

ABSTRAK

Nina Febriyanti, 2023. *Manajemen Pelayanan Administrasi Haji Pada Masa Endemi Di Kementerian Agama Kota Banjarmasin*. Program Studi Manajemen Dakwah. Pembimbing (1) Drs. H. Ahmad Gazali M, Hum, dan Pembimbing (2) Sri Anafarhanah, SEI., MSI, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan administrasi Haji, Endemi

Penelitian ini meneliti tentang manajemen pelayanan administrasi haji pada masa endemi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) bagaimana manajemen pelayanan administrasi haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada masa endemi dan (2) Apa saja kendala manajemen pelayanan administrasi haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Banjarmasin di masa endemi.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan penjabaran pengumpulan data secara deskriptif dan dilakukan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. Lokasi penelitian berlangsung di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang terletak di Jalan Pulau Laut No. 24, Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan 70114. Adapun yang menjadi subjek penelitian yakni kepala seksi dan staf seksi PHU serta jamaah haji.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administrasi haji pada masa endemi di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin berjalan dengan baik sesuai dengan teori manajemen yakni penerapan fungsi manajemen *Planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan) serta *Controlling* (pengawasan) dan juga sesuai dengan teori kualitas pelayanan yakni diantaranya *reability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *Empathy* pada kegiatan pelayanan administrasi sehingga tujuan yang diinginkan tercapai. Adapun kendala yang ada pada proses pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada masa endemi sudah dapat teratasi oleh para staf PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Sehingga tujuan yang sudah ditetapkan dan yang ingin dicapai dapat terwujud. Adapun kendalanya adalah Kekurangan Tenaga Ahli (SISKOHAT) Jaringan/sinyal yang mengalami gangguan, sering terjadinya kesalahan penguploadan persyaratan data jamaah haji, perbedaan ejaan nama calon jamaah haji baik dari KTP, KK, Surat Nikah dan kartu identitas lainnya, bergantinya nomor telepon calon jamaah haji. Namun hal tersebut dapat teratasi sehingga pelayanan Administrasi haji dapat terlaksana sebagai mestinya.