

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**  
**“KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH**  
**PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO”**

**SKRIPSI**

Oleh

**NURFADILAH HELINGO**

**NIM: 941417005**

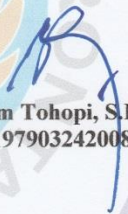
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Gorontalo, Juni 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd, M.Si**  
**NIP: 197802081999032001**

  
**Rustam Tohopi, S.Pd, M.Si**  
**NIP: 197903242008121001**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Publik

  
**Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd, M.Si**  
**NIP: 197802081999032001**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH  
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

Oleh

NURFADILAH HELINGO  
NIM : 941417061

Telah Memenuhi Syarat dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Rabu, 16 Juni 2021

Waktu : 10.00 WITA

Penguji :

1. Dr. Yanti Aneta, S.Pd, M.Si (.....)  
NIP. 19780704 200501 2 003
2. Yacob Noho Nani, S.Pd, M.Si (.....)  
NIP. 19751121 200003 1 006
3. Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd, M.Si (.....)  
NIP. 19780208 199903 2 001
4. Rustam Tohope, S.Pd, M.Si (.....)  
NIP. 19790324 200812 1 001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Gorontalo

  
Dr. Hj. Zulaccha Ngiu, M.Pd  
NIP. 19670509 199803 2 002

## ABSTRAK

**Nurfadilah Helingo. 2021. Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kementerian Agama Kota Gorontalo.** Skripsi Program Studi S1 Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Ibu Dr. Fenti Prihatini Dance Tui S.Pd, M.Si dan Bapak Rustam Tohopi S.Pd, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Bagaimana Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo dilihat dari beberapa indikator (a) bukti fisik, (b) empati, (c) keandalan, (d) responsif, (e) jaminan dan (2) Faktor – faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah meliputi, Kepemimpinan Kompetensi, Komunikasi,. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang digunakan, diperoleh kesimpulan bahwa (1) Kualitas pelayanan haji dan umrah pada kantor kementerian agama kota Gorontalo dilihat dari lima indikator yaitu bukti fisik, empati, keandalan, responsif, dan jaminan telah berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada jemaah maupun calon jemaah yang dilayani, tetapi masih belum maksimal karena memiliki kekurangan dalam segi bukti fisik yaitu tidak adanya struktur organisasi dan alur pelayanan untuk pelayanan haji dan umrah pada kantor kementerian agama kota Gorontalo. (2) Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang meliputi faktor kompetensi, komunikasi dan kepemimpinan berdasarkan hasil penelitian merupakan faktor penentu kualitas pelayanan yang diketahui melalui observasi dan wawancara yang dilakukan selama penelitian berlangsung.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Haji Dan Umrah**

## ABSTRACT

**Nurfadilah Helingo. 2021. Service Quality of Hajj and Umrah at the Office of Ministry of Religious Affairs in Gorontalo City.** Undergraduate Thesis. Bachelor's Degree Program in Public Administration, Faculty of Social Science, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd., M.Si, and the co-supervisor is Rustam Tohope, S.Pd., M.Si.

The study aims to discover (1) the service quality of Hajj and Umrah at the Office Ministry of Religious Affairs in Gorontalo City reviewed from five indicators, namely (a) tangible, (b) empathy, (c) reliability, (d) responsiveness, (e) assurances and (2) factors affecting the service quality of Hajj and Umrah, including Leadership, Competence, and Communication. It applies a qualitative approach with descriptive qualitative research design, while data collection techniques are done through observation, interview, and documentation.

Based on the finding, it can be concluded that (1) the service quality of hajj and umrah at the Office of Ministry of Religious Affairs in Gorontalo City which is reviewed from five indicators, namely tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurances, has been running well. In addition, it has provided satisfaction to the pilgrims and prospective pilgrims who are served. However, it has not been optimal because there are shortcomings in physical evidence, namely the absence of an organizational structure and service flow for Hajj and Umrah services attached to the Ministry of Religious Affairs office in Gorontalo City. (2) Based on the finding through the observations and interviews conducted during the research, it is known that competence, communication, and leadership are the determinant factors of service quality.

**Keywords: Service Quality, Hajj and Umrah Service**