

## ABSTRAK

**Latip Ismail**, Implementasi Manajemen Pelayanan Administrasi terhadap Calon Jemaah Haji (Penelitian Pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2024)

Penyelenggaraan haji melibatkan berbagai instansi dan memerlukan pelayanan yang cepat dan transparan. Pusat Layanan Haji dan Umrah (PLHUT) diselenggarakan untuk memberikan kemudahan dan kepastian kepada jemaah saat memperoleh layanan. Dalam hal ini, pusat layanan haji dan umrah terpadu mengintegrasikan seluruh rangkaian proses penyelenggara haji, termasuk layanan pendaftaran, layanan pelunasan, layanan pelimpahan dan layanan pembatalan.

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi manajemen pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji (Penelitian pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2024) PLHUT. Dalam konteks penelitian ini, peneliti ingin mendalami bagaimana layanan pendaftaran, layanan pelunasan, layanan pelimpahan dan layanan pembatalan diterapkan melalui Pusat layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.

Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari Georg C. Edward III (1980) yang menjelaskan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor, Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, paradigma konstruktivisme dan metode studi kasus (*intrinsic case study*).

Hasil penelitian ini menganalisis bahwa pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji telah diterapkan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Republik Indonesia Kabupaten Tasikmalaya. Dengan demikian, jika implementasi manajemen pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji dilakukan dengan memperhatikan aspek layanan pendaftaran, layanan pelunasan, layanan pelimpahan dan layanan pembatalan, maka akan dipandang mempermudah dan mempercepat proses layanan.

**Kata Kunci** : Implementasi manajemen pelayanan, Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT), Peningkatan layanan.