

## ABSTRAK

**Imron Abdullah**, Manajemen Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Reguler Di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2023

Pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi memiliki permasalahan yang dinamis, diantaranya minimnya informasi valid di internet melalui *website* maupun media sosial resmi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

Fokus penelitian dalam skripsi ini diantaranya adalah untuk mengetahui bagaimana fungsi manajemen pelayanan pendaftaran jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan pendaftaran ibadah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

Teori penelitian ini menggunakan teori fungsi manajemen George Robert Terry (1977) yang berfokus pada peran perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan/pergerakan dan pengawasan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang melibatkan peneliti untuk proses observasi, wawancara dan dokumentasi yang mendalam dengan pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, khususnya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi perencanaan pelayanan pendaftaran ibadah haji telah disiapkan melalui Standar Operasional Prosedur dan Undang Undang No 8 Tahun 2019, Pengorganisasian berhasil dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji dengan adanya peran tugas pegawai terhadap pelayanan pendaftaran ibadah haji, Pelaksanaan telah dilakukan dengan adanya jam kerja yang dilakukannya, dan Pengawasan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Republik Indonesia.

**Kata Kunci :** *Pendaftaran Haji , Fungsi Manajemen, Pelayanan*