

**IMPLEMENTASI FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN PELAYANAN HAJI  
TERPADU PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN CIAMIS**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

**Disusun Oleh:**

**Wina Wiana  
NIM 18102040005**

**Dosen Pembimbing:**

**Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag.  
NIP 19731016 200012104**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2022**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-442/Un.02/DD/PP.00.9/03/2022

Tugas Akhir dengan judul

: IMPLEMENTASI FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN PELAYANAN HAJI TERPADU  
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN CIAMIS

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : WINA WIANA  
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040005  
Telah diujikan pada : Selasa, 22 Maret 2022  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**



Valid ID: 62438464aab3

Ketua Sidang

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag  
SIGNED



Valid ID: 62429a196c86d

Pengaji I

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.  
SIGNED



Valid ID: 62412e7a45117

Pengaji II

Muhammad Toriq Nurmadiansyah,  
S.Ag.,M.Si  
SIGNED



Valid ID: 624525cd92c18

Yogyakarta, 22 Maret 2022

UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.  
SIGNED



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274)515856, Fax (0274) 552230  
E-mail: [fd@uin-suka.ac.id](mailto:fd@uin-suka.ac.id) Yogyakarta 55281

Kepada :  
Yth. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

|               |  |
|---------------|--|
| Nama          | :Wina Wiana  |
| NIM           | :18102040005   |
| Judul Skripsi | :Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Pelayanan Haji Terpadu pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kemenetrian Agama Kabupaten Ciamis |

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini mengharap agar skripsi/tugas akhir tersebut diatas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb*

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Yogyakarta, 9 Maret 2022

Pembimbing

H.M. Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si  
NIP. 19690227 200312 1 001

Drs. H. Okrisal Eka Putra, Lc., M.Ag.  
NIP. 19670104 199303 1 003

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wina Wiana  
NIM : 18102040005  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Implementasi Fungsi Manajemen Pelayanan Haji Terpadu pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau di tulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai dengan hukum yang berlaku

Yogyakarta, 9 Maret 2022

Yang Menyatakan



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT

Skripsi ini saya persembahkan untuk

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



## MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”<sup>1</sup>

(Q.S. Asy-Syarh 94:6)



---

<sup>1</sup> Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahahannya, (Bandung: Syammil Quran, 2007), hlm. 596.

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah mencerahkan rahmat dan kasih sayang-Nya serta memberikan pertolongan dan kekuatan sehingga skripsi ini dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Pelayanan Haji Terpadu di Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis”. Salawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai teladan dalam kehidupan yang membawa kita dari zaman kegelapan kepada zaman terang benderang.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dukungan, serta semangat dari berbagai pihak skripsi ini tidak akan terselesaikan. Sebagai bentuk syukur atas terselesaikannya skripsi ini penyusun ingin mengucapkan terima kasih dengan setulus hati kepada:

1. Prof. Dr. Phil Al Makin, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof Dr. Hj. Ema Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. M. Thoriq Nurmadiansyah, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Hikmah Endraswati, SE., M.Si., selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Drs. Muhammad Rosyid Ridla, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang selalu memberi nasihat dan bimbingan untuk kelancaran selama proses perkuliahan.
6. Drs. Okrisal Eka Putra, Lc. M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang sabar membimbing, mengarahkan serta memberi masukan yang berharga selama proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama proses perkuliahan.
8. H. Asep Lukmanul Hakim selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
9. H. Agus Abdulloh M.Si., selaku Kepala Seksi PHU, Ibu Saroh, S.Sos., Ibu Imas, S.Ag., Bapak Yayan Suryanto, S.H., Bapak Ikin Zaenal Mutakin, S.Ag., Bapak Suryaman S.Ag., serta Bapak Jani yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, semoga Allah membalas semua kebaikan Bapak dan Ibu dengan sebaik-baik balasan.
10. Kedua orang tua tercinta Bapakku (Asep Lili) dan Ibuku (Irah Rohaeni), serta seluruh keluarga besarku yang telah memberikan do'a, dukungan, motivasi, dan segalanya yang tidak bisa diungkapkan satu persatu.
11. Sahabat-sahabatku masa kuliah Wulan, Naja, Eni, Irma dan Ayu yang selalu mendukung, menemani, memotivasi dari awal masuk kuliah hingga sekarang masih terus bersama. Terima kasih untuk semua kisah dan ceritanya, semoga Allah membalas kebaikan kalian semua.

12. Sahabat-sahabatku Asty, Nendi, Triana, Lia, Yuni, dan Nisa. Terima kasih atas semangat, dukungan, serta hiburannya.
13. Teman-teman KKN 105 Masawah, terima kasih atas pengalaman dan semua kisahnya, semoga silaturahim kita tetap terjaga.
14. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah 2018, semoga kesuksesan menyertai kita.
15. Segenap pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat dituliskan satu persatu.

Sekali lagi terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, tanpa dukungan mereka skripsi ini tidak akan terwujud. Penyusun hanya bisa memanjatkan do'a kepada Allah SWT semoga segala bentuk kebaikan, do'a dan bantuan apapun mendapat balasan yang jauh lebih baik dari Allah SWT. Penyusun dengan segala kerendahan hati menyampaikan bahwa apa yang menjadi kekurangan dalam penyusunan skripsi ini merupakan kekurangan dan keterbatasan penyusun, sehingga kritik dan saran yang membangun diharapkan untuk perbaikan yang akan datang. Besar harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat di kemudian hari bagi pihak-pihak yang membutuhkan, dan semoga dapat menambah wawasan juga menjadi referensi di Bidang Manajemen Haji dan Umrah.

