

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
RIWAYAT HIDUP	xiii
MOTTO HIDUP.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Kerangka Konseptual.....	6
F. Langkah-langkah penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	13
A Hasil Penelitian yang Relevan	13
B. Landasan Teoritis.....	17
C. Kajian Teori	21
D. Sistem Pelayanan Administrasi Haji	29
1. Pengertian Sistem	29
2. Pengertian Pelayanan.....	30
3. Pengertian Administrasi.....	34
4. Sistem Pelayanan Administrasi Haji.....	35

5. Faktor Kuliatas Pelayanan Administrasi.....	40
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Profil Kementerian Agama Kabupaten Sumedang	42
1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.....	42
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Sumedang	45
3. Program, alur kerja dan kegiatan Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah	46
B. Hasil Penelitian.....	47
<u>1.</u> Ekspektasi Jemaah terhadap Pelayanan Administrasi Haji oleh Kementerian Agama Kab. Sumedang.....	47
<u>2.</u> Norma dan Standar Pelayanan Administrasi Haji	52
<u>3.</u> Wujud Perilaku (<i>performance</i>) Petugas Kementerian Agama dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Haji.....	57
<u>4.</u> Mekanisme Evaluasi dan Sanksi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Haji.....	61
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
<u>1.</u> Ekspektasi Jemaah terhadap Pelayanan Administrasi Haji oleh Kementerian Agama Kab. Sumedang	65
<u>2.</u> Norma dan Standar Pelayanan Administrasi Haji	87
<u>3.</u> Wujud dan Standar Pelayanan Haji	92
<u>4.</u> Mekanisme Evaluasi dan Sanksi dalam Penyelenggaraan Administrasi Haji	97
BAB IV PENUTUP.....	103
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107

LAMPIRAN..... 113



RIWAYAT HIDUP

Jundi Hafizh Haqqulbasith, yang akrab disapa Ajun, lahir di Sumedang pada tanggal 20 Mei 2003. Penulis merupakan putra daerah yang tumbuh dan berkembang di lingkungan masyarakat pedesaan yang menjunjung tinggi nilai kebersamaan, gotong royong, serta kepedulian sosial. Saat ini, penulis berdomisili di Desa Sayang, RT 04 RW 07, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang. Lingkungan keluarga dan masyarakat menjadi fondasi penting dalam membentuk karakter, nilai moral, serta kepekaan sosial penulis hingga mampu menempuh pendidikan ke jenjang perguruan tinggi.

Pendidikan formal penulis dimulai di SDN Sayang, kemudian dilanjutkan ke MTs PPI 40 Sarongge, dan menempuh pendidikan menengah atas di MA 24 Rancaekek. Melalui proses pendidikan tersebut, penulis memperoleh dasar keilmuan, kedisiplinan, serta motivasi untuk terus mengembangkan diri. Setelah menyelesaikan pendidikan menengah, penulis melanjutkan pendidikan tinggi dan diterima sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Selama masa perkuliahan, penulis tidak hanya berfokus pada kegiatan akademik, tetapi juga aktif dalam berbagai kegiatan organisasi kemahasiswaan dan sosial sebagai bentuk pengembangan kapasitas diri serta pengabdian kepada masyarakat. Pada organisasi internal kampus, penulis dipercaya mengemban amanah sebagai Ketua Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Haji dan

Umrah (HMPS MHU) periode 2024–2025. Melalui peran tersebut, penulis terlibat secara langsung dalam perencanaan, pengelolaan, dan pelaksanaan berbagai program kemahasiswaan yang bertujuan meningkatkan partisipasi, solidaritas, serta kapasitas mahasiswa.

Selain aktif di organisasi internal kampus, penulis juga terlibat dalam berbagai organisasi eksternal sebagai sarana memperluas wawasan, pengalaman kepemimpinan, serta jejaring sosial. Penulis merupakan Anggota Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Dakwah dan Komunikasi. Di bidang sosial kemasyarakatan, penulis menjabat sebagai Wakil Ketua Siaga Bencana Kabupaten Sumedang periode 2021–2025, Wakil Ketua Karang Taruna Desa Sayang periode 2025–2030, serta Ketua Bidang Sosial Pemuda Persis Kabupaten Sumedang periode 2023–2025 dan 2026–2030. Selain itu, penulis juga mengemban amanah sebagai Ketua Bidang Organisasi dan Kepemudaan Komite Nasional Pemuda Indonesia (PK KNPI) Kecamatan Jatinangor periode 2023–2026.

Keterlibatan penulis dalam berbagai organisasi tersebut memberikan pengalaman berharga dalam bidang kepemimpinan, manajemen organisasi, serta pengembangan masyarakat berbasis nilai-nilai keislaman, sosial, dan keilmuan.

Dalam upaya meningkatkan kapasitas diri, penulis turut mengikuti berbagai kegiatan pelatihan dan pengembangan kompetensi. Salah satunya adalah Pelatihan Kepemimpinan Pemuda (LKP) Tingkat Provinsi Jawa Barat yang diselenggarakan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Jawa Barat (DISPORA) pada tahun 2023. Kegiatan tersebut memberikan pemahaman dan

wawasan bagi penulis mengenai peran strategis pemuda dalam pembangunan daerah serta upaya mendorong perubahan sosial yang berkelanjutan.

Demikian riwayat hidup penulis ini disampaikan sebagai gambaran mengenai latar belakang pendidikan, pengalaman organisasi, serta aktivitas pengembangan diri selama menempuh studi. Penulis berharap pengalaman yang telah dilalui dapat menjadi bekal yang bermanfaat dalam pengabdian kepada masyarakat dan memberikan kontribusi positif di masa yang akan datang.



MOTTO HIDUP

“Man jadda wajada - di balik kesungguhan yang dijaga dengan kesabaran, selalu ada hasil yang menunggu untuk diwujudkan.”

