

## ABSTRAK

### Susanti Nurajijah : Implementasi Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Di KBIHU Bustanulwildan

Penyelenggaraan haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien. Hal ini turut mempengaruhi kualitas pelayanan kepada jemaah, untuk itu upaya penyempurnaan sistem dan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji harus ditingkatkan. Dengan adanya pelayanan ibadah haji yang ditanggapi lembaga yang profesional berharap dapat mewujudkan kualitas jemaah yang diinginkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan tentang bagaimana pelayanan di KBIHU Bustanulwildan dalam meningkatkan kualitas jemaah. fokus penelitian ini mencakup tiga aspek yaitu regulasi pelayanan, fasilitas-fasilitas pelayanan, dan budaya pemberian pelayanan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini menurut Atep Adya Barata, Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Regulasi layanan menurut Nina Rahmayanty yaitu untuk memudahkan dalam pemberian pelayanan yang sesuai standar pelayanan yang disebut juga SOP (*Standar Operating Procedure*) dan fasilitas-fasilitas layanan menyangkut fasilitas utama dan pendukung. Budaya pemberian layanan menurut Nur Rianto yang terdapat dalam konsep pelayanan A3 *attitude, attention, action*.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari proses yang mendalam tentang pelayanan KBIHU Bustanulwildan dalam meningkatkan kualitas jemaah. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, serta dokumentasi untuk mendapatkan data yang valid mengenai pelayanan KBIHU Bustanulwildan. Setelah melakukan proses pengumpulan data, peneliti menganalisis data menggunakan konsep koding Miles et.al, 2014 dengan mengidentifikasi kata atau kalimat pada lima macam pengelompokan yaitu *descriptive, emotion, process, values, dan evaluation*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima KBIHU Bustanulwildan terbagi menjadi tiga aspek. Pertama, regulasi pelayanan mengenai SOP (*Standar Operating Procedures*) di KBIHU Bustanulwildan dari mulai pendaftaran, bimbingan manasik, pelaksanaan ibadah haji hingga kepulangan jemaah haji. Kedua, fasilitas-fasilitas di KBIHU Bustanulwildan sudah sesuai dengan standar pelayanan KBIHU dan semua fasilitas utama dan pendukung sudah lengkap milik KBIHU Bustanulwildan. Ketiga, budaya pemberian layanan di KBIHU Bustanulwildan sudah sesuai menyangkut *attitude, attention, dan action*.

**Kata Kunci** : implementasi, Pelayanan, KBIHU