

## ABSTRAK

**Iis Shalehah.** 190104030169. *Pelayanan Pemberangkatan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Untuk Meningkatkan Kepuasan Jemaah*, Pembimbing (I) Restu Khaliq SE, MM dan Pembimbing (II) Sri Anafarhanah, SEI, MSI, Pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2023.

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Haji, dan Kepuasan Jemaah*

Pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan sebuah bisnis atau perusahaan, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atas apa yang dirasakan. Setiap tahunnya terus bertambah calon jemaah haji, dan beberapa tahun terakhir ini jumlah jemaah semakin meningkat, terutama calon jemaah dari Indonesia, maka dari itu pemerintah atau pihak yang bersangkutan terutama Kementerian Agama Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah perlu merencanakan sebaik-baiknya untuk menyambut dan memberikan pelayanan yang baik kepada calon jemaah haji.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dalam pemberangkatan haji untuk meningkatkan kepuasan jemaah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi.

Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan pemberangkatan ibadah haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas untuk meningkatkan kepuasan jemaah yaitu pertama, *performance* kinerja dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji mulai dari administrasi, manasik, kesehatan jemaah, transportasi, konsumsi dan pada saat pemberangkatan. Kedua yaitu *Informations*, adanya *website-website* Kementerian Agama dan media *WhatsApp* memberikan kemudahan informasi yang didapatkan para calon jemaah haji dan jemaah haji dan informasi tahapan sebelum keberangkatan pelaksanaan haji. Ketiga yaitu *Economy* meliputi sarana prasarana yang mendukung dalam pelayanan, *easy passport* dan pemanfaatan teknologi informasi. Keempat yaitu *Control* dalam pelaksanaan keberangkatan jemaah haji, Kementerian Agama Kabupaten Kapuas bekerja sama dengan Pemerintah Daerah, Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, Kepolisian dan Satpol PP. Kelima *Efficiency*, dalam pelayanan keberangkatan sudah diatur dengan baik mulai dari konsep pelayanan *easy passport*, kapasitas muatan Bus, pemanggilan jemaah, dan jadwal pelaksanaan ibadah haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Keenam *Service*, pelayanan yang diberikan meliputi, administrasi, kesehatan, manasik haji, transportasi dan konsumsi.