

DAFTAR PUSTAKA

- Abdal. (2021). *Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji Di Kabupaten Garut*. Jurnal Inovasi Penelitian, 2(1), 129–136. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/612>
- Abdul Fattah Muzakkir (2019) “*efektivitas program pelayanan haji satu atap pada kantor kementerian agama kabupaten karawang*”
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Bachri, B. S. (2010). “*Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*”. *Teknologi Pendidikan*, 10, 46–62.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2020). *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah Kementerian Agama Ri*. <http://haji.kemenag.go.id>
- Depkes, R. (2013). *Data Dan Informasi Kesehatan: Gambaran Kesehatan Lanjut Usia di Indonesia*. Jakarta.
- DRS. Jalaluddin Rakhmat M. Sc (2005) “*Komunikasi Psikologi*” PT Remaja Rosdakarta, Bandung
- Endarini, S. (2001). *Pelayanan Prima. Makalah (tidak diterbitkan)*. Yogyakarta: Kanwil Departemen Kesehatan Propinsi DIY
- F.X, Sujadi, (1990), *Organisasi dan Manajemen, penunjang Berhasilnya Proses Manajemen*, (Jakarta: CV. Masagung)
- Fauziah Nurrahman P (2021) “*efektivitas pelayanan ibadah umrah berdasarkan peraturan pemerintah pada pt. ahsanta tours and travel tangerang selatan*” Jakarta
- Gunawan, B. (2020). *Strategi Pelayanan Ibadah Umroh dalam Peningkatan Kepuasan Jamaah PT*. Duta Mahkota Indonesia Tahun 2014-2017. 83 hlm.
- Gunawan, Imam. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Humairah (2022) “*efektivitas pelayanan bimbingan haji pada kbih syekh yusuf di kabupaten gowa*”
- Hadjam, M. N. R. (2016). *Efektivitas pelayanan prima di rumah sakit*. *Jurnal Psikologi*, 1(2), 105–115. <https://jurnal.ugm.ac.id/jpsi/article/view/7684/5953>
- Imam, J. (2014). *Buku Pintar Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Kasmir, (2005) *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada)

- Kartikasari, D., & Syafitri, D. A. (2016). *Efektivitas Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Toko Obat Dewi Farma. Jurnal Manajemen, 1(1), 1–5.*
- Malayu S. P Hasibuan, (2007). *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara
- M Noor Rochman Hadjam *Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi): (2001)*
- Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005)
- Prasetyorini, Retno. (2003). *Kelompok Bisnis dan Manajemen*. Temanggung: Guruvalah Inc. Rangkuti, Freddy. (2003).
- Prof. Dr. Alo Liliweri, M.S (2015) “*Komunikasi Interpersonal*” PT Aditya Andrebina Agung, Kencana
- Prof. Dr. Ir. Ujung Sumarwan, M. Sc (2014), “*Perilaku Konsumen*” Pt Ghalia Indonesia
- H. Said Agil Husin Al Minawar, H. Abdul Halim, M.A. *Fikih Haji Menuntun Haji Mabruur*, Ciputat Press Jakarta, (2003)
- Riyanto, Nur. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta).
- Sayyed Hawwas, *Fiqh Ibadah*,(Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2009)
- Syaikh Karnil Muhammad Uwaidah, *Fikih Wanita*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2008)
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sugiyono (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, (2009), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Risfi, Sintya, and Hasneli Hasneli, “*Kemandirian Pada Usia Lanjut*”, Al-Qalb : Jurnal Psikologi Islam (2019)
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Zidan Ahmad Alfaien (2022) “*efektivitas sistem pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji di kantor kementerian agama kota jakarta pusat*”

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Gambaran umum Kantor Kementerian Kota Kendari

Definisi Pelayanan Prima

1. Bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik kepada Jamaah Haji Lansia?
2. Bagaimana bentuk pelayanan yang membuat Jamaah Haji Lansia merasa tenang?
3. Bagaimana melayani Jamaah Haji Lansia dengan ramah, tepat, dan cepat?
4. Bagaimana pelayanan yang mengutamakan kepuasan Jamaah Haji Lansia?
5. Bagaimana agar suatu pelayanan dapat optimal untuk menghasilkan kepuasan Jamaah Haji Lansia?
6. Bagaimana hubungan kepedulian dan kepuasan Jamaah Haji Lansia?
7. Apa saja upaya pelayanan terpadu untuk meningkatkan kepuasan Jamaah Haji Lansia?
8. Bagaimana pelayanan terhadap usia lansia yang dengan fisik yang lemah apakah keluarga dapat mendampingi atau ada pendamping dari staff?

