

## ABSTRAK

### **Muhammad Raihan Khamil Al'anshori (1214070077): “Manajemen Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama (Studi Kasus di PHU Kementerian Agama Kabupaten Bogor)”**

Pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, khususnya dalam menghadapi panjangnya daftar tunggu keberangkatan. Kondisi jemaah yang meninggal dunia atau tidak mampu berangkat menyebabkan perlunya pengelolaan pelayanan pelimpahan nomor porsi yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, manajemen pelayanan menjadi aspek strategis dalam menjamin terpenuhinya hak jemaah dan ahli waris.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami konsep manajemen pelayanan dalam pelimpahan nomor porsi jemaah haji, menganalisis bagaimana konsep tersebut diimplementasikan, serta mengevaluasi hasil pelaksanaannya terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengamati, melakukan wawancara mendalam, dan mengumpulkan dokumen-dokumen terkait. Sumber informasi dalam penelitian ini meliputi pejabat dan staf di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) serta jemaah yang menerima pelimpahan nomor porsi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan pelimpahan nomor porsi di PHU Kementerian Agama Kabupaten Bogor telah dilaksanakan melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Pelayanan dinilai cukup baik berdasarkan dimensi SERVQUAL meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, meskipun masih terdapat kendala administratif dan keterbatasan sumber daya.

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan pelimpahan nomor porsi telah berjalan secara sistematis dan mampu memberikan kepuasan bagi penerima layanan, namun tetap memerlukan peningkatan dalam aspek efisiensi prosedur, kejelasan informasi, dan penguatan empati petugas agar pelayanan semakin optimal.

**Kata Kunci:** Manajemen Pelayanan, Pelimpahan Nomor Porsi, Jemaah Haji, PHU Kementerian Agama