

ABSTRAK

Aji Jubaidah. 2021, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau Tahun 2019*. Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Pembimbing: (I) Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag (II) Sri Anafarhanah, SEI., MSI

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan Jamaah Haji

Penelitian ini bertolak dari pemikiran bahwa pelayanan ibadah haji bukanlah tugas yang mudah karena tidak hanya berkaitan dengan permasalahan teknis, tetapi mencakup berbagai persoalan yang rumit dan kompleks. Dalam melayani calon jamaah haji, diperlukan manajemen untuk mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar kegiatan pelayanan berjalan dengan lancar, dan tepat sasaran sehingga dapat memuaskan bagi calon jamaah haji yang dilayani. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti manajemen pelayanan jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan dianalisis dengan menggunakan analisis model Miles dan Huberman. Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malinau dan staf-staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah serta beberapa jamaah haji tahun 2019. Adapun untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan jamaah haji yang diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Malinau meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, serta pengawasan sudah sesuai Standar Operasional Prosedur Pelayanan Ibadah Haji, meliputi pendaftaran, pelunasan serta pembatalan, perlengkapan dokumen haji, bimbingan manasik haji, pelayanan kesehatan, pemberangkatan hingga pemulangan. Adapun faktor pendukungnya yaitu (1) ketersediaan sarana dan prasarana (2) ketersediaan dana yang memadai (3) adanya koordinasi dan kerjasama yang baik antar instansi terkait, (4) sifat yang ramah dari para staf yang melayani para calon jamaah (5) adanya tenaga ahli yang sudah berpengalaman. Sedangkan faktor penghambatnya adalah (1) ada beberapa jamaah haji lanjut usia kurang memahami proses bimbingan haji karena faktor lanjut usia (2) ketidak samaan identitas diri jamaah antara dokumen pendukung dengan dokumen utama jamaah haji (3) kurangnya staf tetap dalam pelayanan calon jamaah haji (4) tidak adanya kantor imigrasi di Kabupaten Malinau (5) jaringan internet yang terkadang bermasalah (6) tidak terdapat kotak saran pelayanan. Namun, walaupun terdapat hambatan pada pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten.

Implikasi penelitian ini yaitu, 1) Meningkatkan dan memperbaiki pelayanan tulisan berupa alur pelayanan, persyaratan pendaftaran dan prosedur pelayanan, 2) membuat kotak saran sebagai sarana bagi calon jamaah haji maupun pihak lain dalam menyampaikan pendapat atas pelayanan yang diberikan, 3) membuat *website* blog guna sebagai sumber informasi bagi masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Kabupaten Malinau.