

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang pertama ini penulis mengucapkan syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung-jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah “PERANAN BADAN PENGELOLA ASRAMA HAJI (BPAH) EMBARKASI MEDAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN HAJI”.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah penulis buat sibuk maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

- Bapak **Drs. H.M. Husni Thamrin Nst, MSi**, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I Penulis.

- Bapak **Drs. H. Irwan Nasution, SPd, MAP**, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- Bapak **Drs. H.M. Yusuf Harahap**, selaku Dosen Pembimbing II penulis.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.
- Rekan-rekan se-almamater.

Penulis juga mengucapkan terima-kasih yang sedalam-dalamnya terhadap orang tua / Ibunda tercinta, abang-abang saya dan keluarga yang telah memberikan dorongan dan motivasi yang tinggi atas penyelesaian penulisan Skripsi ini. Semoga kebersamaan yang kita jalani selama ini tetap menyertai kita.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kekurangan, hal ini karena keterbatasan ilmu penulis. Untuk itu penulis akan sangat berterima kasih dan menyambut baik jika ada saran dan kritik untuk perbaikan skripsi dan sebelumnya penulis ucapkan terima kasih.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat baik kepada penulis probadi maupun kepada orang lain.

Medan, Agustus 2007

Penulis

Mhd. Akmal Syah Lubis
NIM : 04 850 0023

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
E. Kerangka Pemikiran	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Pengertian Pelayanan	6
B. Konsep Pelayanan di Dalam Instansi Pemerintahan	13
C. Pengertian Ibadah Haji	20
D. Aspek Dimensional Perhajian	23
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Populasi dan Sampel	29
B. Metode Pengumpulan Data	30
C. Variabel dan Definisi Operasional	31
D. Metode Analisis Data	35

BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	37
A. Gambaran Umum Kantor Departemen Agama Provinsi Sumatera Utara	37
B. Gambaran Umum Asrama Haji Embarkasi Medan	42
C. Alokasi Kloter dan Porsi Jemaah Haji Propinsi Sumatera Utara.....	64
D. Sistem Pendaftaran Haji.....	66
E. Pelaksanaan Operasonal Penerimaan dan Pemberangkatan Jamaah	68
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
A. Hasil Penelitian	72
B. Analisis Jawaban Angket.....	83
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA