

ABSTRAK

Nakhila Hunafa Al Qudsy. *Implementasi Manajemen Layanan Haji di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Kantor Kementerian Agama Kota Depok)*

Pelayanan ibadah haji merupakan salah satu tugas dan tanggungjawab Kementerian Agama. Bagi sebagian orang, keberhasilan Kementerian Agama seringkali hanya diukur dari tingkat keberhasilan departemen dalam pengelolaan dan pelayanan ibadah haji yang hanya dilakukan setahun sekali. Setiap tahun secara bertahap pemerintah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan haji, dimulai dari pendaftaran, pelatihan manasik haji, prosesi haji hingga kepulangan ke tanah air. Namun demikian selalu dijumpai kendala, baik dari internal (dari dalam tim penyelenggara haji) maupun eksternal (calon jamaah haji).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan oleh kantor Kementerian Agama Kota Depok dalam pelayanan calon jamaah haji di masa pandemi Covid-19.

Manajemen pelayanan adalah pengaturan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk masyarakat umum yang dilakukan secara optimal, baik langsung maupun tidak langsung melalui unit-unit pelaksana kementerian, lembaga pemerintah termasuk badan hukum milik Negara yang tergantung pada kewenangan masing-masing, baik dalam pelayanan maupun dalam layanan.

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini rumusan masalah menjadi pemandu penelitian untuk memotret dan mengeksplorasi situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh dan mendalam. Teknik pengumpulan data bersifat primer dilakukan dengan observasi dan wawancara, sedangkan data bersifat sekunder didapatkan melalui buku, jurnal, arsip, kepustakaan, dokumentasi, dan internet.

Implementasi manajemen layanan haji di masa pandemi Covid-19 yang ada di Kantor Kementerian Agama kota Depok dilihat dari perencanaan program pelayanan ibadah haji yaitu terdapat beberapa pelayanan diantaranya pendaftaran haji, pelayanan pembatalan haji, pelayanan pelimpahan porsi haji, pelayanan penggabungan mahram dan pelayanan pendaftaran izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Pengorganisasian pelayanan dilaksanakan oleh staf-staf yang terbagi menjadi lima bidang berdasarkan keahlian dan kemampuan. Dalam pelaksanaan program sangat memperhatikan protokol kesehatan yang ketat, staf dibagi menjadi dua tim, dan pelayanan diberikan dalam bentuk pelayanan lisan, tulisan, dan perbuatan. Pada proses pengawasan dilakukan secara langsung dan tidak langsung yang diawasi oleh kepala seksi penyelenggara haji dan umrah.

Kata Kunci: *Implementasi, Manajemen, Layanan Haji*