

ABSTRAK

Sibthi Nafliya Alby Fathurrohman. Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Yamisa Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung.

Bimbingan manasik haji merupakan elemen penting dalam mempersiapkan jemaah haji secara komprehensif, mencakup aspek spiritual, teknis, hingga mental. Kualitas pelaksanaan ibadah haji sangat dipengaruhi oleh bagaimana pelayanan manasik dikelola dan diterapkan. Penelitian ini dilakukan dengan latar belakang pentingnya manajemen pelayanan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Yamisa yang dikenal mampu menjangkau jemaah dari berbagai wilayah dan memberikan pelayanan yang profesional.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bentuk pengendalian layanan, proses layanan, serta mekanisme pelayanan bimbingan manasik haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Yamisa Soreang Kabupaten Bandung. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan teknik triangulasi untuk memastikan validitas data. Landasan teoritis yang digunakan mengacu pada teori manajemen pelayanan publik dari Moenir, yang terdiri dari tiga komponen utama: pengendalian, proses pelayanan, dan mekanisme pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Yamisa dilaksanakan secara sistematis dan sesuai kebutuhan jemaah.

Pengendalian dilakukan dengan evaluasi berkala, proses layanan disusun secara runtut, dan mekanisme pelayanan difasilitasi dengan pendekatan partisipatif serta teknologi penunjang, khususnya untuk jemaah lanjut usia. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa manajemen pelayanan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Yamisa telah dijalankan dengan pendekatan terorganisir, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan jemaah. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi peningkatan mutu pelayanan manasik haji di lembaga bimbingan lainnya.

Dengan demikian, jika manajemen pelayanan bimbingan dilakukan dengan melaksanakan proses pengendalian, proses layanan dan mekanisme pelayanan, maka pelayanan bimbingan berjalan dengan baik dan memberi kepuasan pada semua pihak. Jikapun ada permintaan kelengkapan pelayanan bimbingan, penting untuk direspon dalam bentuk tindakan sebagai bentuk kesempurnaan manajemen pelayanan bimbingan.

Kata Kunci : Bimbingan; Manasik; Pelayanan.