Yogyakarta, Maret 2022

Peneliti

Wina Wiana

NIM: 18102040005

## ABSTRAK

Wina Wiana 18102040005, **Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Pelayanan Haji Terpadu pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis**, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Pelayanan terpadu merupakan kegiatan yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Ciamis yang memudahkan proses penyelenggaraan dari mulai permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan pada satu tempat. Selain itu penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya pandemi Covid-19 yang berimbas pada sistem pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis harus tetap melayani masyarakat pada masa pandemi Covid-19 termasuk dalam pelayanan haji.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana implementasi fungsi manajemen pelayanan haji terpadu pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan. Teknik pengecekan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi metode pengumpulan data dan triangulasi sumber pengumpulan data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi manajemen pelayanan haji terpadu pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan *Pertama*, fungsi manajemen pelayanan haji terpadu pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis terdiri atas; perencanaan dilakukan melalui *briefing* dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis untuk persiapan pelayanan di masa pandemi, pengorganisasian yang diterapkan yaitu dengan pembagian tugas pokok sesuai dengan kerja masing-masing bidang, pelaksanaan senantiasa dilakukan melalui penerapan protokol kesehatan sebagaimana anjuran dari pemerintah, dan pengawasan yang dilakukan seksi PHU yaitu dengan monitoring berjenjang dimana Kasi PHU berada di bawah Kepala Kemenag sebagai pembina pegawai. *Kedua*, pelayanan pada masa pandemi Covid-19 seksi PHU berjalan sesuai dengan SOP yang ada dengan menerapkan protokol kesehatan serta menerapkan sistem kerja *Work From Home* dan *Work From Office* sesuai dengan Surat Edaran Nomor 16 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Kementerian Agama dalam Tatatan Normal Baru.

**Kata Kunci: Implementasi, Fungsi Manajemen, Pelayanan Haji Terpadu, Pandemi Covid-19.**

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                  | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                              | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>                      | <b>iii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>              | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>                            | <b>v</b>    |
| <b>MOTTO .....</b>  | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                  | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                      | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                   | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                   | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                    |             |
| A. Latar Belakang .....                                     | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                                    | 6           |
| C. Tujuan Penelitian .....                                  | 6           |
| D. Manfaat Penelitian .....                                 | 6           |
| E. Kajian Pustaka.....                                      | 7           |
| F. Kerangka Teori.....                                      | 11          |
| G. Metode Penelitian.....                                   | 21          |
| H. Sistematika Pembahasan .....                             | 27          |
| <b>BAB II GAMBARAN UMUM</b>                                 |             |
| A. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama .....               | 29          |
| B. Letak Geografis Kementerian Agama Kabupaten Ciamis ..... | 30          |

|   |    |
|---|----|
| C. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.....    | 31 |
| D. Gambaran Umum Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah ..... | 35 |

### **BAB III PEMBAHASAN**

|  |    |
|--|----|
| A. Manajemen Pelayanan Haji Terpadu .....                          | 40 |
| B. Pelayanan Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Ciamis ..... | 51 |
| C. Pelayanan Haji Terpadu di Masa Pandemi Covid-19 .....           | 72 |

### **BAB IV PENUTUP**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 74 |
| B. Saran.....       | 75 |

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Tabel 2.1 Data Pejabat Kementerian Agama Kabupaten Ciamis .....</b> | <b>34</b> |
| <b>Tabel 2.2 Sarana dan Prasarana Seksi PHU .....</b>                  | <b>39</b> |



## DAFTAR GAMBAR

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Gambar 1.1 Triangulasi Metode Pengumpulan Data.....</b>        | <b>26</b> |
| <b>Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data.....</b>                    | <b>27</b> |
| <b>Gambar 2.1 Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis .....</b> | <b>29</b> |
| <b>Gambar 2.2 Struktur Organisasi Seksi PHU .....</b>             | <b>35</b> |



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan segala bentuk layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>2</sup> Pemerintah mempunyai cara dalam meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat adalah dengan menciptakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dasar hukum dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu. Tujuan dibentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik.<sup>3</sup>

Pelayanan terpadu merupakan pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat, baik dari fisik maupun virtual dan pada prosesnya membutuhkan manajemen yang tepat. Adapun proses pelayanan dijelaskan dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk

---

<sup>2</sup> Muhammad Alfisyahrin, Peningkatan Kualitas Pelayana Publik di Indonesia (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2017), hlm. 1.

<sup>3</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, hlm. 3.

Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama menyatakan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan terpadu dimulai dari permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu. Proses penyelenggaraan pelayanan merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat, baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan.<sup>4</sup>

Kementerian Agama Kabupaten Ciamis menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) pada tanggal 27 Februari 2019. Kementerian Agama Kabupaten Ciamis meresmikan pelayanan haji terpadu satu atap yang terletak di Jalan Siliwangi No. 93 Ciamis.<sup>5</sup> Proses sebelumnya, pelayanan ibadah haji dilakukan melalui 3 fase. Fase yang pertama pendaftaran harus melalui Kementerian Agama, kemudian dilanjutkan ke Bank Penerima Setoran (BPS), dan kembali lagi ke Kantor Kementerian Agama. Selanjutnya fase kedua tahun 2016, disederhanakan menjadi dua yakni dari Kantor Kementerian Agama kemudian ke Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS BAPIH) dan sudah bisa membawa nomor porsi. Pada fase yang terakhir pemerintah berupaya untuk menyederhanakan pelayanan yaitu dengan berupaya melakukan pengadaan layanan satu atap. Layanan ibadah haji satu atap memungkinkan para jemaah haji hanya datang satu kali ke

---

<sup>4</sup> Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama, hlm. 8.

<sup>5</sup> Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap Di Kantor Kementerian Agama Ciamis Diresmikan, <https://jabar.kemenag.go.id/portal/read/pelayanan-haji-terpadu-satu-atap-di-kantor-kemenag-ciamis-diresmikan>, diakses tanggal 7 Oktober 2021 pukul 17.21 WIB.

gedung Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Dalam gedung tersebut terdapat staf kantor yang siap melayani pendaftaran dan ada juga dari pihak Bank Penerima Setoran (BPS).<sup>6</sup> Namun, proses pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat tidaklah selalu sesuai dengan rencana. Beberapa hambatan datang menjadi penyebab terhambatnya proses pelayanan terpadu yang maksimal, salah satunya adalah merebaknya virus Covid-19 yang melumpuhkan segala aspek kehidupan termasuk ibadah haji.

Wabah *Corona Virus Disease* lebih dikenal dengan sebutan Virus Corona atau Covid-19. Pemerintah mengumumkan secara resmi kasus Covid-19 pertama di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020 bahwa ada 2 warga Indonesia yang positif terjangkit Covid-19, dan sejak itu yang terjangkit Covid-19 terus bertambah hingga menyebabkan banyak kematian terhitung sejak tanggal 11 maret 2020.<sup>7</sup> Covid-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernapasan akut Corona Virus 2 (SARS-COV-2). Penyakit ini pertama kali diidentifikasi pada Desember 2019 di Wuhan, China. Virus ini mendadak menjadi teror mengerikan bagi masyarakat di Dunia setelah merenggut ribuan nyawa manusia dalam waktu relatif singkat, kurang lebih 200 negara di dunia terjangkit Virus Corona termasuk Indonesia. *World Health Organization* (WHO) menetapkan status pandemi global

---

<sup>6</sup> Ence Sopyan, “Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis”, *Jurnal MD* Vol. 6 : 1 ( Januari-Juni, 2020), hlm.134-135.

<sup>7</sup> Moch Salim Sukur, Bayu Kurniadi, Haris, dan Ray Faradillahisari, “Penanganan Pelayanan Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19 dalam Perspektif Hukum Kesehatan”, *Jurnal Inicio Legis*, Vol. 1 : 1 (Oktober, 2020), hlm. 4.

Covid-19 sebagai virus berbahaya di dunia.<sup>8</sup> Dengan adanya penetapan kedaruratan tersebut berdampak pada pembatalan keberangkatan jemaah haji, karena pemerintah memprioritaskan keamanan dan keselamatan jiwa jemaah.<sup>9</sup>

Pemerintah menetapkan pembatalan haji tahun 2020 dengan adanya Keputusan Menteri Agama Nomor 494 Tahun 2020.<sup>10</sup> Sedangkan pembatalan haji tahun 2021 ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Haji Tahun 1442 H atau 2021 Melalui Keputusan Menteri Agama (KMA). Pembatalan tersebut berdampak pada aspek pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam penyelenggaraan ibadah haji, sehingga perlu ditetapkan kebijakan baru. Hal tersebut harus dilakukan agar tidak terjadi silang pendapat, serta dapat memberikan kepastian hukum bagi jemaah dan petugas haji, sehingga menjadi panduan bagi pihak-pihak penyelenggaraan ibadah haji tahun 1443 H atau 2022 M.<sup>11</sup> Dengan adanya keputusan tersebut pihak Kementerian Agama Kabupaten Ciamis memberikan dua pilihan kepada jemaah yaitu dengan menunda keberangkatan atau membatalkan haji. Namun tidak sedikit jemaah

---

<sup>8</sup> Eman Supriatna, “Wabah Corona Virus Disease dalam Pandangan Islam”, *Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, Vol. 7 : 6 (Mei, 2020), hlm. 4-5.

<sup>9</sup> Ventje Rahardjo Soedigno, *Musim Haji di Tengah Pandemi, Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS)*, (Jakarta: Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS), 2020, hlm. 2.

<sup>10</sup> Keptusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 496 Tahun 2020 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H atau 2020 M, hlm. 4.

<sup>11</sup> Keptusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H atau 2021 M, hlm. 3

yang membatalkan hajinya karena alasan lain. Selain itu, jumlah pendaftar haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis juga menurun.<sup>12</sup>

Adanya Covid-19 berimbas pada instansi pemerintahan dalam pelaksanaan tugas kedinasan dengan menerapkan sistem kerja di rumah atau tempat tinggal (*Work From Home*) bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam upaya meminimalisir penyebaran Covid-19 dengan memanfaatkan sistem media informasi dan komunikasi melalui *video conference*.<sup>13</sup>

Pelayanan haji di Kementerian Agama tidak ada perbedaan persyaratan bagi jemaah yang hendak daftar haji. Akan tetapi, pendaftar haji dibatasi maksimal lima orang dalam sehari dengan menerapkan protokol kesehatan. Pembatasan jumlah layanan tersebut dilakukan guna mencegah penyebaran virus Covid-19.<sup>14</sup>

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut dan mendalam dengan judul “Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Pelayanan Haji Terpadu pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis”.

**SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

---

<sup>12</sup> Observasi yang dilakukan pada 18 Januari 2022

<sup>13</sup> Surat Edaran Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintahan, hlm. 1-2.

<sup>14</sup> Muhammad Fakhruddin, “Kemenag: Syarat Daftar Haji Saat Pandemi dan Normal Sama” <https://ihram.co.id/berita/qdcw4z327/kemenag-syarat-daftar-haji-saat-pandemi-dan-normal-sama>, diakses pada Tanggal 16 Oktober 2021 pukul 15.41 WIB.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana Implementasi Fungsi Manajemen Pelayanan Haji Terpadu pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Fungsi Manajemen Pelayanan Haji Terpadu pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan pengetahuan khususnya dalam pelayanan haji terpadu, serta dapat menambah referensi keilmuan bagi Manajemen Dakwah khususnya Konsentrasi Haji dan Umrah.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran serta dapat memberikan motivasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan haji terpadu di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.

## **E. Kajian Pustaka**

Sebagai landasan dalam melakukan penelitian, peneliti mengkaji ulang terhadap penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan sebagai bahan perbandingan serta batasan dalam melakukan penelitian, diantaranya sebagai berikut:

Pertama, jurnal yang ditulis oleh Ence Sopyan dengan judul “Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisa pelayanan ibadah haji satu atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui studi pustaka. Analisis pelayanan dalam penelitian ini menggunakan teori Philip Kotler yakni alat ukur pelayanan bisa dilihat dari faktor-faktornya antara lain wujud fasilitas pelayanan, daya tanggap dalam melayani serta jaminan untuk meningkatkan kepuasan. Penelitian ini fokus pada analisis pelayanan ibadah haji satu atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan ibadah haji secara terpadu dan satu atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis cukup berjalan dengan baik. Meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan hambatan-hambatannya antara lain kurangnya sosialisasi dan kurangnya jumlah sumber daya manusia

yang ditempatkan sebagai petugas pelayanan ibadah haji baik dari internal Kementerian Agama maupun dari mitra Bank Penerima Setoran (BPS).<sup>15</sup>

