

ABSTRAK

Mahdiana. NIM. 190104030217, Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar Tahun 2022. Pembimbing: (I) Devi Noviyanti, SE.,MM. dan Pembimbing (II) Hj. Jumi Herlita, M.Sc. Pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2024.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, Haji.

Latar belakang dalam penelitian ini dilandasi dari permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar tahun 2022, seperti permasalahan dalam proses pendaftaran terdapat tidak sinkron dokumen identitas diri jemaah haji antara dokumen pendukung dan dokumen utama jemaah haji. Selain itu karena faktor usia, adanya jemaah haji lansia yang tidak mempunyai dokumen pendukung sebagai syarat pendaftaran. yaitu Permasalahan pada pemahaman materi bimbingan haji oleh jemaah haji, karena faktor usia, ekonomi dan faktor pendidikan yang berbeda-beda sehingga memengaruhi tingkat pemahaman materi bimbingan haji.

Fokus permasalahan penelitian ini adalah Bagaimana Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar Tahun 2022. Kemudian mengemukakan permasalahan yaitu : Bagaimana Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar Tahun 2022 menggunakan teori Manajemen POACH. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan penelitian lapangan. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu dengan melakukan wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa manajemen pelayanan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar dimulai dari aktivitas perencanaan sudah baik, pengorganisasian sudah ter tata dengan baik, pelaksanaan dari hal yang direncanakan juga sudah baik dan pengawasan juga sudah baik karena kemenag bekerja sama dengan lembaga pemerintahan yang membantu menyukseskan penyelenggaraan ibadah haji. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar antara lain: pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, pengusulan jemaah haji lansia, penggabungan mahram yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan serta pelayanan perlindungan jemaah haji sudah baik. Namun dalam hal pengusulan jemaah haji lansia dan penggabungan mahram yang mendaftar terpisah sudah tidak diberlakukan lagi dan dihapuskan karena untuk keadilan jemaah haji.