Tujuan Pelayanan Prima

1. Bagaimana agar memberikan rasa puas dan kepercayaan pada Jamaah Haji Lansia?

2. Bagaimana menjaga agar Jamaah Haji Lansia tetap merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginan mereka?
3. Apa saja upaya untuk mempertahankan Jamaah Haji Lansia agar tetap loyal untuk menggunakan pelayanan yang ditawarkan?

Konsep pelayanan

1. Bagaimana sikap yang diberikan pelayan kepada Jamaah Haji Lansia?
2. Bagaimana perhatian yang diberikan pelayan kepada Jamaah Haji Lansia?
3. Bagaimana tindakan dari pegawai dalam menyelesaikan pelayanan?
4. Bagaimana cara pegawai melayani Jamaah Haji Lansia dengan baik?
5. Bagaimana standart dalam penampilan pegawai?
6. Bagaimana solusi yang diberikan oleh pelayan ketika terdapat komplain dari Jamaah Haji Lansia?

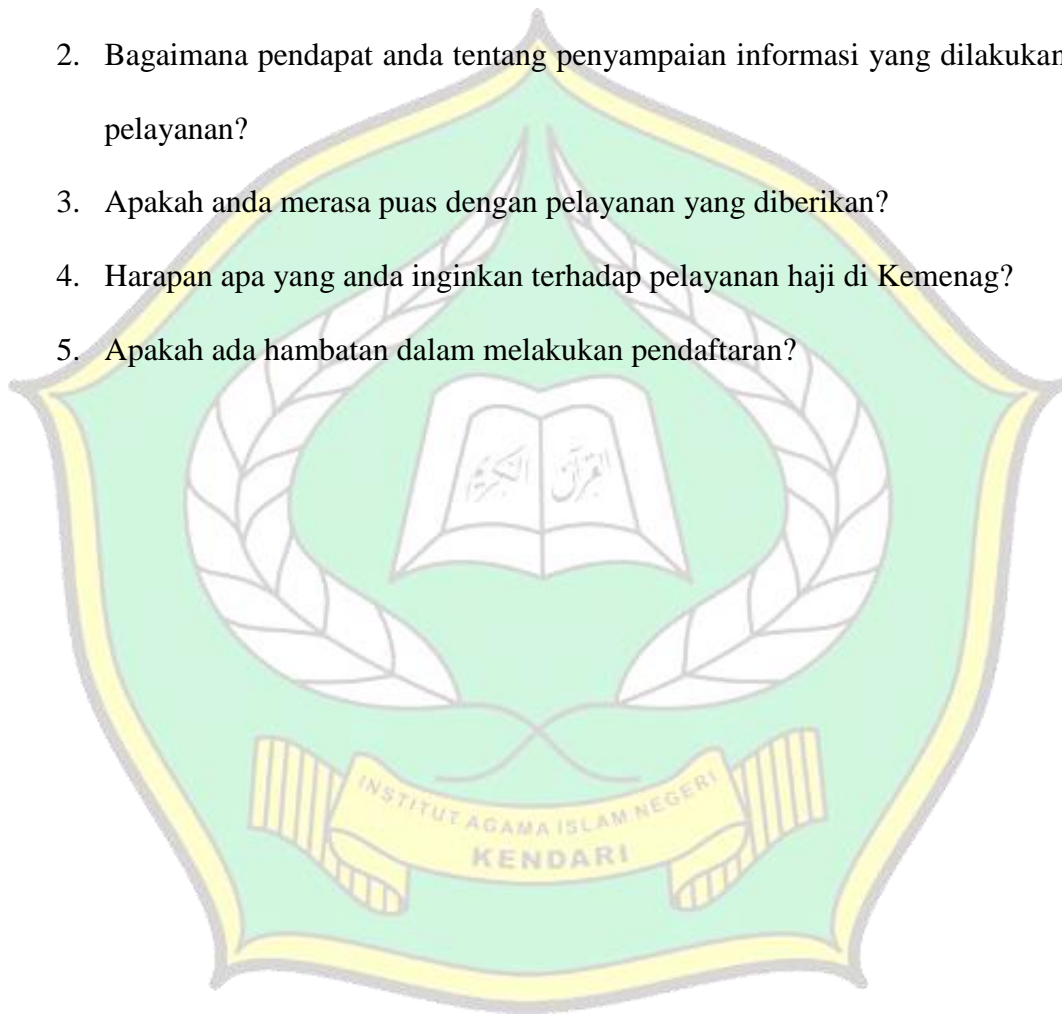
Prinsip- prinsip dalam pelayanan

1. Bagaimana memberikan pelayanan yang sederhana kepada Jamaah Haji Lansia?
2. Bagaimana anda memberikan penjelasan terkait teknis dan administratif dalam pelayanan?
3. Bagaimana terkait waktu dalam penyelesaian pelayanan?
4. bagaimana memberikan kenyamanan dan keamanan kepada Jamaah Haji Lansia?
5. Apakah menurut anda kelengkapan sarana dan prasarana sudah memadai untuk mendukung dari pelayanan?

