

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Habsi , Muhammad Baqir. 1999. *Fiqh Praktis*. Bandung: Mizan, 1999.
- Ali, Nurdi. 2009. *Pendidikan Agama Islam*. Jakarta: Universitas Islam Terbuka.
- Al Munawar, Said Agil Husein dan Abdul Halim. 2003. *Fikih Haji Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabruur*. Jakarta: Ciputat Press.
- Arif, Nurrawi. 2008. *Menuju Pelayanan Prima Haji Berbasis SMM ISO 9001 : Dinamika Perspektif Haji di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Aziz, Abdul dan Kustini. 2007. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Crhristian, Gronroos. 1990. *Manajemen and Marketing: A Moment of Truth*. Singapore Maxwell Macmillan International.
- Departemen Agama RI. 2015. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Dharma Art.
- Dudi Iskandar, Dudi. 2015. *Haji Dari Aroma Bisnis Hingga Pergulatan Spiritual*. Jakarta: Al-Kautsar Prima.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hidayatullah, Syarif .2018. *Ensiklopedia Rukun Islam*. Jakarta Selatan; Al-Kautsar Prima.
- Ivancevich , Lorenzi, Skinner, dan Crosby. 2000. *manajemen kualitas dan kompetitif terjemahan Mohammad Nusa*. Jakarta: Fajar Agung.
- Kementerian Agama RI, 1996. *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya*. Semarang: PT. Karya Toha Putra.
- Kementerian Agama RI, 2012. *Al-Qur'an dan Terjemah New Cordova*. Bandung: Syaamil Qur'an.
- Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agama.
- Manullang, M. 2005. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada Univ. Press.

- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Monoarfa, Heryanto. 2012. “*efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik : suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan*”. Jurnal Pelangi Ilmu, Vol.05, No.01.
- Muhajirin, Noen. 1998. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin wijaya laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Munir, Muhammad & Wahyu Ilahi. 2009. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana.
- Nawawi, Imam. *Riyadhus Shalihin*.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
- Ritonga, Hasnun Jauhari. 2015. *Manajemen Organisasi*, Medan: Perdana Publishing.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siswanto, B. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sule, Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: kencana.
- Suryabrata, Sumadi. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Syaukani, Imam . 2009. *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Taufiqurrahman, H. R. 2011. *Manasik Haji Ziarah Spiritual*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Respublik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji.

LAMPIRAN

1. DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Daftar wawancara ini berfungsi menghimpun data dan informasi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul : **“Efektivitas Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Tengah”**.

No	Indikator	Substansi Pertanyaan	Informan	Jabatan
1	Manajemen pelayanan haji dan umrah di kantor Kementerian agama kabupaten tapanuli tengah.	1. Bagaimanakah struktur dalam manajemen pelayanan haji dan umrah di kantor kementerian agama kabupaten tapanuli tengah? 2. Bagaimanakah SOP yang diterapkan dalam manajemen pelayanan calon jama'ah haji? 3. Kapan dan bagaimana alur pendaftaran calon jama'ah haji bisa dilakukan? 4. Apa saja yang perlu dilakukan oleh calon jama'ah haji selama proses pendaftaran sampai dengan sebelum keberangkatan? 5. bagaimana prosedur penetapan jadwal keberangkatan calon jama'ah haji?	Suhadi Surya Darma, S.E	Bidang penyusun bahan dan dokumen haji
2	Penerapan manajemen pelayanan haji dan umrah dikantor kementerian agama kabupaten tapanuli tengah	6. Bagaimanakah penerapan manajemen pelayanan haji dan umrah di kantor kementerian agama kabupaten tapanuli tengah sampai saat ini? 7. Apa saja upaya-upaya yang telah dilakukan dalam peningkatan kualitas manajemen pelayanan haji dan umrah di kantor kementerian agama kabupaten	Herliana Panjaitan, S. Ag	Bidang penyusun berkas dan pendaftaran calon jema'ah haji dan

