kepada :

Nama Lengkap : **Mahdiana**
Tempat dan Tanggal lahir : Sungai Musang, 26 April 2000
Atas partisipasinya dalam *Test of Arabic As a Foreign Language (TOAFL)* yang dilaksanakan oleh Unit Pengembangan Bahasa UIN Antasari Banjarmasin dengan skor nilai :
Al-Jmla' wa Fahu al-Masmu' : 45
Fahm al-Tarâkib : 40
Fahu al-Maqri' : 36
Total Skor Nilai TOAFL : **403**
Sertifikat ini berlaku sampai tanggal : 03 Mei 2026

Tanggal tes : 02 Mei 2024
Dikeluarkan di : Banjarmasin
Tanggal : 03 Mei 2024

Kepala Unit Pengembangan Bahasa,


Dr. Fatmiah Nizar, M.Pd
NIP. 19850624 201903 2 009

SCAN ME



<https://ppb.uin-antasari.ac.id/mail-uafl-2-mei-2024/>

PERSETUJUAN SKRIPSI

PERSETUJUAN

Skrripsi ini berjudul : "Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Banjar Tahun
2022"

Ditulis Oleh : Mahdiana

Nim : 190104030317

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Manajemen Dakwah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan tanggal Lahir : Sungai Musang, 26 April 2000

Alamat : Desa Sungai Musang Rt.01 Kec. Aluh-Aluh Kab.
Banjar

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

Banjarmasin, 8 November 2023

Pembimbing I

Devi Noviyanti, SE., M.M.
NIP.198701252015032003

Pembimbing II

Hj. Jami Herlita, SE., M.Sc.
NIP.198012052015032002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **Manajemen Pelayanan Jemaah Haji** di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar Tahun 2022 ditulis oleh Mahdiana NIM 190104030217 telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 20 Juni 2024

Dan dinyatakan lulus dengan predikat **(A)** dengan bobot : 80

Dekan Fakultas Dakwah dan
Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin,



Abduh, MA.
06305021992031005

TIM PENGUJI:

No	Nama	Tanda Tangan
1	Dr. Mahmud Yusuf, M.Si.	1.
2	Devi Noviyanti, SE., M.M.	2.
3	Hj. Jumi Herlita, M.Sc.	3.
4	Nur Falikhah, S.Art, M.Sc.	4.

ABSTRAK

Mahdiana. NIM. 190104030217, Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar Tahun 2022. Pembimbing: (I) Devi Noviyanti, SE.,MM. dan Pembimbing (II) Hj. Jumi Herlita, M.Sc. Pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2024.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, Haji.

Latar belakang dalam penelitian ini dilandasi dari permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar tahun 2022, seperti permasalahan dalam proses pendaftaran terdapat tidak sinkron dokumen identitas diri jemaah haji antara dokumen pendukung dan dokumen utama jemaah haji. Selain itu karena faktor usia, adanya jemaah haji lansia yang tidak mempunyai dokumen pendukung sebagai syarat pendaftaran. yaitu Permasalahan pada pemahaman materi bimbingan haji oleh jemaah haji, karena faktor usia, ekonomi dan faktor pendidikan yang berbeda-beda sehingga memengaruhi tingkat pemahaman materi bimbingan haji.

Fokus permasalahan penelitian ini adalah Bagaimana Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar Tahun 2022. Kemudian mengemukakan permasalahan yaitu : Bagaimana Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar Tahun 2022 menggunakan teori Manajemen POACH. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan penelitian lapangan. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu dengan melakukan wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa manajemen pelayanan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar dimulai dari aktivitas perencanaan sudah baik, pengorganisasian sudah ter tata dengan baik, pelaksanaan dari hal yang direncanakan juga sudah baik dan pengawasan juga sudah baik karena kemenag bekerja sama dengan lembaga pemerintahan yang membantu menyukseskan penyelenggaraan ibadah haji. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar antara lain: pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, pengusulan jemaah haji lansia, penggabungan mahram yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan serta pelayanan perlindungan jemaah haji sudah baik. Namun dalam hal pengusulan jemaah haji lansia dan penggabungan mahram yang mendaftar terpisah sudah tidak diberlakukan lagi dan dihapuskan karena untuk keadilan jemaah haji.

