

ABSTRAK

St. Khadijah, 1601362171, *Manajemen Pelayanan Publik di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019*, Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2021, Pembimbing (I) Drs. H. Ilham, M.AP dan (II) Surya Eka Priyatna, M. Cs.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan Publik, Asrama Haji.

Mengenai pelayanan, asrama haji Embarkasi Banjarmasin memiliki 2 sisi pelayanan, pelayanan yang lebih utama adalah untuk pelayanan haji, dan pelayanan diluar musim haji. Asrama haji membuka peluang untuk masyarakat umum mempergunakan jasa layanan dari asrama haji itu sendiri. Dalam hal akomodasi, banyak fasilitas yang dapat dipergunakan untuk umum salah satunya acara perkawinan, praktik manasik haji, seminar-seminar, dan lain sebagainya yang merupakan pelayanan bersifat formal dan non formal.

Permasalahan yang diteliti berkenaan dengan manajemen pelayanan publik di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dilakukan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Kepala UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin Bapak Drs. H.Faisal, M.HI dan Kepala Seksi Pelayanan Bapak H. Haris Fadillah, M.HI. Adapun objek penelitian ini manajemen pelayanan publik di UPT. Asrama haji embarkasi Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen pelayanan publik di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin sudah sangat baik dan sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 44 Tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja UPT. Asrama haji yang mana mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan asrama haji dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji serta pelayanan lain untuk masyarakat luas. Meskipun masih ada kekurangan-kekurangan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat umum akan tetapi tidak mengurangi profesionalitas kerja, karena masih bisa ditemukan jalan keluar permasalahan yang ada, untuk memberikan pelayanan yang baik tanpa mengurangi rasa ketidaknyamanan satu sama lain antara pengguna layanan dan yang memberikan layanan.