		<p>tapanuli tengah?</p> <p>8. Apa alasan upaya-upaya tersebut perlu dilakukan?</p> <p>9. Bagaimana pengaruh upaya-upaya manajemen pelayanan yang telah dilakukan terhadap terhadap kualitas pelayanan jama'ah haji itu sendiri?</p> <p>10. Bagaimana sistem koordinasi yang dibangun penyelenggara haji dalam penerapan manajemen pelayanan haji dan umrah di kantor kementerian agama kabupaten tapanuli tengah?</p>		<p>pembatalan haji.</p>
3	<p>Hambatan dan rintangan dalam manajemen pelayanan haji dan umrah di kantor kementerian agama kabupaten tapanuli tengah.</p>	<p>11. Apakah yang menjadi hambatan dan rintangan dalam proses pelayanan terhadap calon jama'ah haji?</p> <p>12. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan inovasi manajemen pelayanan haji dan umrah di kantor kementerian agama kabupaten tapanuli tengah tidak terlaksana dengan semestinya?</p> <p>13. Bagaimana pihak penyelenggara pelayanan haji dan umrah kementerian agama kabupaten tapanuli tengah menyikapi hal tersebut?</p>	<p>Farah Diba, S.Si. Kom</p>	<p>Staff ahli pranata komputer bidang penyelenggaraan haji dan umrah</p>
4	<p>Solusi dalam mengatasi hambatan dan rintangan dalam penerapan manajemen pelayanan haji dan umrah di kantor</p>	<p>14. Bagaimana strategi yang bisa ditempuh kedepan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan haji dan umrah di kantor kementerian agama kabupaten tapanuli tengah?</p> <p>15. Faktor-faktor apa saja yang dapat mendukung realisasi program manajemen pelayanan</p>	<p>H. Kifli Almujahtit Batubara, S. Ag</p>	<p>Kepala seksi penyelenggara haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten</p>

	<p>kementerian agama kabupaten tapanuli tengah.</p>	<p>jama'ah haji kedepan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan haji?</p> <p>16. Bagaimana sistem evaluasi program pelayanan pada rencana strategis kedepan bidang penyelenggara haji dan umrah di kantor kementerian agama kabupaten tapanuli tengah?</p> <p>17. Apa harapan pihak penyelenggara haji kedepan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kementerian agama kabupaten tapanuli tengah?</p>		<p>Tapanuli Tengah.</p>
--	---	--	--	-------------------------



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

2. JAWABAN HASIL WAWANCARA

No	Jawaban	Narasumber
1	<p>Struktur kepengurusan Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Tengah di pimpin oleh Bapak H. Kifli Almujaht Batubara, S.Ag dan di bantu oleh ke tiga staf nya yakni :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suhadi Surya Darma, S.E • Fara Diba, S.Si. Kom, • Herliana Panjaitan, S. Ag 	<p>H. Kifli Almujaht Batubara, S.Ag (Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Tapanuli Tengah)</p>
2	<p>Untuk SOP pelayanan terhadap jema'ah haji, pada dasarnya sistem pelayanan yang di tetapkan itu adalah berdasarkan nomor urut pendaftaran dan yang pertama datang di layani (<i>first come first server</i>).</p>	<p>Suhadi Surya Darma, S.E (Staff Bidang Penyusun bahan dokumen haji)</p>
3	<p>Pendaftaran haji dan umrah bisa dilakukan kapanpun di kantor kementerian agama kabupaten tapanuli tengah dengan mendatangi ruangan khusus PHU untuk mendapatkan prosedur pendaftaran sesuai ketentuan.</p>	<p>Suhadi Surya Darma, S.E (Staff Bidang Penyusun bahan dokumen haji)</p>
4	<p>Untuk pelayanan administrasi awal dimulai dengan melakukan pembayaran awal kepada pihak Bank, yang mana untuk kabupaten Tapanuli Tengah sendiri itu di setorkan kepada Bank Sumut dan BSI. Jadi, calon jema'ah haji bisa memulai pendaftaran dengan melakukan setoran awal ke bank, dan akan diberi nomor validasi dari pihak bank terkait, lalu melapor ke pihak penyelenggara haji dan umrah khususnya dibagian ruang SISKOHAT untuk mengambil nomor porsi. Sedangkan untuk berkas awal yang</p>	<p>Herliana Panjaitan, S. Ag (Bidang penyusun berkas dan pendaftaran calon jema'ah haji dan pembatalan haji)</p>

