MANAJEMEN PELAYANAN PENDAFTARAN DAN PEMBINAAN CALON JEMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN TAHUN 2024

SKRIPSI

Oleh
MUHAMMAD RIFKI
NIM. 200104030258

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2026 M / 1448 H

MANAJEMEN PELAYANAN PENDAFTARAN DAN PEMBINAAN CALON JEMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN TAHUN 2024

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:
Muhammad Rifki
NIM. 200104030258

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2026 M / 1448 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Muhammad Rifki
Nim	: 200104030258
Tempat/Tanggal Lahir	: Pembantanan, 24 Februari 2002
Jurusan/Program Studi	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, "***Manajemen Pelayanan Pendaftaran Dan Pembinaan Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024***" 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, 4 Mei 2026

Yang membuat Pernyataan



Muhammad Rifki

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 Ig: fdkuinantasari

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI
Nomor : B-963/Un.14/III.4/KP.01.2/07/2026

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

Nama	: Muhammad Rifki
NIM	: 200104030258
Program Studi	: S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

MANAJEMEN PELAYANAN PENDAFTARAN DAN PEMBINAAN CALON JEMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN TAHUN 2024

Hasil Uji Plagiasi : 25%

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, 02 Juli 2026
a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

Abdul Hafiz Sairazi

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	: Manajemen Pelayanan Pendaftaran Dan Pembinaan Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024
Ditulis oleh	: Muhammad Rifki
NIM	: 200104030258
Jurusan/Prodi	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik	: 2025 - 2026

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, 4 Mei 2026

Pembimbing I	Pembimbing II
Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag	Sri Anafarhanah, S.EI., M.SI
NIP. 196802121993032005	NIP. 198909112015032005

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

Sri Anafarhanah, S.EI., M.SI
NIP. 198909112015032005

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "***Manajemen Pelayanan Pendaftaran Dan Pembinaan Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024***" ditulis oleh Muhammad Rifki telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 13. Juli 2026

Dan dinyatakan lulus dengan predikat : ..... 78,9 (B+)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin,

Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si.
NIP. 197604132000032002

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Hj. Siti Rahmah, MAg	1.
2. Drs. Fasih, S. Ag	2.
3. Fahrianoor, S.Ag, M.Ag	3.
4. Sri Anaforhana, M.Pd	4.

ABSTRAK

Muhammad Rifki. NIM. 200104030258. *Manajemen Pelayanan Pendaftaran Dan Pembinaan Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024*. Pembimbing I: Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag, dan Pembimbing II: Sri Anafarhanah, S.EI., M.SI. Program Studi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin. 2026

Kata kunci: Manajemen, Pelayanan, Haji, Jemaah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya manajemen pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan ibadah haji, khususnya pada tahap pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji. Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin sebagai instansi vertikal memiliki tanggung jawab penuh dalam mengelola kedua aspek pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024 berdasarkan fungsi-fungsi manajemen POAC (*Planning*, *Organizing*, *Actuating*, *Controlling*).

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research)* dengan pendekatan kualitatif deskriptif, Subjek penelitian terdiri dari Kepala Seksi PHU dan staf Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kota banjarmasin. Objek Penelitian adalah manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji tahun 2024. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data disertai dengan analisis POAC, dan penarikan kesimpulan akhir.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Manajemen pelayanan pendaftaran calon jemaah haji telah berjalan dengan cukup baik dengan penerapan fungsi POAC. Perencanaan meliputi sosialisasi kuota dan jadwal, penyiapan SDM, serta penyusunan SOP. Pengorganisasian dilakukan melalui pembagian tugas yang jelas dari Seksi PHU. Pelaksanaan pendaftaran mengikuti alur prosedur terstruktur, namun ditemukan ketidaklengkapan dokumen calon jemaah dan antrian panjang menjelang masa keberangkatan jemaah. Pengawasan dilakukan melalui laporan berkala, evaluasi internal, sistem SISKOHAT, serta hotline dan kotak pengaduan. (2) Manajemen pelayanan pembinaan calon jemaah haji telah dilaksanakan dengan mengacu pada fungsi POAC, namun masih perlu peningkatan. Perencanaan program di lakukan setahun sekali melalui rapat koordinasi. Pengorganisasian melibatkan Seksi PHU, KUA se-Kota Banjarmasin, dan pembimbing bersertifikat. Pelaksanaan pembinaan mencakup ceramah, tanya jawab, peragaan, praktik manasik, dan simulasi, namun tingkat kehadiran calon jemaah masih rendah. Evaluasi dilakukan melalui rapat bulanan, angket kepuasan peserta, dan penilaian kinerja pembimbing.

KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Karya sederhana ini kupersembahkan kepada kedua orang tua tersayang, Ayah dan Ibu tercinta, sebagai bentuk kecil dari rasa bakti atas doa, pengorbanan, dan kasih sayang yang tak terhingga. Serta kepada diri sendiri, terima kasih telah berjuang dengan sabar, bertahan dalam setiap lelah, dan tidak menyerah hingga garis akhir ini."

Kupersembahkan karya ini kepada kedua orang tuaku tercinta atas segala doa dan pengorbanan yang tak pernah putus. Serta untuk diri sendiri, terima kasih telah berproses, menolak menyerah, dan membuktikan bahwa ketekunan selalu membuahkan hasil."

