

DAFTAR PUSTAKA

- Aqilla, Umi. *Panduan Praktis Haji dan Umrah*. (Jakarta: Al-Maghfiroh, 2010).
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2002).
- Azwar, Saifuddin. *Metodologi Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999).
- Bisri, A Mustofa. *Mengelola Haji Dengan Hati*. (Jakarta:Dirjen Penyelenggara Haji dan UmrahKEMENAG, 2011).
- Depag RI. *Al Quran dan Terjemahnya*. (Semarang: Asy Syifa', 1998).
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemah Al-Jumanatul Ali*. (Bandung: Cv. Penerbit J-Art, 2005).
- Dokumen Lap. Penyelenggara Haji Kemenag Kota Semarang.
- Ekotama, Suryono. *Cara Gampang Bikin standard Operating Procedure Agar Roda Usaha Lebih Tertata*. (Yogyakarta: Media Presindo, 2011).
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2013).
- Herdiansyah, Haris. *Wawancara Observasi Dan Focus Groups*.(Depok: Raja Grafindo Persada, 2013).
- Jamaludin. *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes*. (Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang, 2009).
- Meleong, Lexy J. *Metode Peneletian Kualitatif edisi revisi*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013).

- Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009).
- Mulyono, Edi dan Harun Rofi'i. *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Hajidan Umrah (cet.ket-1)*. (Jogjakarta: Safira, 2013).
- Nidjam, Ahmad. *Manajemen Haji (Studi kasus dan telaah implementasi knowledge workers)*. Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang 2004).
- Nijam, Achmad dan Hanan Alatief. *Manajemen Haji (Study Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers)*. (Nizam Press, Jakarta, 2004).
- Priyono, Dimas. *Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No.13 Tahun 2008)*. (Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang, 2004).
- Qodratilah, meity takdir. *Kamus Bahasa Indonesia*. (Jakarta: KTD, 2011).
- Ratminto, dan Atik Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2010).
- Shiddieqy, Hasbi Ash. *Pedoman Haji*. (Jakarta: N.V Bulan Bintang, 1983).
- Soewadji, Jusuf. *Penagntar Metodologi Penelitian*.(Jakarta: Miitra Wacana Media, 2012).
- Suin, Nurdin. *Manasik Haji jelas dan Ringkas*. (Padang: University Press, 2004).
- Syaukani, Imam. *Kepuasan Jamah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*. (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI, 2011).

Syaukani, Imam. *Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji di Indonesia*. (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Agama RI, 2009).

Tambunan, Rudi M. *Pedoman Penyusunan Standart Operating Procedures (SOP)*. (Jakarta: Maistas Publishing, 2003).

Tasmara, Toto. *Membudayakan Etos Kerja Islam*. (Jakarta: Gema Insani Pres, 2002).

Thib raya, Ahmad dan Siti Musdah Mulia. *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*. (Bogor: Prenada Media, 2003).

Thohir, mudjahirin. *Talbiyah di atas Ka'bah*. (Jogjakarta: Logung Pustaka, 2004).

Wawancara dengan staf gara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Semarang.

www.informasihaji.com

Yusuf, Ahmad. *Realitas Rencana Strategis dalam Penyelenggaraan dan Pelayanan Haji Departemen Agama Kabupaten Grobogan Tahun 2008*. (Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang, 2009).

Dokumentasi Prosedur Pendaftaran Haji



Staf Gara Haji dan Umrah Ketika Melayani jama'ah



**Pelayanan Ketika di Ruang Siskohat
untuk Proses Pengambilan Foto**



**Dokumentasi calon jama'ah menanyakan Informasi Tahun
Pemberangkatan Haji**



**Dokumentasi calon jama'ah ketika Mendaftar
dan Pengisian blanko**



Staf Gara Haji dan Umrah Bagian Administrasi



Teks Interview di Kementerian Agama Kota Semarang Gara Hajum

1. Bagaimana sejarah latar belakang Kementerian Agama Kota Semarang?
2. Apa visi dan misi dari Kementerian Agama Kota Semarang?
3. Bagaimana Struktur organisasi Kementerian Agama Kota Semarang dan dibagian penyelenggara haji dan umarah?
4. Bagaimana program kerja yang dilakukan Kementerian Agama di bagian penyelenggara haji dan umroh/
5. Apakah di Kementerian Agama Kota Semarang di bagian penyelenggara haji haji sudah menerapkan SOP dalam melakukan pendaftaran ibadah haji?
6. Apa bentuk SOP yang diterapkan dalam pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang Khususnya di bagian penyelenggara haji?
7. Bagaimana aplikasi SOP pendaftaran yang dilakukan di Kementerian Agama Kota Semarang di bagian penyelenggara haji?
8. Bagaimana bentuk pelayanan yang dilakukan Kementerian Agama kepada calon jama'ah haji?
9. Bagaimana bentuk pembinaan yang dilakukan Kementerian Agama Kota Semarang kepada calon jama'ah haji?



**KEMENTERIAN AGAMA
KANTOR KOTA SEMARANG**

Jalan Untung Suropati Kompleks Asrama Haji Transit, Islamic Centre Manyaran
Telp. (024) 7625714 – 7625715 Fax. (024) 7624531
SEMARANG – 50183

SURAT KETERANGAN

Nomor : Kd.11.33/5/HJ.00/13874 /2014

Nama : Atik Musriati

NIM : 101311006

Jurusan : Manajemen Dakwah

Lokasi Penelitian : Kementerian Agama Kota Semarang

Judul Skripsi : Implementasi SOP dalam pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang (perspektif *excellent service*)

Bahwa data yang tersebut di atas telah melakukan riset di Kantor Kementerian Agama Kota Semarang

Semarang, 03 DEC 2014

Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh



Drs. H. Labib, MM
NIP. 196312241993031001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Atik Musriati
NIM : 101311006
Tempat/ tanggal Lahir : Bojonegoro, 03 Januari 1991
Alamat : Bendo (09/01) Kapas Bojonegoro

Pendidikan :

1. RA Tholibin Bendo Kapas Bojonegoro Lulus Tahun 1999
2. MI Hidayatul Tholibin Bendo Kapas Bojonegoro Lulus Tahun 2004
3. Mts. Negeri 1 Bojonegoro Lulus Tahun 2007
4. MAN 2 Bojonegoro Lulus Tahun 2010
5. UIN Walisongo Semarang Lulus Tahun 2014

Demikian Daftar Riwayat Hidup Pendidikan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 13 November 2014

Penulis,

Atik Musriati
101311006