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bentuk terima kasih hamba kepada Engkau, yang maha segalanya bagi seluruh kehidupan di alam semesta yang telah mengabdikan permohonan hamba, yang telah mempermudah segala urusan hamba selama penelitian sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Shalawat serta salam tak lupa ter curahkan kepada sosok yang sangat luar biasa, putra sahara dari gurun sahara, sosok yang telah membimbing umat dari zaman yang gelap gulita menuju jalan yang terang benderang yaitu, baginda Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, kerabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini saya persembahkan terkhusus untuk ayah saya (Misran) dan ibu saya (Asiyah) yang telah berjuang mendidik dan membesarkan saya hingga saat ini, panas dan hujan, pagi dan malam tak pernah berhenti berjuang dan mendoakan saya.

Kupersembahkan juga skripsi ini untuk suami saya (Muhammad Najemi) dan anak saya (Nor Hilwa Maulida) yang selalu memberikan bantuan baik itu materi, jiwa, raga, waktunya dan memberikan semangat serta dukungan hingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Saudara- saudara saya dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan kepada saya.

Dosen-dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama saya berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin.

Teman seperjuangan kelas MD 19 C yang telah bersama-sama belajar dan menuntut ilmu di bangku perkuliahan, dan teman satu kos yang telah menemani proses.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten banjar beserta para staf Kasi PHU dan informan penelitian yang sudah membantu dalam memberikan data dan informasi semoga menjadi amal jariah bagi kalian.

Terakhir untuk diri sendiri yang telah berjuang sampai saat ini, dan semoga saya menjadi pribadi yang jauh lebih baik lagi, jadi wanita kuat dan hebat, semoga saya bisa menggapai cita-cita saya menjadi sukses dan berhasil dunia dan akhirat.

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan mereka sendiri”

(QS Ar-Rad 11)

“Orang yang hebat adalah orang yang mampu memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira ia selalu senang.”

Ali bin Abi Thalib

“Penting bagi wanita untuk belajar dan bekerja. Mereka perlu menjaga kemandirian mereka, untuk terus menghasilkan dan ditantang.”

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah Puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah menganugerahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, karena hanya dengan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar Tahun 2022”**. Shalawat dan salam semoga ter curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. utusan dan manusia pilihan-Nya yang mengantarkan umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang bercahaya yaitu agama Islam.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos.) pada program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin. Dalam penyelesaian skripsi ini tidak hanya kemampuan peneliti sendiri, tetapi banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, pada kesempatan ini izinkan peneliti mengucapkan terima kasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan dari Allah SWT kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA. selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Abduh Amrie, MA, Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui skripsi ini untuk di munaqasahkan.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin yang telah memberikan kelancaran dalam mengurus berkas skripsi ini hingga dapat di munaqasahkan
4. Ibu Devi Noviyanti, SE.,M.M. Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang juga menjadi dosen penasihat serta pembimbing skripsi I, yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan mengenai metode dan bahasan serta koreksi dari awal hingga terselesaikannya pembuatan skripsi ini.
5. Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang juga menjadi Dosen pembimbing skripsi II, yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan skripsi ini.
6. Para Dosen beserta staf karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang banyak memberikan ilmu pengetahuan, pelajaran, serta pelayanan akademik kepada peneliti selama berkuliah.

7. Kantor Kementerian Agama Kabupaten banjar beserta para staf Kasi PHU dan informan penelitian yang sudah membantu dalam memberikan data dan informasi semoga menjadi amal jariah bagi kalian.
8. Informan penelitian yang telah memberikan waktu dan informasi secara terbuka.
9. Teman-teman seperjuangan serta semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penelitian skripsi ini.

Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-satu sehingga peneliti berusaha sebaik mungkin agar dapat menyajikan skripsi yang baik dan benar. Namun, terlepas dari itu semua, peneliti menyadari masih banyak lagi terdapat kesalahan dan kekurangan, sehingga peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat bermanfaat bagi peneliti, amin.

