ABSTRAK

Riski Maulidah: 2018. *Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu*. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: (I) Drs. H. Muhammad Abduh Amrie, MA dan (II) Hj. Mariyatul Norhidayati Rahmah, S.Ag, M. Si.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Jemaah Haji, Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

Proses pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, seperti pada pelayanan pendaftaran, terdapat ketidaksinkronan dokumen identitas diri calon jemaah haji, juga masih banyaknya calon jemaah haji yang belum memahami benar proses pelaksanaan ibadah haji. Rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya bagaimana manajemen pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, serta apa saja problematika pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dan Staf-staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah serta beberapa jemaah haji. Metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman, sedangkan teknik menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data, membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan bahwa: 1. Manajemen pelayanan jemaah haji yang diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yaitu meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, serta pengawasan yang bekerjasama dengan berbagai lembaga pemerintahan. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, diantaranya: pelayanan pendaftaran, pembatalan, pembayaran BPIH, penyusunan kelengkapan dokumen jemaah, bimbingan manasik haji, pembentukan rombongan dan regu, pemberangkatan, dan pemulangan. 2. Problematika pelayanan jemaah haji di Kemenag Tanbu, diantaranya: ketidaksinkronan dokumen jemaah haji, jemaah haji tidak memiliki dokumen inti, jemaah haji mengganti identitas diri tanpa melapor pada PHU Kemenag Tanah Bumbu, masalah perbedaan nama pada paspor jemaah, ruangan PHU yang belum memadai, peralatan yang menunjang pelayanan masih belum mencukupi, kurang terkoordinirnya pelayanan kepulangan jemaah haji setibanya di tanah air, tidak adanya website khusus Kemenag Tanbu, letak tempat Kemenag yang kurang strategis, serta tidak tersedianya kotak saran yang bertujuan sebagai bahan evaluasi.