Kedua, jurnal yang ditulis oleh Takwim, Tahmit Anshar, dan Yuliana Musin dengan judul “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Konawe Sulawesi Tenggara”. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder, teknik analisis data dilakukan melalui model analisis interaktif. Hasil dari penelitian ini yaitu sesuai dengan hasil analisis dapat diketahui tentang gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konowe sebagai objek penelitian, manajemen pelayanan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konowe yang mengandung tiga dimensi manajemen penyelenggaraan ibadah haji meliputi: 1) Pelayanan, 2) Pembinaan, 3) Perlindungan berdasar UU No. 17 Tahun 1999, Keputusan Menteri Agama No. 244 Tahun 1999, dan berdasarkan UU No 13 Tahun 2008. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan penyelenggaraan pelayanan ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe telah terlaksana relatif baik. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang telah dilaksanakan baik secara formal maupun informal, namun ada hal yang perlu dilakukan oleh

---

<sup>15</sup> Ence Sopyan, “Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis”, Jurnal MD Vol. 6 : 1 (Januari - Juni, 2020), hlm. 135 - 140.

Kementerian Agama Kabupaten Konawe khususnya pasa seksi haji dan umrah yaitu menjalin kerja sama dengan media lokal di Kabupaten Konawe.<sup>16</sup>

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Abdul Fattah Muzakkir dengan judul “Efektivitas Program Pelayanan Haji Satu Atap pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Efektivitas Program Pelayanan Haji Satu Atap pada Kantor Kementerian Agama Karawang serta untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukungnya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis pendekatan kualitatif dengan penjelasan eksplanatif. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu ditinjau dari pendekatan sasaran pelayanan haji satu atap cukup berimbang untuk output dibagi input. Melalui pendekatan sistem cukup baik dalam memperhitungkan sasaran para calon jemaah pendaftar haji. Lalu, pendekatan *stakeholder* para konsituen di lingkungan sekitar cukup merasakan kepuasan. Serta, melalui pendekatan proses internal cukup baik kondisi internal organisasi.<sup>17</sup>

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Siti Amin Hasnutik dengan judul “Implementasi Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kepuasan *Customer* di Kantor Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian

---

<sup>16</sup> Takwim, Tahmit Anshar, dan Yuliana Musin, “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe, Sulawesi Tenggara”, *Jurnal Ekonomi, Sosial dan Humaniora* Vol. 03 : 01 (Agustus, 2021), hlm. 1.

<sup>17</sup> Abdul Fattah Muzzakir, Efektivitas Program Pelayanan Haji Satu Atap pada Kantor Kementerian Agama Karawang, *Skripsi*, (Jakarta: Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2019), hlm.i.

kualitatif dengan pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa: 1) Pelayanan prima pada PTSP telah memberikan rasa puas terhadap *customer*. 2) Faktor yang mendukung dari pelayanan yang ada di PTSP adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat baik dengan didukung sumber daya manusia yang berkualitas, sarana prasarana yang diberikan sangat mendukung dari pelayanan, sedangkan faktor penghambat adalah ditemukan komunikasi yang kurang antara PTSP dengan bidang yang ada di Kanwil Kemenag DIY, ada beberapa petugas dibagian *back office* yang tidak hadir menjalankan tugasnya. 3) Berdasarkan hasil dari *survey* kepuasan masyarakat pada bulan januari s.d November menunjukan adanya fluktasi, namun fluktasi tersebut masih dalam kategori penilaian sangat baik.<sup>18</sup>

Kelima, skripsi yang ditulis oleh Riko Teguh Saputra dengan judul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di Era Pandemi Covid-19”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui manajemen pelayanan jamaah haji terpadu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di era Pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Data yang diperoleh dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah

---

<sup>18</sup> Siti Amin Hastutik, “Implementasi Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kepuasan *Customer* di Kantor Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”, Skripsi, (Yogyakarta: Manajamen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019), hlm. 18.

manajemen pelayanan jamaah haji terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di era pandemi Covid-19 sudah berjalan sebagaimana tugas dan fungsi yang diterapkan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, adanya pungsi-fungsi manajemen meliputi rencana strategi 5 dan membuat Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), pengorganisasian diterapkan yaitu pembagian tugas sesuai tugas pokok dan fungsinya dan kerja sama dengan Bank Penerima Setoran, pelaksanaan pelayanan senantiasa menerapkan SOP dan protokol kesehatan serta adanya inovasi mobil keliling, pengawasan yang dilakukan yaitu monitoring dan evaluasi kinerja.<sup>19</sup>

Berdasarkan tinjauan pustaka pada penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa dari kelima penelitian di atas memiliki fokus pembahasan yang relevan dengan yang akan dilakukan oleh peneliti, adapun perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti yaitu subjek dan waktu penelitian. Penelitian yang akan diteliti bertempat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis pada masa pandemi Covid-19.

## **F. Kerangka Teori**

1. Tinjauan tentang Manajemen
  - a. Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan kata serapan dari bahasa Inggris, yaitu “*management*” dalam bahasa Indonesia berarti pengaturan atau cara

---

<sup>19</sup> Riko Teguh Saputra, Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di Era Pandemi Covid-19, Skripsi, (Purwokerto: Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Purwokerto, 2021)

kerja.<sup>20</sup> Secara terminologi manajemen adalah seni dan ilmu perencana, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.<sup>21</sup>

Menurut G. R. Terry manajemen merupakan suatu proses khusus yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran sebuah organisasi melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.<sup>22</sup> Menurut Lawrence A. Appley manajemen adalah seni pencapaian tujuan yang dilakukan melalui usaha orang lain.<sup>23</sup> Sedangkan menurut Henry Fayol manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan atau kontrol terhadap sumber daya yang ada agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien.<sup>24</sup>

Dari beberapa pendapat menurut para ahli bahwa manajemen merupakan sebuah seni untuk mengatur, mengelola segala sesuatu

---

<sup>20</sup> Siswandi, *Aplikasi Manajemen Perusahaan Analisis Kasus dan Pemecahannya*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), hlm.1.