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِيْنُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ، وَنَعُوذُ بِاللهِ مِنْ شُرُوْرِ أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِهِ اللهُ فَلاَ مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يُضْلِلْ فَلاَ هَادِيَ لَهُ أَشْهَدُ أَنْ لاَ إِلَهَ إِلاَّ اللهُ وَحْدَهُ لاَشَرِيْكَ لَهُ، وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُوْلُهُ.، أَمَّا بَعْد

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayahnya, sehingga skripsi berjudul "***Manajemen Pelayanan Pendaftaran Dan Pembinaan Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024***" ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammaad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini.
2. Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si, Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin beserta jajaran pimpinan fakultas yang telah memberikan fasilitas serta kemudahan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
3. Sri Anafarhanah, S.EI., M.SI, selaku ketua Program Studi Manajemen Dakwah Sekaligus Dosen Pembimbing II, serta Ibu Dra. Hj. Siti Rahmah M.Ag., selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh jajaran Program Studi Manajemen Dakwah, termasuk Ketua dan sekretaris Prodi, serta tenaga kependidikan yang telah membantu kelancaran administrasi selama masa studi.
5. Para dosen dan tenaga pengajar di Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga kepada penulis.
6. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Fathurrahman dan Ibunda Alfisah, terima kasih atas doa, dukungan, serta kasih sayang tiada henti. Skripsi ini menjadi persembahan sederhana sebagai wujud bakti dan rasa terima kasih penulis.

7. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2020 Program Studi Manajemen Dakwah, yang telah memberikan dukungan, kebersamaan, serta semangat selama menjalani proses perkuliahan.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang manajemen dakwah, serta menjadi amal jariyah bagi semua pihak yang terlibat.

Banjarmasin, 4 Mei 2026

Penulis

HALAMAN TRANSLITERASI

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan skripi ini adalah pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988.

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.	ه	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ء	:	`
14.	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15.	ض	:	Dh				

A. 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
ـَ	a	Fathah
ـِ	i	Kasrah
ـُ	u	Dhammah

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَي	ai	a dan i
ـَو	au	a dan u

B. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
يَا	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: (الرِّجَال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّيْوَان) al-diwân bukan ad-diwân.

D. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau *tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ـّـ) 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 terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضرورة) tidak ditulis adh-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't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طَرِيْقَة	Tharîqah
2.	الْجَامِعَة الْإِسْلاَمِيَّة	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyyah
3.	وَحْدَة الْوُجُوْد	Wahdah al-Wujûd

F. Cara Penulisan 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
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
ثَبَتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَة الْعَصْرِيَّة	al-harakah al-'ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لاَ إِلٰهَ إِلاَّ الله	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلاَنَا مَلِك الصَّالِح	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمُ الله	yu'tsirukum Allâh
الْمَظَاهِر الْعَقْلِيَّة	al-mazhâhir al-'aqliyyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **ii**
HALAMAN BEBAS PLAGIASI ..... **iii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iv**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
HALAMAN TRANSLITERASI ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Signifikansi Penelitian 6
E. Definisi Operasional 7
F. Penelitian Terdahulu 12
G. Sistematika Penulisan 17

BAB II KAJIAN TEORI **20**
A. Manajemen Pelayanan Publik 20
1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik 20
2. Fungsi-fungsi Manajemen 22
3. Dimensi Pelayanan Publik 26
B. Pendaftaran Calon Jemaah Haji 30
1. Pengertian Pendaftaran Calon Jemaah Haji 30
2. Jenis-jenis Jalur Pendaftaran Haji 32

3. Prosedur Pendaftaran Haji di Indonesia 35
4. Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) 41
C. Pembinaan Calon Jemaah Haji 43
1. Pengertian Pembinaan Calon Jemaah Haji 43
2. Jenis-jenis Pembinaan Haji 44
3. Tujuan Pembinaan Calon Jemaah Haji 48
D. Kerangka Berpikir 50

BAB III METODE PENELITIAN 52
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 52
B. Lokasi Penelitian 53
C. Subjek dan Objek Penelitian 54
D. Data dan Sumber Data 56
E. Teknik Pengumpulan Data 59
F. Teknik Analisis Data 60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 63
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 63
1. Profil Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin 63
2. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) .. 66
3. Visi, Misi, dan Tugas Pokok Seksi PHU 68
4. Kondisi Calon Jemaah Haji Tahun 2024 71
B. Manajemen Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024 72
1. *Planning* Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji 2024 73
2. *Organizing* Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji 2024 75
3. *Actuating* Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji 2024 76
4. *Controlling* Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji 2024 77

C. Manajemen Pelayanan Pembinaan Calon Jemaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024 78
1. *Planning* Pelayanan Pembinaan Calon Jemaah Haji 2024..... 78
2. *Organizing* Pelayanan Pembinaan Calon Jemaah Haji 2024 81
3. *Actuating* Pelayanan Pembinaan Calon Jemaah Haji 2024..... 82
4. *Controlling* Pelayanan Pembinaan Calon Jemaah Haji 2024 84
D. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Pendaftaran dan Pembinaan Calon Jemaah Haji Tahun 2024 84
1. Faktor Pendukung 85
2. Faktor Penghambat 85

BAB V PENUTUP 87
A. Kesimpulan 87
B. Saran-Saran 89

DAFTAR PUSTAKA 90
LAMPIRAN-LAMPIRAN 100
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 105

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar 2.1 Langkah Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen POAC 51

Gambar 4.1 Bangunan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin 64

Tabel 4.1 Data Jumlah Pegawai di Lingkungan Kemenag Kota Banjarmasin 65

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin 66

Gambar 4.3 Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU)..... 68