6. Bagaimana kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan?

Pertanyaan bagi jamaah haji dan calon jamaah haji usia lansia 2019 dan 2023

1. Bagaimana pendapat anda terhadap pelayanan haji di Kemenag?
2. Bagaimana pendapat anda tentang penyampaian informasi yang dilakukan pelayanan?
3. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan?
4. Harapan apa yang anda inginkan terhadap pelayanan haji di Kemenag?
5. Apakah ada hambatan dalam melakukan pendaftaran?





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

Jl. Mayjend S. Parman No. 03 Kendari 93121

Website : balitbang.sulawesitenggara prov.go.id Email: badanlitbang.sultra01@gmail.com

Kendari, 26 Januari 2023

Kepada

Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama Kendari
Di -

KENDARI

Nomor : 070/ 273 / 1 /2023
Sifat : -
Lampiran : -
Perihal : IZIN PENELITIAN.

Berdasarkan Surat Dekan FUAD IAIN Kendari Nomor : 0018/In.23/FU/TL.00/01/2023 tanggal 19 Januari 2022 perihal tersebut diatas, Mahasiswa dibawah ini :

Nama : NUR HABIB FAHMIN
NIM : 19030101024
Jurusan : KPI
Pekerjaan : Mahasiswa
Lokasi Penelitian : Kantor Kementerian Agama Kendari

Bermaksud untuk Melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Daerah/Sesuai Lokasi diatas, dalam rangka penyusunan KTI/Skripsi/Tesis/Disertasi, dengan judul :

"EFEKTIVITAS SELVE EXCELLENCE (PELAYANAN PRIMA) BAGI JAMA HAJI LANSIA PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA KENDARI".

Yang akan dilaksanakan dari tanggal : 26 Januari 2023 sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati perundang-undangan yang berlaku.
2. Tidak mengadakan kegiatan lain yang bertentangan dengan rencana semula.
3. Dalam setiap kegiatan dilapangan agar pihak Peneliti senantiasa koordinasi dengan Pemerintah setempat.
4. Wajib menghormati adat Istiadat yang berlaku di daerah setempat.
5. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil penelitian kepada Gubernur Sulawesi Tenggara Cq. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sulawesi Tenggara.
6. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian surat Izin Penelitian diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

an. GUBERNUR SULAWESI TENGGARA
KEPALA BADAN RISET & INOVASI DAERAH
PROV. SULAWESI TENGGARA

Dra. Hj. ISMA, M.Si
Pembina Utama Madya, Gol. IV/d
Nip. 19660306 198603 2 016

Tembusan :

1. Gubernur Sulawesi Tenggara (sebagai laporan) di Kendari,
2. Dekan FUAD IAIN Kendari di Kendari,
3. Ketua Prodi KPI FUAD IAIN Kendari di Kendari,
4. Mahasiswa yang bersangkutan.















**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KOTA KENDARI
Jl. Pasaeno No. 7 Telp. (0401) 321810 Kendari**

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : 206/Kk.24.05/1-a/Kp.01.1 /5/2023

Yang bertandatangan di bawah ini Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Kendari, dengan ini Menerangkan bahwa :

Nama : **Nur Habib Fahmin**
NIM : 19030101024
Jurusan : KPI
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Sesuai dengan Surat Permohonan Izin Penelitian No :070/373/1/2023 , tanggal 26 Januari 2023. Maka yang bersangkutan tersebut diatas benar-benar telah melaksanakan Penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Kendari, sejak tanggal 26 Januari s.d 20 April 2023. Dalam rangka menyusun Skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) pada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, terkait dengan Judul Skripsi:

"EFEKTIVITAS SELVE EXCELLENCE (PELAYANAN PRIMA) BAGI JAMAAH HAJI LANSIA PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA KENDARI"

Demikian, Surat Izin ini di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Kendari, 2 Mei 2023

