

**INOVASI JENGUK, DENGAR, DAN LAYANI JAMAAH HAJI  
SEPENUH HATI (JENDELA HATI) DI KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PESISIR SELATAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi  
Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



## ABSTRAK

**Silvy Mariescha, NIM 1810843021, Inovasi Jenguk, Dengar, dan Layani Jamaah Haji Sepenuh Hati (JENDELA HATI) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2024. Dibimbing oleh Dr. Ria Ariany M.Si dan Muhammad Ichsan Kabullah S.IP, M.PA. Skripsi ini terdiri dari 150 halaman dengan referensi 5 buku teori, 5 buku metode penelitian, 7 skripsi, 19 jurnal, 6 Dokumen, 4 sumber internet, dan 1 buku panduan ibadah haji.**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjabarkan tentang pelayanan di bidang haji yang terjadi di Kantor Kemenag Kab. Pesisir Selatan. Penelitian ini didasari karena adanya fenomena batalnya proses pemberangkatan rombongan jamaah haji tahun 2020 dan 2021. Pelayanan di bidang haji mulanya hanya sekedar pelayanan biasa dari pendaftaran sampai keberangkatan. Sebelum adanya inovasi JENDELA HATI, Kantor Kementerian Agama hanya melakukan kegiatan bimbingan ibadah haji ketika mendekati keberangkatan ke tanah suci.

Pada skripsi ini penulis memilih untuk memakai sebuah teori Atribut Inovasi menurut Everett M.Rogers yang terdapat beberapa komponen seperti *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), dan *Observability* (Kemungkinan Diamati). Inovasi Jenguk, Dengar, dan Layani Jamaah Haji Sepenuh Hati (JENDELA HATI) di Kantor Kemenag Kab. Pesisir Selatan memakai metode kualitatif dan pendekatan deskriptif. Teknik atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan data oleh peneliti adalah wawancara, observasi, dan catatan lapangan berupa dokumentasi. Untuk pemilihan narasumber yang memberikan informasi dilaksanakan melalui penggunaan teknik *purposive sampling*.

Hasil skripsi ini menyatakan bahwa Inovasi Jenguk, Dengar, dan Layani Jamaah Haji Sepenuh Hati (JENDELA HATI) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan telah memenuhi setiap faktor yang ada dalam variabel dari Teori yang digunakan yaitu Atribut Inovasi. Namun, ada beberapa kekurangan pada inovasi JENDELA HATI yaitu tidak mempunyai nomor resmi khusus dalam menghubungi calon jamaah haji Kabupaten Pesisir Selatan. Pelayanan di bidang haji pada Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan menerapkan cara “jemput bola” atau layanan keliling. Layanan keliling dikhususkan untuk memudahkan calon jamaah haji melaksanakan proses pendaftaran haji dengan mendatangi semua kecamatan di Kabupaten Pesisir Selatan. Sebuah inovasi tidak mungkin sempurna, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan berusaha terus *mengupdate* inovasi menjadi lebih baik dengan strategi-strategi untuk memajukan inovasi JENDELA HATI pada Kementerian Agama yang terletak di Kabupaten Pesisir Selatan.

**Kata Kunci: inovasi, jendela hati, layanan keliling, bimbingan ibadah haji, Kementerian Agama, Kabupaten Pesisir Selatan**

## ABSTRACT

**Silvy Mariescha, NIM 1810843021, Innovation to Visit, Listen and Serve Hajj Pilgrims Wholeheartedly (JENDELA HATI) at the Office of the Ministry of Religion of Pesisir Selatan Regency. Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2024. Supervised by Dr. Ria Ariany M.Si and Muhammad Ichsan Kabullah S.IP, M.PA. This thesis consists of 150 pages with references to 5 theory books, 5 research method books, 7 theses, 19 journals, 6 documents, 4 internet sources, and 1 Hajj guidebook.**

This research has a goal to tell that the services in the field of Hajj that occur at the the Ministry of Religion Office of Pesisir Selatan Regency. This thesis is based on the deaprture cancellation of prospective pilgrims of Hajj in 2020 and 2021. Services in the field of Hajj were initially just ordinary services from registration to departure. Before the JENDELA HATI innovation, the Ministry of Religion office only carried out Hajj guidance activities when approaching departure to the holy land.

This thesis utilizes an Innovation Attributes theory according to Everett M. Rogers, that composes of Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, and Observability. The Innovation of Visiting, Listening and Serving Hajj Pilgrims Wholeheartedly (JENDELA HATI) at the Pesisir Selatan Regency Ministry of Religion Office utilizes qualitative methods and a descriptive approach. The researcher utilizes data collection techniques by interviews, observation and documentation. Source person selection was carried out by utilizing a purposive sampling technique.

The results of this research tells that the Innovation of Visiting, Listening, and Serving Hajj Pilgrims Wholeheartedly (JENDELA HATI) at the Ministry of Religion Office of Pesisir Selatan Regency has completed every indicator in the variables of the theory called Innovation Attribute. However, there are still several shortcomings in the JENDELA HATI innovation, namely that it does not have a special official number for contacting prospective Hajj pilgrims in Pesisir Selatan Regency. Services in the field of Hajj at the Ministry of Religion of Pesisir Selatan Regency apply the "pick up the ball" or mobile service method. The mobile service is specifically to make it easier for prospective pilgrims to register for Hajj by coming to all sub-districts in Pesisir Selatan Regency. The comfort and satisfaction of prospective Hajj pilgrims is also prioritized by providing useful souvenirs. An innovation cannot be perfect, the Ministry of Religion Office of Pesisir Selatan Regency tries to continue to update the of innovation to be better with the strategies needed to advance the JENDELA HATI innovation in the Ministry of Religion of Pesisir Selatan Regency.

**Keywords: innovation, jendela hati, traveling service, Hajj pilgrimage guidance, Religion Ministry, South Coast Regency**