

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Catatan Hasil Observasi

No. _____
Date _____

Catatan Observasi ke-1.

Hari/Tanggal : Sabtu, 10 Mei 2025

Jam : 16.40

Tempat : Aula Malakka (Ashaj Bjm).

Sesuai jemaah memosok: Aula Malakka utk memulai pros pelayanan, petugas PPIK dan juga mahasiswa/i membantu jemaah utk duduk sesuai dgn urutan regu dan rombongannya masing-masing. Utk tempat duduknya terpisah antara laki-laki dan perempuan. Tdk hanya itu, jemaah juga diberi snack sblm pengabdian dan Kakanwil dimulai. Suasana walet itu cukup kondusif, pendingin ruangan juga cukup sejuk walaupun pada saat itu dipenuhi oleh seluruh jemaah dan petugas.

Ketika sambutan dan pengabdian dimulai, informasi yg disampaikan kepda jemaah sangat jelas karena petugas merincikan setiap tahapan yg akan dilalui oleh jemaah dan awal sampai akhirnya bagaimana.

catatan observasi ke-2.

No.
Date

Hari / Tanggal : Rabu, 28 Mei 2025.

Jam : 17.00

Tempat : Aula Melekeh, Ashaj Bjm.

Selama proses pelayanan berjalan, jemaah dipanggil satu per satu untuk ke depan dan memulai tahapan pelayanan. Selama proses penerimaan tsb petugas menggunakan mic + speaker supaya nama jemaah yg dipanggil terdengar sampai kursi belaleang. Di setiap meja pelayanan juga ada petugasnya berdiri untuk mengarahkan jemaah. Adapun tahapan pelayanan yg jemaah lalui sbb :

pengambilan dokumen

↓

pemasangan stiker nomor seat pesawat & nomor bus

↓

pengambilan living cost

↓

pemasangan id card + gelang

↓

periksa kesehatan.

No. _____

Date _____

note: selama pemeriksaan kesehatan itu dipisah juga antara jemaah laki-laki dan perempuan.

Utk penyerahan dokumen itu sbelum diserahkan ke jemaah, mahasiswa memastikan dulu apakah identitas yg ada di paspor sesuai atau tidak. kalo sesuai, baru diserahkan ke jemaah.

Waktu penyerahan living cost juga dipastikan dulu nominalnya oleh petugas apakah sesuai dgn jumlah yg sudah ditentukan atau tidak, baru diserahkan ke jemaah. Jemaah juga diurut ngecele kembali nominal uangnya.

Selama pelayanan berjalan tiap petugas bantuin mahasiswa proaktif memberikan arahan kepda jemaah agar mereka tdk bingung lagi melanjutkan ke tahapan pelayanan berikutnya.

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Implementasi Sistem *One Stop Service* (OSS) oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam Peningkatan Efisiensi Pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin (Studi Kasus Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2025)

No	Rumusan Masalah	Subjek Wawancara	Aspek Pertanyaan	Pertanyaan Wawancara	Acuan Teori
RM1	Bagaimana proses implementasi sistem OSS oleh PPIH di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?	PPIH	Proses implementasi	1. Bagaimana alur pelayanan jemaah haji di area OSS sejak mereka datang hingga seluruh prosesnya selesai?	Model <i>True One-Stop</i>
				2. Apa saja tahapan pelayanan yang harus dilalui oleh jemaah dalam sistem ini?	
				3. Apakah semua pelayanan kepada jemaah dilakukan oleh Kemenag? Jika tidak, instansi apa saja yang terlibat dalam OSS dan bagaimana peran serta tanggung jawab mereka?	
				4. Bagaimana koordinasi antarpetugas dari instansi yang berbeda (Kemenag, imigrasi, kesehatan) di setiap tahapan tersebut?	
				5. Dari pengalaman Bapak/Ibu, apa saja kendala yang sering kali muncul saat berkoordinasi dengan petugas dari instansi lain?	
				6. Apakah ada kasus di mana jemaah perlu melewati prosedur di luar alur utama sistem OSS ini? Jika ada, dalam kondisi seperti apa hal itu terjadi?	
			Komunikasi	7. Menurut Bapak/Ibu, seberapa jelas dan lengkap informasi tentang teknis	Edwards III

				OSS yang disampaikan sebelum operasional haji?	
				8. Dalam bentuk apa informasi tersebut disampaikan? (contoh. dokumen, video, presentasi, dsb)	
				9. Selain penyampaian informasi, apakah ada sesi tanya jawab atau diskusi yang diadakan untuk memastikan semua petugas benar-benar memahami informasi tersebut?	
				10. Apakah sesi tanya jawab atau diskusi yang diadakan tersebut membahas topik di luar SOP atau panduan yang sudah diberikan?	
				11. Bagaimana konsistensi panduan atau SOP yang Bapak/Ibu gunakan saat bertugas dengan arahan yang diberikan saat sosialisasi?	
				12. Bagaimana mekanisme penyampaian informasi jika ada perubahan prosedur? Apakah informasinya disampaikan secara cepat dan merata?	
				13. Seberapa sering dan bagaimana koordinasi dilakukan antar petugas dari instansi berbeda yang terlibat dalam OSS?	
				14. Menurut Bapak/Ibu, apakah koordinasi antar petugas dari instansi yang berbeda sudah berjalan dengan efektif dan tanpa miskomunikasi?	

			Sumber daya	<p>15. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana ketersediaan jumlah petugas dan sarana yang disediakan? Apakah sudah memadai untuk melayani seluruh jemaah secara efisien?</p> <p>16. Bagaimana pembagian tugas dan keahlian petugas saat ini? Apakah sudah sesuai dengan kebutuhan di setiap alur pelayanan OSS?</p> <p>17. Apakah Bapak/Ibu sebelumnya telah menerima pelatihan khusus terkait sistem OSS ini? Jika ya, seberapa efektif peran pelatihan yang Bapak/Ibu terima dalam meningkatkan kompetensi dan kesiapan untuk mengimplementasikan sistem OSS ini?</p> <p>18. Terkait wewenang Bapak/Ibu, bagaimana kejelasan dan kewenangan yang diberikan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan? Apakah ada situasi di mana Bapak/Ibu harus menunggu arahan dari atasan?</p> <p>19. Bagaimana ketersediaan fasilitas penunjang seperti kursi dan ruangan yang mendukung sistem OSS ini?</p>	Edwards III
			Sikap Pelaksana	<p>20. Bagaimana pandangan pribadi Bapak/Ibu terhadap sistem OSS ini? Apakah lebih memudahkan pekerjaan atau sebaliknya?</p>	Edwards III

				21. Apakah ada kendala dari Bapak/Ibu dalam menerapkan sistem ini? Jika ya, bagaimana cara mengatasinya?	
				22. Menurut Bapak/Ibu, seberapa besar peran motivasi dan komitmen petugas dalam mendukung keberhasilan OSS?	
			Struktur birokrasi	23. Apakah ada SOP tertulis yang menjadi panduan bagi Bapak/Ibu dalam melayani jemaah selama OSS diimplementasikan? Jika ya, apakah SOP tersebut berasal dari pusat atau disusun oleh pihak asrama haji?	Edwards III
		24. Menurut Bapak/Ibu, seberapa jelas SOP yang ada dalam mengatur seluruh alur proses implementasi OSS? Apakah ada bagian atau prosedur spesifik yang menurut Bapak/Ibu kurang jelas atau membingungkan?			
		25. Bagaimana pembagian tugas antara unit-unit kerja yang berbeda (misalnya, petugas Kemenag, Imigrasi, dan Kesehatan) dalam sistem OSS ini?			
		26. Apakah ada kejelasan tentang tanggung jawab masing-masing unit atau petugas di setiap tahapan pelayanan?			
		27. Bagaimana mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja OSS dilakukan?			
RM2	Apa saja faktor pendukung dan penghambat implementasi OSS?	PPIH	Faktor pendukung dan penghambat	28. Apa saja hal yang menurut Bapak/Ibu membantu/menghambat kelancaran pelayanan di OSS?	Edwards III

				29. Menurut Bapak/Ibu, apakah prosedur pelayanan di OSS sudah efisien atau masih ada yang bisa disederhanakan?	
				30. Menurut Bapak/Ibu, apakah ada hambatan komunikasi yang sering terjadi di antara petugas dari instansi yang berbeda? Jika ada, seperti apa contohnya?	
				31. Selain dari internal PPIH, apakah ada dukungan dari pihak lain yang mempermudah pekerjaan Bapak/Ibu?	
				32. Bagaimana kondisi fisik di lingkungan sekitar pengimplementasian OSS (misalnya suhu, penerangan, atau kebersihan) memengaruhi kelancaran pelayanan?	
				33. Bagaimana Bapak/Ibu menilai pemahaman jemaah terhadap proses pelayanan ini? Apakah mereka sering mengalami kebingungan atau justru sebaliknya?	
RM3	Bagaimana OSS mampu meningkatkan efisiensi pelayanan?	PPIH	Peningkatan pelayanan secara umum	34. Menurut Bapak/Ibu, apa saja perubahan positif yang paling signifikan yang dibawa oleh sistem OSS terhadap pelayanan?	-
			Efisiensi waktu	35. Bagaimana kesan Bapak/Ibu terkait kecepatan proses pelayanan di OSS?	Stephen P. Robbins
				36. Berapa lama waktu yang dihabiskan sejak masuk ke ruangan OSS hingga	

				seluruh prosedurnya selesai?	
			Kesederhanaan	37. Bagaimana alur pelayanan OSS yang terpusat di satu tempat ini? Apakah ada bagian yang membingungkan atau sulit dipahami?	Prinsip pelayanan publik
			Kejelasan	38. Seberapa jelas informasi yang diterima oleh jemaah? Apakah ada hal yang masih membingungkan terkait dokumen atau prosedur?	
			Kepastian waktu	39. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kepastian waktu pelayanan di OSS ini? Apakah ada perkiraan waktu yang disampaikan kepada jemaah sejak awal?	
			Akurasi	40. Apakah dokumen atau data yang diurus sudah benar dan tidak ada kesalahan?	
				41. Apakah Bapak/Ibu pernah menemukan ketidaksesuaian data atau dokumen? Jika ya, bagaimana cara mengatasinya?	
			Kelengkapan sarana dan prasarana	42. Bagaimana ketersediaan dan kondisi fasilitas pendukung seperti kursi, toilet, atau pendingin ruangan di ruangan OSS? Apakah sudah memadai?	
			Kemudahan akses	43. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana aksesibilitas lokasi pelayanan OSS ini?	
				44. Apakah lokasi pelayanan dan sarana yang disediakan selama proses pelayanan OSS sudah memadai dan mudah dijangkau?	
			Saran dan masukan	45. Menurut Bapak/Ibu, apakah ada hal yang perlu diperbaiki dari pelayanan	-

				OSS ini untuk masa mendatang?	
--	--	--	--	-------------------------------	--

Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara



Narasumber: H. Haris Fadilah, M.HI selaku Kabid Akomodasi PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025



Narasumber: H. Muhammad Subhan, S.Ag, M.H selaku Tim Pendukung Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025



Narasumber: Muhammad Pahri, S.Pd selaku Tim Pendukung Bidang Layanan Jemaah Lansia/ Disabilitas PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025



Narasumber: Drs. Hidayaturrahman, M.I.Kom selaku Kabid Layanan Jemaah Lansia/Disabilitas PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025

Lampiran 4. Kepdirjen PHU Nomor 185 Tahun 2023

- 3 -

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH
NOMOR 185 TAHUN 2023
TENTANG
PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN SATU ATAP JEMAAH
HAJI DI ASRAMA HAJI EMBARKASI DAN ASRAMA HAJI ANTARA
PADA MASA OPERASIONAL PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI
DI DALAM NEGERI.

BAB I MASA PEMBERANGKATAN

A. Ketentuan Umum Pelayanan Satu Atap

Dalam Petunjuk Pelaksanaan ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Satu Atap adalah pola pelayanan kepada Jemaah Haji Reguler yang dilakukan pada satu tempat/lokasi yang dikoordinir secara terpadu yang terdiri dari beberapa unit kerja terkait sesuai kewenangannya masing-masing.
2. Pelayanan Satu Atap kepada Jemaah Haji Reguler dapat diberlakukan di Asrama Haji Embarkasi dan Asrama Haji Antara.
3. Pelayanan Satu Atap hanya dapat dilakukan kepada Jemaah Haji yang sudah memiliki lembar Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA).

