

## ABSTRAK

**Khairunnisa.** 220104030096, *Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Calon Jemaah Haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025.* Skripsi. Pembimbing (I) Fahriansyah S.Ag., M.Ag. dan Pembimbing (II) Rahmi Yuningsih Puteri, S.E., M.M., pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin, 2026.

**Kata Kunci:** *Manajemen, pelayanan haji, Asrama haji.*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penyelenggaraan pelayanan ibadah haji sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam menjamin kelancaran, kenyamanan, dan keamanan calon Jemaah haji, sebagaimana dalam peraturan perundang-undangan terkait haji. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki peran strategis sebagai tempat persiapan keberangkatan jamaah yang mencakup pelayanan administratif, pemeriksaan kesehatan, serta persiapan fisik dan mental jamaah sebelum menuju tanah suci. Tingginya jumlah jamaah serta tuntutan pelayanan yang semakin kompleks, khususnya pelayanan ramah lansia dan disabilitas, menuntut adanya manajemen pelayanan yang efektif dan terstruktur.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen pelayanan pemberangkatan, fasilitas yang disediakan, serta faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2025. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melalui teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data tersebut diuji keabsahannya menggunakan teknik triangulasi data, triangulasi sumber, dan triangulasi metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan telah dilaksanakan melalui fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*orginizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) secara sistematis dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Fasilitas yang tersedia tergolong memadai, mengalami peningkatan, serta telah memenuhi standar kelayakan embarkasi, termasuk standar dari Balai Besar Kekeparantinaan Kesehatan (BKK), sehingga mampu mendukung pelayanan yang aman dan nyaman. Adapun faktor pendukung utama meliputi kualitas sumber daya manusia, penyediaan fasilitas, pola manajemen organisasi, koordinasi yang efektif, serta pola pelayanan yang terintegrasi dan bersifat humanis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan pemberangkatan calon jamaah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2025 telah berjalan secara efektif, terstruktur, dan sesuai dengan prinsip manajemen, serta didukung oleh fasilitas dan faktor pendukung yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal.