

**STRATEGI PELAYANAN HAJI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA SOLOK**

Skripsi

*Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi sebagai Salah Satu
Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
pada Jurusan Manajemen Dakwah*



Oleh:

NADILA

NIM: 1412030372


**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
TAHUN 1439 H / 2018 M**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Solok”, yang disusun oleh NADILA, NIM. 1412030372 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasah.

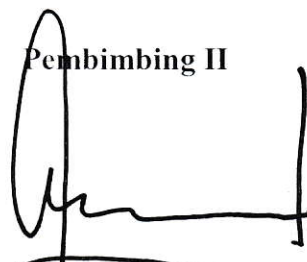
Demikian persetujuan ini diberikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pembimbing I



Drs. Alfian, MM
NIP.19681251997031002

Pembimbing II



Lidya Arman, M.Pd
NIP.19850131201101202

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: **Strategi Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Solok**. Ditulis oleh Nadila NIM. 1412030372 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang.

Kementerian Agama Kota Solok khususnya pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah calon haji melalui strategi-strategi dan pelayanan yang diberikan. Akan tetapi, dalam menetapkan strategi pelayanan masih ada masalah yang dihadapi seperti, kurangnya sarana dan prasana yang diperlukan. Hal tersebut tidak menjadi penghambat bagi Kementerian Agama Kota Solok khususnya petugas seksi penyelenggaraan haji dan umrah untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah calon haji. Untuk itu, yang penulis teliti dalam skripsi ini adalah bagaimana strategi yang dilakukan serta pelayanan yang diberikan kepada jamaah calon haji.

Adapun metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode kualitatif. Sumber data yang diperoleh yaitu dari kepala seksi, karyawan calon jamaah dan dokumen-dokumen mengenai proses haji di Kementerian Agama Kota Solok. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Teknik pengolahan data dengan pemeriksaan atau seleksi data, analisis data, penyajian data dan pengambilan keputusan.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, strategi yang dilakukan pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Solok yaitu memberikan pra pelayanan terpadu satu pintu, membebaskan jamaah calon haji dalam memilih KBIH mana yang diinginkan untuk melaksanakan bimbingan manasik haji, bersosialisasi dengan masyarakat mengenai proses keberangkatan haji dan membebaskan jamaah calon haji dalam memilih BPS-BPIH yang diinginkan untuk membuka tabungan haji. Dilihat dari segi pelayanannya Kantor Kementerian Agama Kota Solok mempunyai beberapa jenis pelayanan yang diberikan kepada jamaah calon haji diantaranya pelayanan administrasi, dokumentasi, konsumsi, kesehatan, transportasi dan pembinaan manasik haji.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, dalam pelayanan masih ada kekurangan tetapi masih bisa diatasi oleh karyawan/karyawati Kantor Kementerian Agama Kota Solok khususnya seksi penyelenggaraan haji dan umrah. Sehingga mereka dapat melayani jamaah yang ingin menunaikan ibadah haji ke tanah suci.