Kepala Kantor
Kementerian Agama Kota Kendari

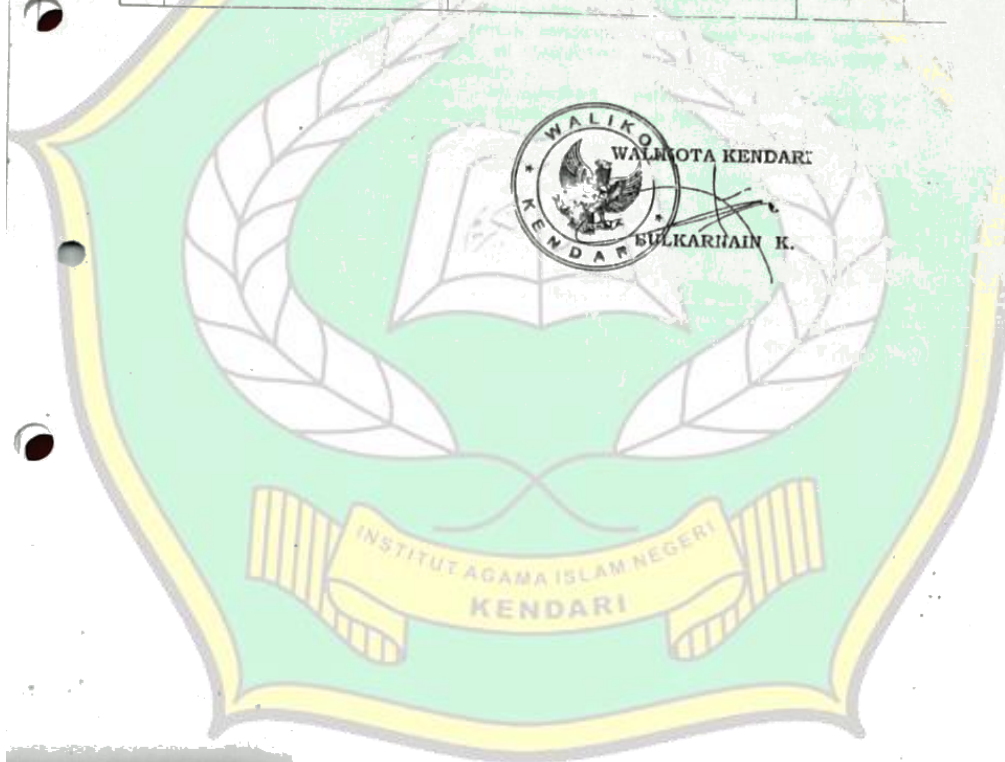
H. MUHAMMAD LALAN JAYA

WALIKOTA KENDARI
 NOMOR : 777 TAHUN 2019
 TANGGAL : 8-7-2019

SUSUNAN PANITIA PENYELENGGARA IBADAH HAJI (PPIH) KOTA KENDARI
 TAHUN 1440 H/2019 M.

