

ABSTRAK

Rahmini: 2022. *Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas*. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: (I) Muhammad Mabrur, Lc, M.Ag dan (II) Devi Noviyanti, SE, M.M.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan Administrasi Ibadah Haji

Latar belakang penelitian ini dilandasi terkait pelayanan administrasi ibadah haji yang meliputi pelayanan pendaftaran ibadah haji, pembatalan, pelimpahan nomor porsi, penyusunan dokumen kelengkapan-kelengkapan ibadah haji, dan pelunasan. Setiap orang yang hendak menunaikan ibadah haji harus memenuhi kelengkapan-kelengkapan administrasi terlebih dahulu sebagai syarat untuk dapat dikatakan sah sebagai jemaah haji yang akan diberangkatkan. Manajemen yang efektif dan efisien dapat mempengaruhi suatu berhasilnya pelayanan administrasi yang dijalankan. Pelayanan administrasi adalah proses penyelenggaraan kerja untuk tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas merupakan suatu lembaga pemerintah yang bergerak pada bidang penyelenggaraan, atau pelayanan administrasi ibadah haji. Karena tanpa adanya pelayanan administrasi yang baik akan mempersulit proses jemaah haji yang ingin berangkat haji.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana proses manajemen pelayanan administrasi ibadah haji yang diterapkan, dan apa saja penghambat dan pendukung pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode dalam pengumpulan data pada penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas telah berjalan dengan baik, sesuai dengan teori fungsi manajemen yaitu adanya penerapan fungsi *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. Juga sesuai dengan teori kualitas layanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* pada kegiatan pelayanan administrasi, sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Faktor penghambat : ruangan penyelenggara haji dan umrah tidak memadai dalam pelayanan administrasi untuk menampung jemaah haji, ketidak sinkronan data jemaah haji, kurangnya berkas persyaratan jemaah haji, bergantinya nomor telepon dan berpindahnya domisili atau alamat jemaah haji, jaringan internet yang tiba-tiba gangguang ketika melakukan pelayanan. Faktor Pendukung : Sumber Daya Manusia yang mencukupi, koordinasi antara atasan dan bawahan berjalan dengan baik, jaringan internet cukup baik, Adanya software SISKOHAT yang memudahkan data haji dan lokasi Kantor Kementerian Agama kabupaten Kapuas yang sangat terjangkau.