<sup>21</sup> Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Ghilia: Jakarta, 1990), hlm.17.

<sup>22</sup> Abd Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Malang: Inteligensia Media), hlm.10.

<sup>23</sup> Saiful Nur dan Iskandar Zulkarnain, “Dasar-Dasar Manajemen dalam Teknologi Informasi”, *Jurnal Saintikom* Vol.5 : 2 (Agustus, 2008), hlm. 2.

<sup>24</sup> Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, dan Fauziah Lamaya, “Manajemen dan Eksekutif”, *Jurnal Manajemen* Vol. 3 : 2 (Oktober, 2019), hlm. 52.

yang dikerjakan secara individu maupun kelompok guna mencapai tujuan dengan efektif dan efisien.

b. Fungsi-Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen pada hakikatnya merupakan tugas pokok yang harus dijalankan pimpinan dalam organisasi apapun. Menurut George R Terry fungsi manajemen terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Berikut merupakan penjabaran fungsi manajemen menurut George R. Terry (1986) dikutip dari Sukmadi dalam bukunya yang berjudul Dasar-Dasar Manajemen, adalah sebagai berikut:<sup>25</sup>

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah memikirkan segala sesuatu yang akan dikerjakan dengan sumber yang dimiliki. Perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan secara keseluruhan dengan cara terbaik untuk mencapai tujuan tersebut.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan tindak lanjut dari rencana yang telah dibuat dengan melakukan pembagian pekerjaan kepada anggota kelompok dalam menjalankan program. Pengorganisasian dilakukan untuk mempermudah manajer dalam melakukan pengawasan dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas.

---

<sup>25</sup> Sukmadi, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Humaniora, 2014), hlm. 51-52.

### 3. Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan merupakan tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif.

### 4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang memberikan penilaian, koreksi dan untuk memastikan bahwa jalannya suatu kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pada tahap ini seorang manajer dituntut untuk menemukan masalah yang ada dalam operasional perusahaan, kemudian memecahkannya sebelum masalah itu menjadi besar serta menjadi bahan perbaikan untuk tahap selanjutnya.

### c. Unsur-Unsur Manajemen

Menurut Melayu S.P Hasibuan terdiri dari *man, money, methods, materials, machines*, dan *market*. Keberadaan unsur-unsur manajemen tersebut jika dikelola dengan baik akan lebih berdaya guna, terintegrasi, dan terkoordinasi dalam mencapai tujuan yang optimal.<sup>26</sup> Adapun penjelasan unsur-unsur manajemen sebagai berikut:<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Fajri Dwiyama, “Unsur-Unsur Manajemen dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam di Indosia”, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Vol. 7: 1 (November, 2018), hlm. 677.

<sup>27</sup> Setyabudi Indartono, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UNY, 2018), hlm.6.

### 1. Manusia (*Man*)

Manusia merupakan unsur paling penting dalam manajemen, karena manusia sebagai faktor utama yang menentukan suatu organisasi atau perusahaan berjalan atau tidak. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah mahluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul karena adanya orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan.

### 2. Uang (*Money*)

Uang merupakan alat ukur dan alat pengukur nilai, besar kecilnya suatu kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan senjata yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional.

### 3. Metode (*Methods*)

Metode atau cara diartikan dalam manajemen sebagai tata cara atau jalan untuk mencapai suatu tujuan. Selain itu, metode merupakan sebuah cara untuk memperlancar pekerjaan.

### 4. Bahan (*Materials*)

Material dalam manajemen diartikan sebagai bahan dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik. Selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus menggunakan bahan atau materi-materi sebagai sarana, tanpa materi tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki.

## 5. Mesin (Machines)

Mesin adalah suatu alat untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan serta menciptakan efisiensi kerja.

## 6. Pasar (*Market*)

Pasar merupakan unsur manajemen yang penting khususnya bagi perusahaan-perusahaan yang bertujuan untuk mencari profit atau keuntungan. Karena pasar merupakan tempat untuk memasarkan produk dari perusahaan.

## 2. Tinjauan tentang Pelayanan

### a. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sedangkan menurut Hasibuan, pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sumber daya lingkungannya.<sup>28</sup>

Pelayanan menurut Groonros adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi antara konsumen

---

<sup>28</sup> Nurhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 2 : 2, (Yogyakarta, 2020 ), hlm. 139.

dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>29</sup>

Dari pengertian diatas peneliti menyimpulkan pelayanan adalah suatu aktivitas terjadinya interaksi antara perusahaan dengan pelanggan (*customer*) sehingga dapat membantu memecahkan permasalahan pelanggan secara terarah sesuai dengan SOP perusahaan.

b. Jenis-Jenis Pelayanan

Jenis-jenis pelayanan terdiri atas:<sup>30</sup>

1) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah kegiatan pelayanan yang menyediakan dan mengelola barang berbentuk fisik.

2) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang berlangsung berhubungan dengan konsumen dengan mengambil pemanfaatan yang diambil oleh masyarakat.

3) Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif merupakan pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

---

<sup>29</sup> Sahlan dan Sri Sarwo Sari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada CV. Sido Bella Belitang Oku Timur", *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara* Vol. 17 : 1 ( Juni, 2019), hlm.37.

<sup>30</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2006 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama, hlm. 6.

### c. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Berikut ini merupakan ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir antara lain:<sup>31</sup>

#### 1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan pengunjung sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

#### 2) Mampu berkomunikasi dengan baik

Mampu berkomunikasi dengan baik, artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pengunjung. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pengunjung. Selain itu, karyawan juga harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

#### 3) Berusaha memahami kebutuhan pengunjung

Berusaha memahami kebutuhan pengunjung artinya para karyawan khususnya *customer service* harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh para pengunjung.

#### 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pengunjung diharapkan para karyawan melakukannya sesuai dengan

---

<sup>31</sup> Ronita Ulil Sari Sianipar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relation Terhadap Kepuasan Pengunjung di Mal SKA Pekanbaru”, *Jurnal Jom Fisip* Vol. 5 : 1 (April, 2018), hlm. 6.

prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pengunjung.

5) Tersedianya sarana prasarana yang baik

Sarana prasarana yang baik adalah salahsatu hal yang penting untuk dimiliki dari penyedia layanan setelah adanya kualitas dan kuantitas sum berdaya manusia. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga mampu membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

6) Bertanggung jawab kepada pengunjung sejak awal hingga selesai

Bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dengan memberikan pelayanan sari awal hingga selesai merupakan salah satu tugas dari penyedia pelayanan.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Karyawan sebagai orang yang bekerja disuatu perusahaan atau instansi harus memiliki pengetahuan dan kemampuan khusus dalam bidangnya sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik.

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada pengunjung

Kepercayaan pengunjung terhadap suatu perusahaan atau instansi merupakan sebuah motivasi bagi perusahaan ataupun instansi dalam menjalankan aktivitas kinerja karyawan.

d. Standar Pelayanan Haji Terpadu Kementerian Agama

Dalam melaksanakan penyelenggaraan terpadu diatur melalui Undang-Undang Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Pasal tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama bahwa:<sup>32</sup>

- 1) Pelayanan terpadu dilakukan dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual.
- 2) Pelayanan terpadu secara fisik meliputi pelayanan terpadu satu pintu dan / atau pelayanan terpadu satu atap.
- 3) Pelayanan terpadu satu atap dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
- 4) Pelayanan terpadu satu atap dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa unit kerja penyelenggara pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan di bawah satu atap.
- 5) Pelayanan terpadu secara virtual merupakan pelayanan terpadu yang dilakukan dengan mendayagunakan sistem informasi manajemen dan/atau mengintegrasikan pelayanan secara elektronik.

e. Standar Pelayanan Haji Terpadu di Masa Pandemi Covid-19

---

<sup>32</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia, Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama, 2016, hlm.4-5.

Pendaftaran haji di masa pandemi tetap berjalan sesuai dengan SOP yang ada, calon jamaah yang hadir untuk mendaftar haji harus mengikuti standar protokol kesehatan seperti memakai masker, penggunaan suhu tubuh menggunakan *thermo gun* saat di gerbang kantor, mencuci tangan, memakai *hand sanitizer*, dan menerapkan *social distancing* pada tempat duduk di ruang tunggu. Kemudian petugas meneliti dan memverifikasi berkas jemaah oleh pejabat yang berwenang. Selanjutnya jemaah dipanggil ke dalam ruangan haji untuk proses biometrik, foto dan pencetakan dokumen pendaftaran berupa penerbitan nomor porsi. Jemaah yang sudah menerima dokumen dipersilahkan untuk kembali ke tempatnya masing-masing.<sup>33</sup>

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat diperoleh dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik.<sup>34</sup> Pendekatan yang digunakan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan langsung berhubungan dengan objek yang diteliti atau penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data riil.<sup>35</sup>

<sup>33</sup> Taufan Setiawan, Masa Pandemi Pelayanan Pendaftaran Haji di Kemenag Baru Tetap Jalan, <https://sulsel.kemenag.go.id/berita/berita-wilayah/masa-pandemi-pelayanan-pendaftaran-haji-di-kemenag-baru-tetap-jalan>, diakses pada tanggal 16 Oktober 2021 pukul 22.03 WIB.

<sup>34</sup> Mummad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 50.

<sup>35</sup> Lexy J. Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 6.

## 2. Subjek dan Objek Penelitian

### a. Subjek

Subjek penelitian menurut Suharsimi Arikunto adalah orang, benda, tempat data untuk variabel penelitian melekat yang dipermasalahkan.<sup>36</sup> Subjek dalam penelitian ini adalah Kementerian Agama Kabupaten Ciamis dalam melayani jemaah haji di masa Pandemi Covid-19.

### b. Objek

Sugiyono mengartikan objek adalah suatu kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.<sup>37</sup> Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Penerapan Fungsi Manajemen Pelayanan Haji Terpadu di Masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.

## 3. Sumber Data

Sumber data merupakan hal yang penting dalam penelitian guna mengetahui benar atau tidaknya sebuah penelitian. Dalam hal ini peneliti menggunakan:

---

<sup>36</sup> Mummad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 90.

<sup>37</sup> Chesley Tanujaya, “Perancangan Standart Operational Procedure Produksi pada Perusahaan Coffein”, *Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis* Vol. 2 : 1 (April, 2017), hlm.92.

### a. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari responden, serta sumber data tersebut memiliki hubungan dengan masalah pokok penelitian sebagai bahan informasi yang dicari.<sup>38</sup>

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diambil dari sumber yang pertama berupa hasil wawancara langsung dengan kepala seksi Penyelenggara Haji Umrah (PHU), staf-staf yang terkait serta jemaah haji.

### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber yang tertulis dalam buku, literatur artikel atau jurnal terkait manajemen pelayan haji terpadu.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan hasil yang hasil yang tepat dan akurat, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

### a. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis.<sup>39</sup> Metode pertama yang dilakukan untuk mengumpulkan data yaitu metode observasi.<sup>40</sup> Dengan metode tersebut peneliti akan mengamati secara langsung peristiwa-peristiwa

<sup>38</sup> Saifudin Azwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hlm. 91.

<sup>39</sup> Mummad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, (Jakarta : Erlangga, 2009), hlm. 99.

<sup>40</sup> *Ibid.*, 99.

yang berkaitan dengan pelayanan jemaah haji terpadu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.

b. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Sementara Nazir memberikan pengertian wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide*. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara terpimpin, yaitu aktivitas tanya jawab yang terarah untuk mengumpulkan data-data yang relevan.<sup>41</sup>

Dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan panduan wawancara untuk memudahkan mengecek data atau pertanyaan yang belum tersampaikan pada informan. Wawancara dalam penelitian ini dengan kepala PHU Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, jemaah haji, dan staf bidang pengelola penyelenggaraan ibadah haji.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Hardani, Nurhikmatul Auliya, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Cv. Pustaka Ilmu, 2020), hlm. 140.

