

ABSTRAK

Nurkasyang. *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji (Studi Deskriptif di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Bandung).*

Kementerian Agama Kota Bandung merupakan satu instansi vertikal dengan Kementerian Agama RI yang tugas pokoknya adalah menyelenggarakan beberapa bidang keagamaan di pemerintahan tingkat II, salah satu tugasnya adalah melakukan penyelenggaraan ibadah haji melalui penyelenggaraan pelayanan haji terhadap jamaah di wilayah Kota Bandung yang dilakukan oleh Seksi PHU Kementerian Agama Kota Bandung, dalam praktiknya ini dituntut untuk memberikan layanan yang sebaik-baiknya. Maka, dibutuhkan manajemen pelayanan jamaah haji yang mampu menciptakan pelayanan ibadah haji yang optimal dengan terwujudnya pelayanan tepat, aman, dan akuntabel. Bertujuan dalam penelitian untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji dari perumusan bagaimana perkembangan maupun keberhasilan yang dilakukan Seksi PHU Kementerian Agama Kota Bandung dalam mengoptimalkan manajemen pelayanan jama'ah haji.

Teori yang digunakan didasarkan pada teori manajemen di dalam buku *Principles of Management* yakni: Proses yang berbeda berdasarkan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan juga pengawasan dengan memanfaatkan ilmu atau seni agar meraih tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya”.

Metode dalam penelitian menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan juga memberi penjelasan serta fakta-fakta mengenai perkembangan Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji di seksi PHU Kementerian Agama Kota Bandung, dalam memberikan pelayanan ibadah haji yang optimal. Adapun jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan datanya melalui observasi langsung, wawancara serta dokumentasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwasannya Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji di seksi PHU Kementerian Kota Bandung memberikan pelayanan yang baik dengan adanya administrasi, pendaftaran haji dan lainnya serta proses pemberangkatan maupun pemulangan. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji di Seksi PHU Kementerian Kota Bandung sudah terlaksana dengan baik melihat laporan haji Tahun 2019 yang menyatakan bahwa secara umum Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kota Bandung sudah berjalan dengan aman, tertib serta lancar. Melihat indeks kepuasan layanan haji provinsi Jawa Barat mencapai 88,44% dari tujuan, misi dan sasaran strategi yang sudah terealisasi.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, Haji