ABSTRAK

Lisnawati: Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji (Studi Kasus Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama di Kabupaten Ciamis)

Manajemen pelayanan pemberangkatan jemaah haji merupakan aspek krusial dalam mendukung kelancaran ibadah haji yang dilaksanakan oleh umat Islam setiap tahunnya. Di Kabupaten Ciamis, peningkatan jumlah Jemaah dari tahun ke tahun menuntut kesiapan instansi terkait, terutama Kantor Kementerian Agama dalam menyelenggarakan pelayanan yang profesional dan terstruktur. Namun demikian, di lapangan masih ditemukan berbagai kendala seperti kurangnya koordinasi antar instansi, informasi yang tidak merata, serta keterbatasan sarana prasarana yang berdampak pada kenyamanan dan kesiapan Jemaah. Fenomena inilah yang melatar belakangi dilakukannya penelitian mengenai bagaimana manajemen pelayanan pemberangkatan Jemaah haji diterapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menggambarkan proses pengaturan, proses layanan, dan pengendalian pelayanan pemberangkatan Jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan dari A.S. Moenir, yang membagi manajemen pelayanan ke dalam tiga komponen utama: pengaturan, proses pelayanan, dan pengendalian. Ketiga komponen ini dijadikan sebagai kerangka analisis dalam mengevaluasi sejauh mana praktik pelayanan yang berjalan telah sesuai dengan prinsip manajerial yang efektif dan efisien.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap praktik manajemen pelayanan haji di Kantor Kemenag Ciamis. Informan dalam penelitian ini meliputi pegawai seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang kemudian divalidasi melalui triangulasi sumber dan metode untuk menjaga keabsahan hasil penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengaturan layanan di Kementerian Agama Ciamis telah disusun melalui regulasi yang jelas dan pembagian tugas yang cukup efektif, namun masih membutuhkan perbaikan dalam sistem informasi. Pada tahap proses layanan, pelaksanaan manasik, pembekalan, dan distribusi dokumen telah dilakukan sesuai standar, meskipun ada kendala teknis seperti keterlambatan penyampaian informasi. Sementara itu, pengendalian dilakukan melalui monitoring dan pelaporan kegiatan, namun belum sepenuhnya menyentuh aspek evaluasi berbasis umpan balik dari Jemaah.

Kata kunci: Manajemen, Pelayanan, Pemberangkatan