Banjarmasin, 27 Mei 2024



Penulis

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

A. Konsonan

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak lambangkan	Tidak lambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	S	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ya

ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa’	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
هـ	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ya

B. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َ	A	Fathah
ِ	I	Kasrah

Kata sandang: Contoh: ((الرجال)) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الديوان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syiddah: Misalnya, kata (الضرورة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َـي	Ai	a dan i
َـو	Au	a dan u

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, yaitu:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	Â	a dengan topi di atas
بِي	Î	i dengan topi di atas
بُو	Û	u dengan topi di atas

C. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

D. Syiddah (*Tasydid*)

Syiddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ّ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terdapat setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضرورة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

E. Ta *Marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na'at*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*isim*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1	طريقة	Tharîqah
2	الجامعة الإسلامية	Al-Jâmi'ah al-Islâmiyyah
3	وحدة الوجود	Wahdah al-Wujûd

F. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata

sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam PUEBI sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penelitian nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

G. Cara Penelitian Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi‘l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذهب الأستاذ	dzahaba al-ustâdzu
ثبت الأجر	tsabata al-ajru
الحركة العصرية	al-ḥarakah al-‘ashriyyah
أشهد أن لا إله إلا الله	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مولانا ملك الصالح	mawlânâ Malik al-Shâliḥ
يؤثركم الله	yu’tsirukum Allâh
المظاهر العقلية	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حب الإستطلاع	ḥub al-istithlâ’
المادة المصنوعة من الحيوان	al-mâddah al-mashnû’ah min al-hayawân
طرف العين	tharf al-‘ayni
المساهمة	al-musâhamah
من سلك طريقا	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
KETERANGAN UJI PLAGIASI	iii
SERTIFIKAT TOAFL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	i
KATA PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Signifikansi Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Penelitian Terdahulu.....	10
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR.....	14
A. Konsep Manajemen.....	14
B. Pelayanan	31
C. Jemaah dan Haji	43
D. Manajemen Pelayanan Jemaah Haji.....	57

BAB III METODE PENELITIAN	63
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	63
B. Subjek dan Objek Penelitian	64
C. Data dan Sumber Data.....	64
D. Teknik Pengumpulan Data	66
E. Pengolahan dan Analisis Data	67
F. Keabsahan Data	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
A. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar	71
B. Hasil Penelitian.....	81
C. Pembahasan	133
BAB V PENUTUP	149
A. Kesimpulan	149
B. Rekomendasi	150
DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN.....	155
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	170

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jumlah Semua Jemaah Haji Tahun 2022	81
Tabel 4. 2 Pelayanan Dokumen Perjalanan haji.....	85
Tabel 4. 3 Alur Sesudah Mendaftar Haji	85
Tabel 4. 4 Perencanaan Penetapan Kuota Haji	86
Tabel 4. 5 Pendaftaran Jemaah Haji.....	112
Tabel 4. 6 Alur Administrasi Haji.....	114
Tabel 4. 7 Syarat Pembatalan Haji (Keperluan Ekonomi/Sakit Permanen).....	119
Tabel 4. 8 Syarat Pembatalan Haji (Meninggal Dunia).....	120
Tabel 4. 9 Perlindungan Jemaah Haji	127
Tabel 4. 10 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Ruang Lingkup Persyaratan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	144
Tabel 4. 12 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana.....	146

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Informasi Pendaftaran seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Banjar	111
Gambar 4.2 SOP Pendaftaran Haji Reguler.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 Pendaftaran Haji Reguler	114
Gambar 4.4 Pembatalan Porsi Haji	119
Gambar 4.5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Ruang Lingkup Persyaratan	136
Gambar 4.6 Kepuasan. Masyarakat Pengguna Layanan	144
Gambar 4.7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana.....	146

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pikir	62
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Banjar	75
Bagan 4. 2 Struktur Organisasi PHU tahun 2022	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 2 Pedoman Wawancara	155
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	157
Lampiran 4 SK Pembimbing.....	162
Lampiran 5 Berita Acara Seminar Proposal.....	164
Lampiran 6 Surat Izin Riset	166
Lampiran 7 SOP Pelayanan pendaftaran ibadah Haji	167