

ABSTRAK

Muhammad Ikhlas : 2022. *Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.* Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: Restu Khaliq, SE, MM (I) dan Devi Noviyanti, SE, MM (II)

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Jemaah Haji, Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

Penelitian ini bertolak tidak hanya berkaitan dengan permasalahan teknis pada pelayanan Jemaah haji, tetapi mencakup berbagai persoalan yang rumit seperti jemaah yang kurang paham dalam persyaratan pendafatarn dan prosuder pelayanan. Dalam melayani calon Jemaah haji, diperlukan manajemen untuk mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar kegiatan pelayanan berjalan dengan lancar, dan tepat sasaran sehingga dapat memuaskan bagi calon Jemaah haji yang dilayani. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti manajemen pelayanan Jemaah haji pada kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman, sedangkan teknik menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data. Subjek dalam penelitian ini adalah kepala seksi penyelenggara haji dan umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin dan staf-staf seksi penyelenggara haji dan umrah serta beberapa jemaah haji. Adapun untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini Proses pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, penggerak serta pengawasan sudah sesuai standar Operasional Prosuder Pelayanan Ibadah Haji dan bekerjasama dengan berbagai lembaga pemerintahan. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin, diantaranya: pelayanan pendaftaran, pembatalan, pembayaran BPIH, penyusunan kelengkapan dokumen jemaah, bimbingan manasik haji, pembentukan rombongan dan regu, dan pemberangkatan. Seperti pada pelayanan pendaftaran, terdapat ketidaksinkronan dokumen identitas diri jemaah haji, juga masih banyaknya jemaah haji yang belum memahami benar proses pelaksanaan ibadah haji. Rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya bagaimana manajemen pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin, serta apa saja pelaksanaan manajemen jemaah haji Kementerian Agama Kota Banjarmasin dan faktor penghambat pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

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