

## ABSTRAK

**Ai Nurhamidah:** Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Masa Pandemi Covid 19 di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka.

Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Majalengka di masa pandemi Covid 19 tetap memberikan pelayanan terbaiknya untuk masyarakat khususnya calon jamaah haji yang ingin mendaftar. Tentu saja bukan hal mudah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat disaat pandemi covid 19, terlebih adanya pembatasan pendaftar calon jamaah haji di satu pihak, dan pihak lain yaitu antusias masyarakat untuk mendaftar calon ibadah haji tetap tinggi. Dalam hal ini manajemen pelayanan di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Majalengka benar-benar dipertaruhkan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat di masa pandemi Covid 19 dengan melaksanakan konvensi kesejahteraan yang telah didikte oleh otoritas publik.

Dari latar belakang tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perencanaan pelayanan ibadah haji pada PLHUT Kantor Kemenag Majalengka, pengorganisasian pelayanan ibadah haji pada PLHUT Kantor Kemenag Majalengka dan untuk mengetahui pelaksanaan dan evaluasi pelayanan ibadah haji pada PLHUT Kantor Kemenag Majalengka.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dan penelitian lapangan (*case study and field research*). Sumber data primer didapat dari seluruh pengurus PLHUT di Kantor Kemenag Majalengka yang berjumlah 6 orang. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku-buku yang berkaitan dan dari data-data yang diberikan pihak PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka. Untuk teknik pengumpulan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi, pertemuan dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dalam menawarkan pelayanan kepada jamaah haji, mereka pada awalnya harus membuat perencanaan yang dilakukan oleh Penyelenggara Ibadah Haji. Dalam sebuah pengorganisasian adanya faktor pendukung dan penghambat. Dapat didukung melalui kehadiran pondasi dan perangkat keras yang mendukung pula. Sedangkan faktor penghambat di antaranya mati lampu dan jaringan SISKOHAT. Untuk pelaksanaan atau penggerakan pelayanan pendaftaran haji pada masa pandemi covid 19 berjalan dengan baik dan sama halnya dengan pelayanan sebelum masa pandemi. Untuk evaluasi rutin dilakukan satu kali dalam satu bulan. Dengan tujuan untuk perbaikan pelayanan pendaftaran/pembatalan haji.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan, Ibadah Haji dan Pandemi Covid 19