

ABSTRAK

Deslia Salsa Fadilah :*Implementasi Manajemen Pelayanan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur*

Ibadah haji merupakan kewajiban umat Islam yang memerlukan pelayanan optimal melalui Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu. PLHUT Kota Jakarta Timur menyediakan layanan pendaftaran, pembatalan, konsultasi, dan informasi haji secara terpadu untuk mempermudah akses masyarakat dalam memenuhi rukun Islam kelima ini.

Penelitian ini bertujuan mengetahui implementasi dan evaluasi manajemen pelayanan di PLHUT Kota Jakarta Timur sebagai layanan satu pintu yang menyediakan pendaftaran, pembatalan, dan konsultasi haji dan umrah. Pentingnya penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengoptimalkan pelayanan publik di bidang keagamaan yang menyentuh langsung kehidupan spiritual masyarakat Muslim.

Analisis didasarkan pada teori manajemen George R. Terry untuk menilai efektivitas pelayanan yang mencakup empat fungsi utama manajemen. PLHUT menghadapi kendala seperti ketidaksesuaian dokumen dan kelengkapan administrasi yang sering menjadi hambatan dalam proses pelayanan, namun tetap berupaya memberikan pelayanan terstruktur dan responsif sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik observasi lapangan, wawancara mendalam dengan stakeholder terkait, dan dokumentasi komprehensif, berfokus pada penerapan fungsi manajemen seperti perencanaan strategis, pengorganisasian sumber daya, pelaksanaan program, dan pengawasan berkelanjutan dalam melayani calon jemaah haji. Paradigma penelitian menggunakan paradigma konstruktivisme yang merupakan hasil dari konstruksi yang dibuat oleh manusia.

Hasil penelitian menunjukkan manajemen pelayanan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku, didukung oleh Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dan fasilitas infrastruktur yang memadai, serta dievaluasi secara berkala melalui monitoring dan evaluasi internal untuk peningkatan kualitas layanan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif bagi peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan haji di masa depan.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, PLHUT, Haji dan Umrah, SISKOHAT, Jakarta Timur.