<sup>42</sup> *Ibid.*, hlm. 150-151.

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi sehingga dapat simpulan yang mudah dipahami dan hasil temuan yang diperoleh dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan model Miles dan Huberman, yakni terdapat tiga alur kegiatan secara bersamaan.<sup>43</sup>

### a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Riyanto menyatakan bahwa reduksi data (data reaction) artinya, data harus dirampingkan, dipilih mana yang penting, disederhanakan, dan diabstraksikan. Dengan begitu dalam reduksi data ini terjadinya proses *living in* dan *living out*. Maksudnya, data yang dipilih adalah *living in* dan data yang terbuang (tidak terpakai) adalah *living out*.<sup>44</sup>

### b. Penyajian Data (*Display Data*)

Penyajian data yang dimaksud Miles dan Huberman adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan.<sup>45</sup>

### c. Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dari analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Dalam sebuah penelitian penarikan simpulan adalah tahap akhir untuk memperoleh

<sup>43</sup> *Ibid.*, hlm. 163.

<sup>44</sup> *Ibd.*, hlm. 163.

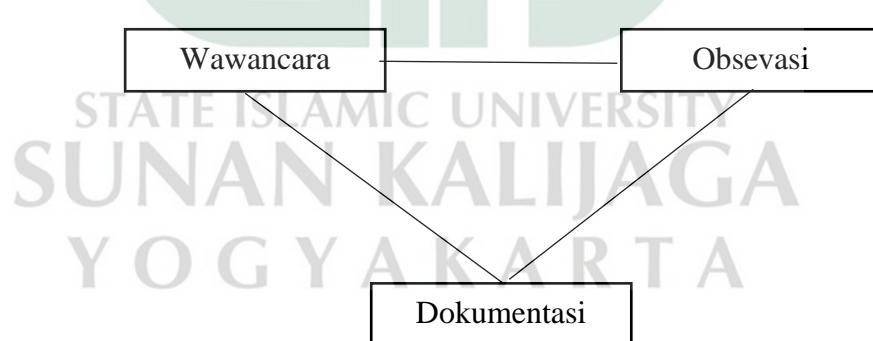
<sup>45</sup> *Ibd.*, hlm. 167.

hasil, agar simpulan tersebut harus relevan dengan penelitian, maka perlu dilakukan verifikasi data yang sudah terkumpul. Penarikan simpulan diawali dengan simpulan yang masih bersifat sementara, setelah data masuk kemudian dianalisis dan diverifikasi sehingga akan mendapatkan simpulan yang kredibel.<sup>46</sup>

#### 6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Teknik pengecekan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.<sup>47</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengecekan keabsahan data dengan triangulasi metode pengumpulan data dan triangulasi sumber data.

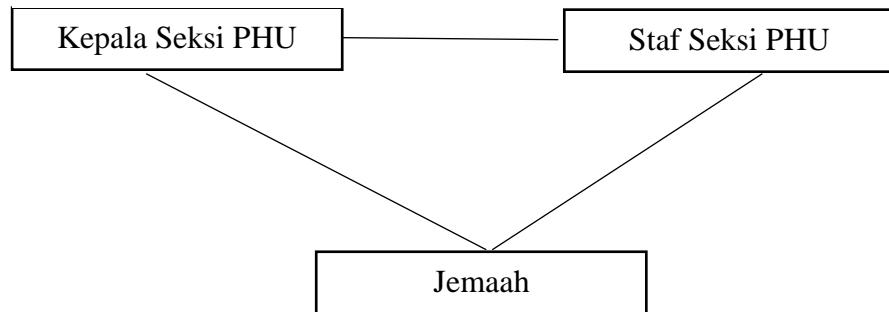
*Gambar 1.1 Triangulasi Metode Pengumpulan Data*



<sup>46</sup> *Ibid.*, hlm. 170-171.

<sup>47</sup> Djaman Satori dan Aan Komarian, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 170.

*Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data*



## **H. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah dalam pembahasannya, peneliti membagi menjadi empat bab. Berikut merupakan gambaran umum sistematika pembahasan dalam proposal ini diantaranya:

- BAB I** Pendahuluan berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.
- BAB II** Gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, peneliti menggambarkan secara umum letak geografis dan profil sejarah singkat berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, visi dan misi, struktur organisasi bidang Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.
- BAB III** Pembahasan dengan menjabarkan secara rinci dan mendalam hasil dari penelitian tentang implementasi fungsi-fungsi manajemen pelayanan jemaah haji terpadu di

masa Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.

**BAB IV** Penutup, bab ini memuat kesimpulan dan saran. Pada penelitian ini diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan *curriculum vitae*.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penyusun terkait dengan implementasi fungsi manajemen pelayanan haji terpadu pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis adalah sebagai berikut: *Pertama*, fungsi manajemen pelayanan haji terpadu pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis terdiri atas; perencanaan pelayanan pada masa pandemi Covid-19 sesuai dengan *tagline* Kementerian Agama yaitu transformasi layanan umat dengan mempersiapkan SDM yang handal dalam menunjang pelayanan yang baik, *briefing* dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis untuk persiapan pelayanan masa pandemi, serta memantau kebijakan Kanwil sebagai bentuk perencanaan pada Seksi PHU, pengorganisasian dalam penempatan kerja pegawai yaitu dengan pembagian tugas pokok pada SDM di Seksi PHU sesuai dengan tugas dan fungsi berdasarkan struktur organisasi dan tugasnya masing-masing yakni terdiri dari 2 orang sebagai staf penyusun bahan pembatalan/pendaftaran haji, dan 3 orang sebagai staf penyusun dokumen haji, penggerakan dalam pelayanan pada masa pandemi Covid-19 segala bentuk kegiatan senantiasa dilakukan melalui penerapan prosedur pelayanan sesuai dengan SOP masa pandemi, pelayanan mengikuti kebijakan

