

ABSTRAK

Rahmah. 180104030163. *Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.* Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Pembimbing: Syaipul Hadi, S.IP, MA dan Devi Noviyanti, SE, MM.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pendaftaran, Haji

Skripsi ini disusun berdasarkan pada problematika yang terjadi pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau terkait masalah pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji. Jika problematika di kantor dibiarkan begitu saja, maka hal inilah yang akan menjadi masalah bagi penyelenggara haji dan umrah (PHU) pada kantor tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji kantor Kementerian Agama Pulang Pisau.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang terjun langsung ke lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian ini kepala seksi, pegawai, dan jemaah haji, dan objeknya terkait dengan kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji. Untuk memperoleh data maka penulis menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian data tersebut diolah melalui teknik analisis data.

Hasil penelitian ini secara umum menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ibadah haji berdasarkan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* sudah memenuhi harapan jemaah haji. Ada berbagai faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji. Faktor pendukung meliputi sarana dan prasarana yang memadai, adanya pegawai khusus pendaftaran dan handal, mengadakan pembinaan dan pelatihan pegawai, melakukan rapat koordinasi dan evaluasi, Sedangkan faktor penghambat adalah kurang kuatnya koneksi internet apabila cuaca buruk, jarak tempuh BPS BIPIH ke kantor jauh, kesalahan dan ketidaksesuaian berkas jemaah haji, banyaknya pendaftar jemaah haji yang lanjut usia.