

ABSTRAK

Nadila Sofia Inayati. Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umrah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam sebagai salah satu mitra pemerintah dalam penyelenggaraan Ibadah Haji dalam hal pembimbingan manasik dan tempat konsultasi berkomitmen untuk menyelenggarakan program bimbingan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dengan memperhatikan standar, proses serta pengendalian pelayanan.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana standar, proses serta pengendalian pelayanan dalam bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Multazam. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen pelayanan menurut Moenir merupakan manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tetap mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam fenomena yang diteliti. Data dikumpulkan melalui pengamatan langsung (observasi), wawancara mendalam, dan analisis dokumen. Dengan paradigma konstruktivisme, penelitian ini menghasilkan temuan yang bersifat deskriptif, komparatif, dan bermakna. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan dalam bimbingan ibadah haji dan umrah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dalam kebijakan penyelenggaraan ibadah haji. Dengan demikian, jika Manajemen pelayanan dilakukan dengan memperhatikan tiga aspek yaitu aspek standar pelayanan, proses layanan dan pengendalian layanan secara sempurna maka tujuan dari pelayanan tersebut akan tercapai. Adapun indikator ketercapaian tujuan dari pelayanan yaitu penyedia layanan melaksanakan kegiatan pemberian layanan sesuai dengan *Standard Operating procedure (SOP)* yang berlaku dan hasil evaluasi menunjukkan bahwa penerima layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Bimbingan Manasik, Manajemen Pelayanan