B. Peta Proses Bisnis/Prosedur Pelayanan Satu Atap

Dalam Petunjuk Pelaksanaan ini dibuat Peta Proses Bisnis/Prosedur yaitu:

1. Pelayanan Jemaah Haji di Gedung Penerimaan
 - a. Pelayanan Satu Atap kepada Jemaah Haji di Gedung Penerimaan dengan metode *First Come First Serve* yaitu Jemaah Haji yang pertama tiba di Asrama Haji adalah yang pertama mendapatkan pelayanan;
 - b. Pelayanan Satu Atap kepada Jemaah Haji di Gedung Penerimaan dimulai dari kedatangan Jemaah Haji di Gedung Penerimaan sampai dengan Jemaah Haji keluar dari Gedung Penerimaan;
 - c. Sarana dan Prasarana yang dibutuhkan pada Gedung Penerimaan adalah:
 - 1) Tempat atau meja untuk masing-masing unit kerja yaitu pemeriksaan kesehatan, penyerahan SPMA dan lembar bukti pelunasan, penyerahan kartu kokarde/kartu makan, penyerahan gelang identitas, penyerahan paspor/visa/boarding pass/lembar tanda terima *living cost*/sticker nomor bus yang mengangkut ke Bandara dan nomor kursi pesawat serta penyerahan *living cost*;

- 4 -

- 2) Area untuk pelabelan tas kabin dan pemeriksaan tas bagasi;
 - 3) Area ruang tunggu penerimaan yang memisahkan Jemaah Haji pria dan wanita;
 - 4) Area ruang tunggu sebelum menuju Gedung Penginapan; dan
 - 5) Ruangan pemeriksaan Kesehatan atau Poliklinik.
- d. Pelayanan Satu Atap kepada Jemaah Haji di Gedung Penerimaan terdiri dari:
- 1) menyerahkan tas bagasi dan kabin kepada petugas PPIH;
 - 2) pemberian label pada tas kabin;
 - 3) pemeriksaan akhir kesehatan Jemaah Haji;
 - 4) menyerahkan SPMA dan Bukti Lunas BPIH;
 - 5) penyerahan kartu kokarde dan kartu makan serta kartu penempatan kamar;
 - 6) penyerahan gelang identitas;
 - 7) penyerahan paspor, visa, boarding pass, dan lembar Tanda Terima *Living Cost*; dan
 - 8) penyerahan *living cost*.

Adapun alur prosesnya sebagai berikut:

- a) Petugas PPIH mengecek SPMA Jemaah Haji di pintu masuk Asrama Haji, Jemaah Haji yang memiliki SPMA diarahkan untuk menuju ke Gedung penerimaan;
- b) Sebelum Masuk ke Gedung penerimaan, Jemaah Haji menyerahkan tas bagasi dan tas kabin kepada Petugas PPIH;
- c) Petugas PPIH memasang label tas pada tas kabin dengan dituliskan Gedung penginapan serta nomor kamarnya yang akan ditempati oleh Jemaah Haji;
- d) Selanjutnya Petugas PPIH mendistribusikan/mengantarkan tas kabin ke Gedung Penginapan masing-masing Jemaah Haji. Untuk tas bagasi Jemaah dilakukan pemeriksaan oleh Bea Cukai, Angkasa Pura dan Petugas PPIH Embarkasi;
- e) Petugas PPIH mempersilahkan Jemaah Haji untuk menunggu di area ruang tunggu dengan memisahkan tempat duduk Jemaah Haji pria dan wanita, khusus priority (lansia) disiapkan dua baris terdepan;
- f) Petugas PPIH memberikan informasi layanan yang diterima oleh Jemaah Haji baik di Gedung penerimaan maupun di Gedung penginapan dan juga pada waktu menuju ke Gedung keberangkatan;
- g) Petugas PPIH menginstruksikan untuk memulai proses Pelayanan di Gedung Penerimaan;
- h) Petugas PPIH mempersilahkan Jemaah Haji yang duduk paling depan ke meja pemeriksaan kesehatan kemudian di ikuti oleh Jemaah yang duduk di sebelahnya dengan

- 5 -

- bergeser satu persatu;
- i) Petugas Kantor Kesehatan Pelabuhan melakukan pemeriksaan Kesehatan Jemaah Haji sesuai dengan prosedur Pemeriksaan Kesehatan;
 - j) Setelah pemeriksaan Kesehatan, Jemaah Haji diarahkan menuju meja penyerahan SPMA dan bukti lembar pelunasan Bipih;
 - k) Jemaah Haji menuju meja penyerahan kokarde yang berisi informasi kloter, nomor urut manifest, nama Jemaah Haji, nomor paspor, asal provinsi, nama gedung dan nomor kamar penginapan serta kartu makan;
 - l) Jemaah Haji menuju meja penyerahan gelang identitas dan gelang barcode. Petugas PPIH memeriksa kembali kesesuaian nama Jemaah Haji serta nomor paspor dan kemudian memasang gelang identitas dan gelang barcode ke tangan Jemaah Haji;
 - m) Jemaah Haji menuju meja penyerahan paspor, visa dan boarding pass. Petugas Imigrasi dan Petugas PPIH menyerahkan paspor, visa, sticker nomor bus ke Bandara, nomor kursi pesawat, dan boarding pass kepada Jemaah Haji serta lembar tanda terima *living cost*;
 - n) Jemaah Haji menuju meja *living cost*. Petugas PPIH menyerahkan *living cost* kepada Jemaah Haji dan selanjutnya Jemaah Haji menghitung uang *living cost* yang diterima untuk mengecek kesesuaian jumlah *living cost* yang diterima. Apabila sudah sesuai Jemaah Haji menandatangani tanda terima *living cost*;
 - o) Di pintu keluar Gedung penerimaan, Petugas PPIH memeriksa kembali atau mengingatkan ke Jemaah Haji untuk menyimpan kokarde, paspor, visa, boarding pass dan *living cost* pada tas paspor serta kemudian di resleting.
 - p) Jemaah Haji menuju Gedung Penginapan dengan cara diantar menggunakan kendaraan atau berjalan sendiri.

Lampiran 6. Prosedur Tetap Jemaah Haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

**PROSEDUR TETAP
JEMAAH HAJI TAHUN 1446 H / 2025 M
DI ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN**

**KAMIS, 08 Mei 2025
KAB. KAPUAS DAN KOBAR
423 (PETUGAS+JEMAAH)**

**KLOTER BDJ-03
(FN : LNI 3116)**

PROSES PENERIMAAN, PENDAFTARAN DAN PENYERAHAN DOKUMEN

WAKTU	KEGIATAN
16:25	Jemaah Haji memasuki Aula Penerimaan
16:30	Proses Penerimaan dan Pendaftaran Jemaah Haji : 1. Proses Penyerahan Dokumen dan Lainnya → Pemasangan Stiker (nomor tempat duduk di Pesawat). → Penyerahan Paspor → Penyerahan Uang <i>Living Cost</i> → Penyerahan Uang Insentif Ketua Regu dan Ketua Rombongan → Penyerahan Kartu Identitas Jemaah Haji → Penyerahan Gelang Identitas kepada Ketua Regu 2. Pemeriksaan Kesehatan 3. Pemeriksaan barang bagasi melalui X-ray di gedung penyimpanan barang 4. Pemanggilan kepada jemaah yang barang bagasinya bermasalah, waktu menyesuaikan → Penandatanganan buku kesehatan bagi yang belum ditandatangani pada saat penerimaan.
19:30	Istirahat, menuju kamar masing-masing

JUMAT, 09 Mei 2025

KLOTER BDJ-03

05:00	Shalat Subuh berjamaah di Masjid Syahraza Muhtadin
05:30	Pemantapan Manasik Haji dan Pembinaan Petugas Kloter, Karu dan Karom
06:30	Makan Pagi di Ruang Katering di gedung Jabal Rahmah

Lampiran 7. SK Pembimbing Skripsi



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI
NOMOR 337 TAHUN 2025
TENTANG
PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN
TAHUN 2025

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI,

- Menimbang : a. Bahwa untuk lebih terarahnya penulisan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari, dirasa perlu menunjuk Pembimbing.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negera;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 20 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Antasari Banjarmasin;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 Tahun 2017 tentang Statuta UIN Antasari Banjarmasin;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN TENTANG PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN TAHUN 2025**
- Pertama : Menunjuk Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin an. Azra Salsabila NIM 220104030179 Jurusan Manajemen Dakwah, yaitu :
1. Dr. H. Muhammad Abduh, MA Sebagai Pembimbing I
 2. Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM Sebagai Pembimbing II
- Kedua : Pembimbing bertugas membimbing bidang materi, metodologi, bahasa dan teknik penulisan.
- Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan dan perubahan seperlunya.

