

## ABSTRAK

**Rizqi Yanuari Saputra.** 170103030115. Manajemen Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru, pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin 2024.

**Kata Kunci:** Manajemen, Pelayanan, Ibadah Haji

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis aktivitas manajemen pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru. 2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Adapun Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan Teknik analisis data reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Manajemen pelayanan Jemaah haji yang diterapkan di Kementerian Agama Kota Banjarbaru yaitu meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan terhadap bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru, antara lain: pelayanan pendaftaran, pembayaran BPIH, pembatalan, penyusunan kelengkapan dokumen Jemaah, bimbingan manasik haji, pembentukan regu dan rombongan, pemberangkatan, serta pemulangan. Hasil wawancara dengan beberapa Jemaah haji diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru telah sesuai dengan apa yang diharapkan. 2) Beberapa faktor penghambat, diantaranya: ketidaksinkronan dokumen Jemaah haji, Jemaah haji tidak memiliki dokumen inti, Jemaah haji mengganti identitas diri tanpa melapor pada Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kemenag Kota Banjarbaru, masalah perbedaan nama pada paspor Jemaah, ruangan PHU yang belum memadai, peralatan yang menunjang pelayanan masih belum mencukupi, kurang terkoordinirnya pelayanan kepulangan Jemaah haji setibanya di tanah air, tidak adanya website khusus Kemenag Kota Banjarbaru, serta tidak tersedianya kotak saran yang bertujuan sebagai bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji di Kementerian Agama Kota Banjarbaru.