	harus di penuhi oleh calo jema'ah yaitu fotocopy KK. KTP, Akta lelayaahir dan pas foto ukuran 3x4 sebanyak 1 lembar	
5	Prosedur penetapan jadwal keberangkatan disesuaikan dengan nomor porsi jema'ah.	Suhadi Surya Darma, S.E (Staff Bidang Penyusun bahan dokumen haji)
6	Manajemen pelayanan haji dan umrah sejauh ini telah di tetapkan dengan beberapa kebijakan melalui program-program pusat seperti PTSP maupaun inovasi-inovasi dari internal Kemenag Tapanuli Tengah sendiri yang mengadopsi teknologi sebagai alternatif manajemen pelayanan haji dan umrah	Farah Diba, S.Si. Kom (Staff ahli pranata komputer bidang penyelenggaraan haji dan umrah)
7	Adapun bentuk upaya-upaya yang telah dilakukan salah satunya adalah dengan meluncurkan aplikasi sebagai media perantara antara pengurus haji dengan jema'ah. Salah salah satunya seperti aplikasi sipejo yang baru-baru ini dipromosikan oleh pihak PHU Kemenag Tapanuli Tengah.	Farah Diba, S.Si. Kom (Staff ahli pranata komputer bidang penyelenggaraan haji dan umrah)
8	Adapun alasan-alasan mengapa upaya ini terus dilakukan adalah untuk memudahkan jema'ah dalam mengakses informasi terkait kebutuhan pelayanan haji mengingat pandemi covid-19 menuntut setiap orang untuk mengurangi mobilisasi dan interaksi bertatap muka secara langsung.	Farah Diba, S.Si. Kom (Staff ahli pranata komputer bidang penyelenggaraan haji dan umrah)
9	Adapun pengaruh dari upaya-upaya tersebut pada dasarnya telah menjadi jalan baru untuk memudahkan akses informasi terhadap jema'ah haji. hanya saja beberapa faktor menjadi penghambat tidak terealisasinya bentuk-bentuk pelayanan ini.	Farah Diba, S.Si. Kom (Staff ahli pranata komputer bidang penyelenggaraan haji dan umrah)
10	Untuk sistem koordinasi yang dibangun tetap mengedepankan sistem	Suhadi Surya Darma, S.E (Staff Bidang Penyusun bahan

	komunikasi yang profesional. Dimana tiap ide atau gagasan di satukan di dalam forum khusus bidang PHU lalu disampaikan kepada atasan yakni kepala kementerian agama sebagai pengambil keputusan tertinggi.	dokumen haji)
11	Hambatan dan rintangan yang ada di kementerian agama kabupaten tapanuli tengah sendiri yaitu belum adanya regulasi dari kementerian agama kabupaten tapanuli tengah untuk merealisasikan program pelayanan yang di luncurkan oleh pihak pegawai haji dan umrah.	Farah Diba, S.Si. Kom (Staff ahli pranata komputer bidang penyelenggaraan haji dan umrah)
12	Adapun faktor penyebabnya ada 3 yaitu <i>budgeting</i> (biaya), kondisi internal jaringan yang tidak stabil, dan pemahaman sebagian jema'ah yang terbilang awam.	Farah Diba, S.Si. Kom (Staff ahli pranata komputer bidang penyelenggaraan haji dan umrah)
13	Menyikapi hal tersebut, maka pihak PHU Kemenag Tapanuli Tengah berupaya agar inovasi-inovasi manajemen pelayanan tersebut bisa di dukung penuh dengan melakukan sosialisasi-sosialisasi untuk memberikan pemahaman terhadap penggunaan teknologi tersebut.	Farah Diba, S.Si. Kom (Staff ahli pranata komputer bidang penyelenggaraan haji dan umrah)
14	Adapun strategi yang bisa diupayakan kedepan adalah dengan memperbaiki aspek efektivitas dan efisiensi manajemen pelayanan haji dan umrah dengan mengedepankan penyesuaian kebutuhan pelayanan.	Herliana Panjaitan, S. Ag (Bidang penyusun berkas dan pendaftaran calon jema'ah haji dan pembatalan haji)
15	Kedepannya segala bentuk inovasi-inovasi bisa di pertimbangkan dan di realisasikan bilamana dianggap sesuai untuk meningkatkan kualitas pelayanan jema'ah haji dan umrah. Dan kembali Memaksimalkan upaya untuk	H. Kifli Almujaht Batubara, S.Ag (Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Tapanuli Tengah)