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 24 Juli 2025

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU
KOMUNIKASI,



DR. H. M. ABDUH, MA
NIP. 196305021992031005

Tembusan:

1. Rektor UIN Antasari
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 8. Surat Persetujuan Seminar Proposal Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3250771
 Website: <http://fdk.uin-antasari.ac.id> email: fdk@uin-antasari.ac.id

SURAT PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini adalah Dosen Pembimbing Skripsi dari mahasiswa:

Nama : Azra Salsabila
 NIM : 220104030179
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Berdasarkan SK Persetujuan Skripsi yang telah disidangkan oleh Tim Biro Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, maka kami selaku Pembimbing I dan II memberikan persetujuan untuk mendaftarkan Seminar Proposal Skripsi yang bersangkutan:

Judul Proposal : "Implementasi Sistem *One Stop Service* (OSS) oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam Peningkatan Efisiensi Pelayanan Jemaah Haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin"
 Hari/Tanggal : Senin, 11 Agustus 2025
 Pukul : 08.30 WITA

Demikianlah surat persetujuan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 05 Agustus 2025

Pembimbing I

Dr. H. M. Abduh, MA
 NIP. 196305021992031005

Pembimbing II

Rahmi Yuningsih Puteri, MM
 NIP. 198604082020122010

Lampiran 9. Berita Acara Seminar Proposal Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3250771
 Website: fdk.uin-antasari.ac.id e-mail:fdik@uin-antasari.ac.id instagram:fdkuinantasari

BERITA ACARA

Pada hari ini Senin, bertepatan tanggal 11 Agustus 2025, bertempat di Ruang VIP Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, telah dilaksanakan Seminar Desain Operasional Skripsi mahasiswa(i) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Dimulai dari pukul : 14.31(Wita)

Berakhir pada pukul : 15.30(Wita)

Identitas yang maju SEMINAR pada hari ini Saudara(i):

Nama : Azra Salsabila
 NIM/Jurusan : 220104030179 / MD
 Judul : **IMPLEMENTASI SISTEM ONE STOP SERVICE (OSS) OLEH PETUGAS PENYELENGGARA IBADAH HAJI (PPIH) DALAM PENINGKATAN EFISIENSI PELAYANAN JEMAAH HAJI DI ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN**

Berdasarkan hasil tanggapan dan jawaban oleh yang maju seminar, diberikan catatan sebagai berikut:

1. Kemungkinan seoptimal apa dampak sistem OSS bagi lansia.
2. Perjelas instrumen peningkatan efisiensi.
3. Kajian teori diperbaiki.
4. Sesuaikan penulisan dengan pedoman yg berlaku.
5. Judul berubah menjadi : **IMPLEMENTASI SISTEM ONE STOP SERVICE (OSS) OLEH PETUGAS PENYELENGGARA IBADAH HAJI (PPIH) DALAM PENINGKATAN EFISIENSI PELAYANAN DI ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN**

Diseminarkan di Banjarmasin
 pada tanggal 11 Agustus 2025

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. H. M. Abduh, MA	Pembimbing I	
2.	Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM	Pembimbing II	
3.	Muhammad Humaini, SHI	Moderator	



Diketahui Oleh
 Ketua Jurusan MD

Sri Anafarhanah, SEI, M.SI

Lampiran 10. Surat Keterangan Telah Seminar Proposal Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
 Alamat : Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3250771
 Website <http://fdk.uin-antasari.ac.id> email : fdk@uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN SEMINAR

Nomor: 074/Un.14/III.4/3/PP.00.9/04/2026

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah (MD) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, menyatakan bahwa Saudara (i)

Nama : Azra Salsabila
 NIM : 220104030179
 Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)

Telah melaksanakan SEMINAR pada :

Hari : Senin
 Tanggal : 11 Agustus 2025
 Judul Skripsi Lama : **Implementasi Sistem *One Stop Service* (OSS) oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PIIH) dalam Peningkatan Efisiensi Pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin**
 Judul Skripsi Baru : **Implementasi Sistem *One Stop Service* (OSS) oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PIIH) dalam Peningkatan Efisiensi Pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin (Studi Kasus Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2025)**

Ditunjuk sebagai :

Pembimbing I : Dr. H.M. Abduh, M.A
 Pembimbing II : Rahmi Yuningsih Puteri, S.E., M.M
 Moderator/Notulen : Muhammad Humaini, S.H.I

Demikian surat keterangan ini diberikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Banjarmasin, 06 April 2026
 Ketua Jurusan MD

Sri Anafarhanah, SEI, M.SI

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin
2. Yang bersangkutan

Lampiran 11. Surat Izin Riset



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

Nomor : 971/Un.14/III.4/TL.01/9/2025
 Lamp. : -
 Perihal : Mohon Izin Riset

Kepada Yth.

Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin
 di - Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : Azra Salsabila
 NIM : 220104030179
 Program Studi : S1 Manajemen Dakwah
 Semester : VII (Tujuh)
 Alamat : Jl. Amd Desa Pejambuan RT.02 RW.0 Kec. Sungai Tabuk Kab. Banjar Prov. Kalimantan Selatan

Akan melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

Implementasi Sistem One Stop Service (OSS) oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam Peningkatan Efisiensi Pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

dengan ketentuan :

Lokasi Penelitian : Jl. A. Yani Km.28, Kec. Landasan Ulin, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan
 Lama Penelitian : 2 bulan
 Mulai Tanggal : 4 September 2025 s.d 4 November 2025

untuk kelancaran pelaksanaannya, kami memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr kiranya dapat memberikan izin terhadap riset tersebut.

Demikian surat ini disampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Banjarmasin, 03 September 2025

Dekan,



Drs. H. M. Abduh, MA

Lampiran 12. Surat Persetujuan Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIT PELAKSANA TEKNIS ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN

Jalan Jend. A.Yani Km.28 Landasan Ulin – Banjarbaru
 Telp. (0511) 4705150 – 4705747 email : uptbanjarmasin@gmail.com
 Website: uptasramahajibanjarmasin.kemenag.go.id

Nomor : B.631/AH.06/KP.00.2/09/2025 Banjarbaru, 04 September 2025
 Lamp. : -
 Perihal : Persetujuan Riset

Kepada Yth.
 Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
 Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin
 di -
 Tempat

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Berdasarkan surat dari Kementerian Agama RI Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Nomor : 971/Un.14/III.4/TL.01/9/2025 tanggal 03 September 2025 perihal Mohon Izin Riset kepada mahasiswa :

Nama : Azra Salsabila
 NIM : 220104030179
 Program Studi : S1 Manajemen Dakwah
 Semester : VII (Tujuh)
 Judul Skripsi : **Implementasi Sistem One Stop Service (OSS) oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PIIH) dalam Peningkatan Efisiensi Pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.**

Bersama ini, kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut diatas dapat kami terima untuk melaksanakan penelitian mulai tanggal 04 September 2025 s.d 04 November 2025 di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Demikian surat persetujuan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum, Wr. Wb.



Lampiran 13. SK Lulus Ujian Komprehensif



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

Alamat : Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3250771
Website [http : //fdk.uin-antasari.ac.id](http://fdk.uin-antasari.ac.id) email : fdk@uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: 359/Un.14/III.4/PP.00.9/01/2026

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

Nama : Azra Salsabila
NIM : 220104030179
Tempat / Tanggal Lahir : Sungai Tabuk, 30 Agustus 2003
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)
Alamat : Jalan AMD Desa Pejambuan, RT.2/RW.0, Kecamatan Sungai Tabuk, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan

Telah lulus Ujian Komprehensif yang dilaksanakan pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 9 April 2026
Tempat : Media Offline (Kantor FDIK)
Tim Penguji : 1. Dr. H. M. Abduh, M.A
2. Muhammad Rifat, S.Ag., M.Ag
3. Rahmi Yuningsih Puteri, S.E., M.M

Demikian surat keterangan ini diberikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 10 April 2026
Dekan,



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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Azra Salsabila
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Sungai Tabuk, 30 Agustus 2003
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status Perkawinan : Belum Menikah
6. Alamat : Jalan AMD Desa Pejambuan, Kec. Sungai Tabuk, Kab. Banjar
7. Pendidikan :
 - a. SD Negeri 1 Melayu
 - b. MTsN 1 Barito Utara
 - c. MA Hidayatullah Martapura
8. Orang Tua :

Nama Ayah : Rushan

Pekerjaan : Wiraswasta

Alamat : Jalan AMD Desa Pejambuan, Kec. Sungai Tabuk, Kab. Banjar

Nama Ibu : Nordanilah

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Jalan AMD Desa Pejambuan, Kec. Sungai Tabuk, Kab. Banjar
9. Saudara (jumlah saudara) : 1 (satu)
10. Suami/Isteri : -

Nama : -

Pekerjaan : -

Alamat : -
11. Anak : -