ABSTRAK

Muhammad Rifki. NIM. 200104030258. *Manajemen Pelayanan Pendaftaran Dan Pembinaan Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024*. Pembimbing I: Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag, dan Pembimbing II: Sri Anafarhanah, S.EI., M.SI. Program Studi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin. 2026

Kata kunci: Manajemen, Pelayanan, Haji, Jemaah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya manajemen pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan ibadah haji, khususnya pada tahap pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji. Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin sebagai instansi vertikal memiliki tanggung jawab penuh dalam mengelola kedua aspek pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024 berdasarkan fungsi-fungsi manajemen POAC (*Planning*, *Organizing*, *Actuating*, *Controlling*).

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research)* dengan pendekatan kualitatif deskriptif, Subjek penelitian terdiri dari Kepala Seksi PHU dan staf Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kota banjarmasin. Objek Penelitian adalah manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji tahun 2024. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data disertai dengan analisis POAC, dan penarikan kesimpulan akhir.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Manajemen pelayanan pendaftaran calon jemaah haji telah berjalan dengan cukup baik dengan penerapan fungsi POAC. Perencanaan meliputi sosialisasi kuota dan jadwal, penyiapan SDM, serta penyusunan SOP. Pengorganisasian dilakukan melalui pembagian tugas yang jelas dari Seksi PHU. Pelaksanaan pendaftaran mengikuti alur prosedur terstruktur, namun ditemukan ketidaklengkapan dokumen calon jemaah dan antrian panjang menjelang masa keberangkatan jemaah. Pengawasan dilakukan melalui laporan berkala, evaluasi internal, sistem SISKOHAT, serta hotline dan kotak pengaduan. (2) Manajemen pelayanan pembinaan calon jemaah haji telah dilaksanakan dengan mengacu pada fungsi POAC, namun masih perlu peningkatan. Perencanaan program di lakukan setahun sekali melalui rapat koordinasi. Pengorganisasian melibatkan Seksi PHU, KUA se-Kota Banjarmasin, dan pembimbing bersertifikat. Pelaksanaan pembinaan mencakup ceramah, tanya jawab, peragaan, praktik manasik, dan simulasi, namun tingkat kehadiran calon jemaah masih rendah. Evaluasi dilakukan melalui rapat bulanan, angket kepuasan peserta, dan penilaian kinerja pembimbing.