	<p>mendukung realisasi program pelayanan dengan menempatkan orang-orang yang siap dan tepat untuk memberdayakan program-program yang ada.</p>	
16	<p>Untuk evaluasi kedepannya pihak Penyelenggara Haji dan Umrah Mengupayakan agar pemberian pelayanan dapat berjalan sesuai dengan apa yang menjadi tujuan pelayanan tersebut yaitu Cepat, Tepat, Dan Memuaskan. Untuk itu kami selaku Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kabupaten Tapanuli Tengah terus melakukan pengarahannya, pembinaan, dan pemantauan untuk memenuhi kebutuhan calon jema'ah haji.</p>	<p>H. Kifli Almujahtit Batubara, S.Ag (Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Tapanuli Tengah)</p>
17	<p>Adapun kedepannya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan haji dan umrah diharapkan dapat di evaluasi kembali dan dipertimbangkan upaya-upaya yang ada mengingat kondisi dan kebutuhan jema'ah dengan era globalisasi saat ini di butukan ke sinkronan untuk dapat mencapai kepuasan pelayanan bagi jema'ah haji dan umrah.</p>	<p>H. Kifli Almujahtit Batubara, S.Ag (Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Tapanuli Tengah)</p>

3. DOKUMENTASI

Wawancara dengan bapak Kepala PHU Kemenag Tapanuli Tengah.



Wawancara dengan Staf penyusun bahan dan dokumen haji



Wawancara dengan staf penyusun berkas dan pendaftaran dan pembatan haji



Wawancara dengan staf ahli pranata komputer PHU



Kegiatan Pemberkasan calon jema'ah haji





Cek kesehatan calon jema'ah haji





Pemberian vaksin meningitis



Foto bersama PHU Kemenag Tapanuli Tengah



5/4/2022 8:20 AM

<https://siselma.uinsu.ac.id/pengajuan/katakaktif/NzE10DY=>

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Willem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683**

Nomor : B-1803/DK/DK.V1/TL.09/04/2022

20 April 2022

Lampiran : -

Hal : **Izin Riset**

Yth. Bapak/Ibu Kepala Kantor kementerian agama kabupaten Tapanuli tengah

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Windi Pratiwi Lumbantobing
NIM : 0104182146
Tempat/Tanggal Lahir : Kampung Baru, 30 Juli 2000
Program Studi : Manajemen Dakwah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Kampung baru kecamatan sibabangun kabupaten tapanuli tengah prov sumatra utara Kelrahan Sibabangun Kecamatan Sibabangun

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Jl. M. Ridwan Hutagalung, Kecamatan pandan kabupaten Tapanuli tengah provinsi Sumatera Utara , guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:

Efektivitas manajemen pelayanan haji dan umrah di kantor kementerian agama kabupaten Tapanuli tengah

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 20 April 2022

a.n. DEKAN

Wakil Dekan I

*Digitaly Sign...***Dr. Rubino, MA**

NIP. 197312291999031001

Tembusan:

- Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan

Perhatian: Untuk keperluan cetak dan scan file yang manual, untuk memperoleh kualitas yang

<https://siselma.uinsu.ac.id/pengajuan/katakaktif/NzE10DY=>



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TAPANULI TENGAH

Jalan M. Ridwan Hutagalung No. Pandan Telp. (0631) 371297
Email: kabtapanulitengah@kemenag.go.id

Nomor : B. 2381/Kk.02.09/1-a/KP.01.1/05/2022

17 Mei 2022

Lamp. : -

Hal : Persetujuan Riset

Yth. : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
di-
Medan

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Nomor : B-1803/DK/DK.V.1/TL.00/04/2022, tanggal 20 April 2022, hal seperti dipokok surat, maka pada prinsipnya kami dapat menyetujui Mahasiswi yang tersebut berikut ini :

Nama : Windi Pratiwi Lumbantobing
NIM : 0104182146
Tempat/Tanggal lahir : Kampung Baru, 30 Juli 2000
Program Studi : Manajemen Dakwah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Kampung Baru Kecamatan Sibabangun Kab. Tap.Tengah

melaksanakan riset di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Tengah.

Demikian surat ini disampaikan, untuk dapat dipergunakan seperlunya.



Tembusan:
Kepala Kantor Kementerian Agama Kab Tap.Tengah
sebagai Laporan