

**EVALUASI KINERJA PETUGAS HAJI
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
JEMAAH HAJI TAHUN 2025 DI UPT ASRAMA HAJI
EMBARKASI BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
KHADIJAH
(220104030215)**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2026 M/1447 H**



UIN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI
BANJARMASIN

**EVALUASI KINERJA PETUGAS HAJI
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
JEMAAH HAJI TAHUN 2025 DI UPT ASRAMA HAJI
EMBARKASI BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
sebagai salah satu syarat memperoleh Sarjana Sosial (S.Sos)
dalam Program Studi Manajemen Dakwah**

Oleh:

Khadijah

(220104030215)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

BANJARBARU

2026 M/1447 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khadijah
NIM : 220104030215
Tempat/tanggal Lahir : Jambu Burung, 22 Agustus 2005
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, "Evaluasi Kinerja Petugas Haji Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Jemaah Haji Tahun 2025 Di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan 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 ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 20 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,


Khadijah

BUKTI BEBAS 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: fdik@uin-antasari.ac.id lg: [fdkuinantasari](https://www.facebook.com/fdkuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 208/Un.14/III.4/PP.00.9/02/2026

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

Nama : Khadijah
NIM : 220104030215
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

Evaluasi Kinerja Petugas Haji Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jemaah Haji Tahun 2025 Di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Hasil Uji Plagiasi : 23%

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, 23 Februari 2026

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Abdul Hafiz Sairazi

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Evaluasi Kinerja Petugas Haji Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jemaah Haji Tahun 2025 Di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Ditulis oleh : Khadijah

NIM : 220104030215

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2026

Alamat : Jambu Burung, Rt05/Rw02, Kecamatan Beruntung Baru, Kabupaten Banjar

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

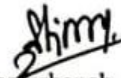
Banjarmasin, 15 Januari 2026

Pembimbing I



Syaipul Hadi, S.IP., MA
NIP. 196912051999031001

Pembimbing II




Sri Anfarhanah, SEL., MSI
NIP. 198909112015032005

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi




Sri Anfarhanah, SEL., MSI
NIP. 198909112015032005

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Evaluasi Kinerja Petugas Haji Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Jemaah Haji Tahun 2025 Di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin” ditulis oleh Khadijah telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 14 April 2026
Dan dinyatakan LULUS dengan predikat : 90 (A+)

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin,



[Signature]
Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si

NIP. 19760413 200003 2002

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Prof. H. Zulfa Jamalie, S.Ag, M.Pd, Ph.D	1. <i>[Signature]</i>
2. Sri Anafarhanah, SEI., MSI	2. <i>[Signature]</i>
3. Hj. Raden Yani Gusriani, SE, MM	3. <i>[Signature]</i>
4. Devi Noviyanti, SE., M.M	4. <i>[Signature]</i>

ABSTRAK

Khadijah. 220104030215, *Evaluasi Kinerja Petugas Haji Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Jemaah Haji Tahun 2025 Di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin*. Skripsi. Pembimbing I Syaipul Hadi, S.IP., MA dan Pembimbing II Sri Anafarhanah, SEI., MSI., pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin, 2026.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja, Petugas Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Pelayanan haji oleh petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki peranan yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan dan kenyamanan jemaah haji. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja petugas haji dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji tahun 2025 di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dan jemaah haji tahun 2025 yang menerima pelayanan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles, Huberman dan Saldana yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dapat dikategorikan baik. Hal ini ditunjukkan melalui terpenuhinya indikator evaluasi kinerja menurut Bernardin dan Russell, yaitu kualitas kinerja, ketepatan waktu, dan dampak interpersonal. Dari aspek kualitas kinerja, pelayanan dilaksanakan secara terstruktur sesuai dengan alur pelayanan/SOP dan Protap yang berlaku. Dari aspek ketepatan waktu, pelayanan berjalan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Dari aspek dampak interpersonal, petugas menunjukkan sikap ramah, sabar, empati, serta komunikasi yang baik kepada jemaah haji. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan dimensi pelayanan *Servqual* yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan/jaminan, dan empati.

Adapun kendala yang dihadapi petugas haji bersifat potensial, dapat diatasi dengan bekerjasama dengan mahasiswa magang dan mitigasi sebelum pelaksanaan pelayanan. Dengan demikian kinerja petugas haji dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji tahun 2025 di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dinilai baik dan optimal, serta mampu memenuhi harapan jemaah haji.

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur *Alhamdulillah* *rabbi' alamin*, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah dilalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Tanpa do'a, usaha dan dukungan dari orang-orang baik dan hebat di sekeliling saya, tidak akan terselesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dari itu dengan penuh rasa syukur dan bangga karya tulis sederhana ini saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi dan sangat berarti dalam hidup saya:

- Teruntuk kedua orang tua yang saya sayangi dan sangat berarti serta paling berjasa dalam hidup saya, yaitu Abah (ABD. Rahman) dan Mama (Norsanti), yang selalu mendo'akan saya tiada hentinya, selalu memberikan kasih sayang dan motivasi, serta memberikan nasehat dan meridhoi setiap langkah saya.
- Untuk adik saya (Hafiza Nor Rahmi) yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat kepada kakak nya yang paling cantik ini, terima kasih atas dukungan dan perhatian yang tiada henti.
- Kepada Member Kost Elit yang saya sayangi dan sudah saya anggap keluarga sendiri walaupun tidak sedarah, yaitu (Lathifa Annafi, Mulia, Nisa Ariyanti), mereka bukan hanya teman saya, tetapi juga sahabat dan menjadi rumah kedua bagi saya. Terima kasih atas momen-momen yang sangat berharga, canda tawa yang menggema selama di kos, tiada hari tanpa cerita-cerita, *deeptalk* dan tertawa.

- Kepada Personel Kimbab (Khairunnisa, Siti Muzdalifah, Rizqi Aulia, Rifka Dwi Nur Syifa), terima kasih telah mau berteman dengan saya selama kuliah, terima kasih juga untuk motivasi dan pengetahuan yang kalian berikan kepada saya, tak lupa bantuan serta dukungannya selama perkuliahan.
- Untuk diri saya sendiri (Khadijah), terima kasih telah sampai di tahap ini, sudah berani melangkah dan berjuang sejauh ini. Karya ini menjadi bukti bahwa ditengah rasa lelah, ragu, diri ini tetap memilih untuk bertahan, belajar dan menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa setiap usaha dan do'a, dan keteguhan hati yang dijalani dengan sungguh-sungguh tidak pernah sia-sia, serta menjadi motivasi untuk terus melangkah berkembang di masa yang akan datang. Semoga setiap langkahmu selalu diperkuat, dikelilingi oleh orang-orang baik dan hebat, serta impianmu satu persatu akan terjawab dan tercapai.
- Dan yang terakhir, saya ucapkan terima kasih kepada semua orang yang pernah berjasa dalam hidup saya, meskipun tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Namun, rasa terima kasih saya untuk kalian semua tidak ternilai, dan terima kasih karena kalian semua tetap ada untuk mewarnai hidup saya.

KATA PENGANTAR



أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةَ وَالسَّلَامَ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ
أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Dengan memanjatkan syukur dan rasa puji kita terhadap Allah SWT, yang telah memberikan nikmat dan hidayah-Nya serta sholawat serta salam tidak lupa tercurah kan terhadap junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta kerabat, sahabat, dan pengikut beliau hingga pada akhir zaman, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Evaluasi Kinerja Petugas Haji Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Jemaah Haji Tahun 2025 Di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, motivasi dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Penulis menyampaikan terima kasih banyak kepada:

1. Ibu Prof. Hj. Nida Mufidah, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
4. Bapak Syaipul Hadi, S.IP., MA., selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, dorongan, dan arahan mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi ini, sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian ini.
5. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI., selaku dosen pembimbing II sekaligus dosen penasehat akademik yang telah banyak memberikan arahan, masukan mulai dari awal pembuatan judul sampai terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh dosen yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas ilmu yang diberikan selama perkuliahan. Kesabaran Bapak Ibu dalam mendidik dan memberikan ilmu untuk kami sangat berguna di masa yang akan datang.
7. PPIH Embarkasi Banjarmasin dan seluruh pegawai UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang turut membantu memberikan data untuk mempermudah penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada kedua orang tua dan adik peneliti yang selalu memberikan dukungan, semangat dan do'a di setiap langkah peneliti, sehingga dapat diberi kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman program studi Manajemen Dakwah Lokal 22C2, dan Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah (MHU) yang telah saling

membantu, bertukar pikiran, dan menjalin kebersamaan selama masa perkuliahan.

Peneliti berusaha sebaik mungkin untuk menyajikan skripsi yang baik dan benar, namun peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, sehingga peneliti menerima segala saran dan kritik membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Peneliti sangat bersyukur dan mengucapkan terima kasih banyak. Semoga Allah SWT membalas setiap amal kebaikan untuk kita semua. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya, serta bagi peneliti dan para pembaca. *Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.*

Banjarmasin, 28 Januari 2026

Peneliti

MOTTO

لَا حَوْلَ وَلَا قُوَّةَ إِلَّا بِاللَّهِ الْعَلِيِّ الْعَظِيمِ

(Lā haula wa lā quwwata illā billāhil 'aliyyil azhīmi)

"Tiada daya dan upaya kecuali dengan kekuatan Allah yang maha tinggi lagi maha agung."

Pengetahuan yang baik adalah yang memberi manfaat, bukan hanya diingat

(Imam Syafi'i)

~Selesaikan apa yang sudah dimulai~

@inidijeehh

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam Skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi Berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Konsonan

Huruf	Penulisan
ا	A
ب	B
ت	T
ث	S
ج	J
ح	<u>H</u>
خ	Kh
د	D
ذ	<u>Z</u>
ر	R
ز	Z
س	S
ش	Sy
ص	Sh
ض	Dl

Huruf	Penulisan
ط	Th
ظ	Zh
ع	'
غ	Gh
ف	F
ق	Q
ك	K
ل	L
م	M
ن	N
و	W
ه	H
ء	'
ي	Y
ة	<u>I</u>

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vocal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	a	a
ِ	Kasrah	i	i
ُ	Dammah	u	u

2. Vocal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...َ	Fathah dan ya	ai	a dan u
وَ...َ	Fathah dan wau	au	a dan u

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...َ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إَ...َ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
ؤَ...َ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

D. Ta'Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnahal-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةُ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Contohnya:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

DAFTAR ISI

HALAMAN LOGO.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
MOTTO	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xiv
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Definisi Istilah.....	9
F. Penelitian Terdahulu	13
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II KAJIAN TEORI	17
A. Kajian Teori	17
B. Kerangka Teori.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan dan Jenis Pendekatan	31
B. Subjek dan Objek Penelitian	31
C. Lokasi Penelitian.....	32
D. Data dan Sumber Data	32

E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Analisis Data	36
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Data Umum	40
B. Hasil Penelitian	53
C. Pembahasan.....	79
BAB V PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN	99
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	108

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Informan Petugas Haji.....	50
Tabel 4.2 Data Informan Jemaah Haji	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	30
Gambar 4.1 Lokasi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	40
Gambar 4.2 Struktur Jabatan Pegawai	46
Gambar 4.3 SK Petugas Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025	50
Gambar 4.4 Petugas dan Tim Pendukung PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025	51
Gambar 4.5 Dokumentasi Kegiatan Pelayanan Haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	57
Gambar 4.6 SOP atau Alur Pelayanan	61
Gambar 4.7 Prosedur Tetap (Protap).....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	99
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	101
Lampiran 3 SK Pembimbing Skripsi	103
Lampiran 4 Surat Keterangan Seminar.....	104
Lampiran 5 Berita Acara Seminar.....	105
Lampiran 6 Surat Izin Riset	106
Lampiran 7 Surat Balasan Riset.....	107