Dirjen PHU dengan adanya batasan jumlah layanan dalam perharinya, dan pengawasan yang dilakukan Seksi PHU yaitu dengan monitoring berjenjang dimana Kasi PHU berada di bawah Kepala Kemenag sebagai pembina pegawai dengan melaksanakan rapat mingguan baik secara *offline* atau *online* melalui media, tetapi ada pemantauan baik secara langsung atau tidak langsung. *Kedua*, pelayanan haji terpadu yang diberikan oleh petugas kepada jemaah sudah sesuai dengan standar pelayanan haji terpadu pada Kementerian Agama dan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasarkan PMA Nomor 13 Tahun 2021. Pelayanan yang diberikan Seksi PHU juga memiliki kualitas yang baik dengan dibuktikan oleh adanya kepuasan terhadap jemaah dengan pelayanan yang ramah, cepat dan tepat, staf mampu berkomunikasi dengan baik, serta mampu memberikan penjelasan yang baik dalam pelayanan. Pelayanan pada masa pandemi Covid-19 Seksi PHU sudah berjalan sesuai SOP yang ada dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat meliputi mencuci tangan dengan sabun atau *hand sanitizer*, memakai masker, menjaga jarak bagi pegawai dan pengunjung, menerapkan sistem kerja *Work From Home* dan *Work From Office* seuai dengan Surat Edaran Nomor 16 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Kementerian Agama dalam Tatanan Normal Baru yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.

## **B. Saran**

Saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis adalah sebagai berikut:

## 1. Bagi Lembaga

Implementasi pelayanan haji terpadu di masa pandemi Covid-19 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis telah berjalan dengan baik, namun seksi PHU harus senantiasa membuat inovasi-inovasi baru yang memudahkan masyarakat dalam memberikan pelayanan dan informasi yang dibutuhkan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya dengan melakukan penelitian terkait pelayanan haji terpadu menggunakan metode penelitian lainnya dengan pengembangan variabel untuk menambah data dan bahan analisis yang lebih bervariasi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abd Rohman, Dasar-Dasar Manajemen, Malang: Inteligensia Media.
- Abdul Fattah Muzzakir, Efektivitas Program Pelayanan Haji Satu Atap pada Kantor Kementerian Agama Karawang, (*Skripsi* Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2019).
- Alfisyahrin, Muhammad, *Peningkatan Kualitas Pelayana Publik di Indonesia*, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2017.
- Azhar, B., *Manfaat Haji dan Umrah Bagi Kesehatan*, Jakarta: Qultummedia, 2007.
- Azwar, Saifudin, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.
- Dwiyama, F., “Unsur-Unsur Manajemen dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam di Indoneisa”, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 7:1, 2018.
- Hamid, N., *Manajemen Haji dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Hamidah dan Aganthi N. R., “Strategi Coping pada Jamaah Haji Tunanetra”, *Jurnal Indigenouse* Vol. 2:2, 2017.
- Hardani, dkk., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.
- Idrus, M, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, Jakarta: Erlangga, 2019.
- Indartono,S, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UNY, 2018.
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 496 Tahun 2020 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H atau 2020.
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H atau 2021.
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.
- Kholilurrohman, “Hajinya Lansia Ditinjau dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam”, *Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, Vol. 2:2, 2017.

- Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Ghalia, 1990.
- Moch Salim Sukur, dkk. "Penanganan Pelayanan Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19 dalam Perspektif Hukum Kesehatan", *Jurnal Inicio Legis*, Vol. 1:1, 2020.
- Moeleong, J. Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- Muhammad Fakhruddin, "Kemenag: Syarat Daftar Haji Saat Pandemi dan Normal Sama" <https://ihram.co.id/berita/qdcw4z327/kemenag-syarat-daftar-haji-saat-pandemi-dan-normal-sama>, diakses pada Tanggal 16 Oktober 2021 pukul 15.41 WIB.
- Muzzakir, A. Fattah, Efektivitas Program Pelayanan Haji Satu Atap pada Kantor Kementerian Agama Karawang, *Skripsi*, (Jakarta: Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2019).
- Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2:2, 2020.
- Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap Di Kantor Kementerian Agama Ciamis Diresmikan, <https://jabar.kemenag.go.id/portal/read/pelayanan-haji-terpadu-satu-atap-di-kantor-kemenag-ciamis-diresmikan>, diakses tanggal 7 Oktober 2021 pukul 17.21 WIB.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Riko Teguh Saputra, Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Kemenetrian Agama Kabupaten Purbalingga di Era Pandemi Covid-19, (Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Purwokerto, 2021)
- Sahlan dan Sri Sarwo Sari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada CV. Sido Bella Belitung Oku Timur", *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara*, Vol. 17:1, 2019.
- Sari, A. C., "Analisa Hukum bagi Wanita yang dalam Masa Iddah menurut Imam Hanafi", *Jurnal Hukum Islam*, Vol. 3:02, 2020.
- Siniapar, R.U., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relation Terhadap Kepuasan Pengunjung di Mal SKA Pekanbaru", *Jurnal Jom Fisip*, Vol. 5:1, 2018.

Siswandi, *Aplikasi Manajemen Perusahaan Analisis Kasus dan Pemecahannya*, Jakarta: Mitra Wacana, 2021.

Siti Amin Hastutik, “Implementasi Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kepuasan Customer di Kantor Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”, *Skripsi*, (Yogyakarta: Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019).

Soedigno, V. R., *Musim Haji di Tengah Pandemi, Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS)*, Jakarta: Komite Nasional Ekonomi, 2020.

Sopyan, E., “Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis”, *Jurnal MD*, Vol. 6:1, 2020.

Sukmadi, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Humaniora, 2014.

Supriatna, E., “Wabah Corona Virus Disease dalam Pandangan Islam”, *Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, Vol. 7:6, 2020.

Surat Edaran Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintahan .

Takwim, dkk, “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe, Sulawesi Tenggara”, *Jurnal Ekonomi, Sosial dan Humaniora* Vol. 03:01, 2021.

Tanujaya, Chesley, “Perancangan Standart Operational Procedure Produksi pada Perusahaan Coffein”, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 2:1, 2017.