NO	N A M A	JABATAN		KE
		ORGANIK	PANITIA	
1	2	3	4	5
1	Sulkarnain K, SE.,ME.	Walikota Kendari	Pengarah	
2	Hj. Nahwa Umar, SE.,MM	Sekda Kota Kendari	Pengarah	
3	Makmur, S.Pd.,M.Pd	Asister. I Pemerintahan & Kesra	Kesra	
4	Marwjjid, S.Sos I., M.Pd	Ka. Seksi PUH KanKemenag Kota Kendari	Wakil Ketua	
5	Drs. Abdul Rauf	Kebag. Adm. Kesra Setda Kota Kendari	Sekretaris	
6	Abdul Latif, S.Sos	JFU Penyusun laporan Bahan Kebijakan	Wakil Sek	
7	Hartati M.	Bendahara Adm Kesra Setda Kota Kendari	Bendahara	
SEKSI-SEKSI				
1	2	3	4	5
PEMBERANGKATAN DAN PEMULANGAN				
A. Sie Acara				
1	Marni, S.Ag.,M.Pd	Ka.Seksi Pakis Kemenag Kota Kendari JFU	Koordinator	
2	Lubnah Asriyani, SE	pada Seksi PHU Kemenag Kota Kdi	Anggota	
3	Eva Minnaulah, SE	JFU pada Seksi PHU Kemenag Kota Kdi	Anggota	
4	Asriana,S.Ag	JFU pada Seksi Pakis Kemenag Kota Kdi	Anggota	
5	Lukmanul Hakim,SM.,SH	JFU pada Seksi Pakis Kemenag Kota Kdi	Anggota	
6	Heni Meinarty Lfinar,A.Md.Kom	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota	
7	Tin Citra Sari, S.Pd.I	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota	
8	Riska	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota	
B. Sie Pemuntun Doa & Talbiyah				
1	Drs. H. Subbang Fachri,SH	Ketua LPTQ Kota Kendari	Koordinator	
2	Paharuddin, S.Ag.,M.Pdi,	Ka.Seksi BIMAS Islam Kemenag Kota Kendari	Anggota	
3	H.Mohammad Kasim, S.Sos	Ka. Seksi Kesra Kota Kendari	Anggota	
4	H.M. Nur Alfiq SQ, S.Sos I.	JFT Peny. Agama pada KUA Kec. Poasia	Anggota	
5	Komaluddin, S.Ag	Ketua Pokjawan	Anggota	
C. Sie Keamanan				
1	Kapten CPM Leonar Hady, Pd.	DENPOM Sultra	Koordinator	
D. Sie Pengaturan di Bandara				
1	Syamsul Rijal, ST.,MM	PMH Kota Kendari	Koordinator	
2	Subardin, S.Pd	Kasub. Mental Spiritual Kesra Kota Kendari	Anggota	
3	Herawati, S.Sos	Kasub. Bina Kesra Kota Kdi	Anggota	
4	Ir. H. Nasir Sahabuddin, M.Pd	Kasi Pendidikan Madrasah Kemenag Kota Kdi	Anggota	
5	H. Wahid Nursalim, S.Ag	Ka. KUA Kec. Kedin	Anggota	
6	Salam,S.Sos I	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota	
7	L. Suriadin, S.HI	JFU pada Seksi Madrasah	Anggota	
8	Abdul Rahman Hasan, SE	JFU pada Seksi Madrasah	Anggota	
E. Sie Konsumsi				
1	Mariani Samsuddin T.	Ketua Dharma Wanita KanKemenag Kota	Koordinator	
2	Rihasna	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota	
3	Dra.Andi Muzaenah	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota	
4	Wa Ode Israwati, S.Sos I	JFU pada Seksi PHU Kemenag Kota Kdi	Anggota	
5	Nilmat, S.Ag	JFU pada Seksi PHU Kemenag Kota Kdi	Anggota	
6	Marpiwanti, A.Md	JFU pada Subbag tata Usaha	Anggota	
7	Dra. Hj. Hadrah	JFT Penyuluh Agama pada KUA Kec. Poasia	Anggota	
8	H. Sukardi, SE	JFU pada Seksi BIMAS Islam	Anggota	
9	Lukman	JFU pada Seksi PHU Kemenag Kota Kendari	Anggota	
10	Fusman Muslimin, SE	JFU pada Subbag tata Usaha	Anggota	
11	Andika Stopira	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota	
12	Akbar Sanjaya	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota	

F. Sie Umum			
1	Abdul Rahman, SE	JFU Penyusunan Bahan Perencanaan/Pembangunan Tinggi	Koordinator
2	Drs. H. Ismail Rollah, M.Pd	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
3	Safar, S.Sos	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
4	Hj. Fauziah Faisal, S.Sos	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
5	Hj. Sumiati, S.Ag	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
6	Weina, S.IP	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
7	Emmi Marlana R,SI	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
8	La Ode Sumaili, S.FdI	Staf Walikota Kendari	Anggota
9	Ali	Staf Walikota Kendari	Anggota
10	Ahmad	Staf Walikota Kendari	Anggota
11	Heldamayanti, SE.,MM	Staf Sekda Kota Kendari	Anggota
12	Fitriani Sinapoy	Staf Sekda Kota Kendari	Anggota
13	Mulianti, SE	Staf Keuangan Setda Kota Kendari	Anggota
14	Herman Karangan	Staf Sekda Kota Kendari	Anggota
15	Lahamuddin	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
16	Dewi Purpa Indah	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
17	Ramadan	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
18	Egin	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
G. Sie Transportasi			
1	La Ode Mub. Manas Salihin	Dinas Perhubungan Kota Kendari	Koordinator
2	La Ode Muh. Ismail, S.STP	Dinas Perhubungan Kota Kendari	Anggota
H. Sie Kesehatan			
1	Samsul Bahri, S.KM.,M.Kes	Dinas Kesehatan Kota Kendari	Koordinator
2	Muslimin, S.Kep.,M.Kes	Dinas Kesehatan Kota Kendari	Anggota



Biodata Peneliti

Nama Lengkap : Nur Habib Fahmin
NIM : 19030101024
Tempat, Tanggal Lahir : Liku, 8 Mei 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Kendari
Fakultas /Prodi : FUAD/KPI
Alamat : Liku, Kec. Samaturu, Kab. Kolaka
Email : nurhabibfahmin@gmail.com



Kendari, 30 Juni 2023


Nur Habib Fahmin
NIM.19030101024