

ABSTRAK

Siti Nasihatudiniyah : “*Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Pasca Pandemi Covid-19 Tahun 2022*”.

Pelayanan ibadah haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada para jemaah. Layanan ini mencakup berbagai aspek mulai dari pendaftaran haji, pembatalan, pelimpahan nomor porsi, perizinan PPIU dan KBIHU hingga keberangkatan haji serta informasi seputar haji dan umrah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan tentang bagaimana manajemen pelayanan di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pasca pandemi Covid-19 tahun 2022.

Penelitian ini menggunakan teori manajemen pelayanan menurut Albert dan Zemke disebut dengan segitiga pelayanan (*service triangle*) yaitu hal mendasar dalam memberikan pelayanan ditentukan oleh interaksi antara strategi pelayanan yang baik, sistem pelayanan dan sumber daya manusia sebagai pelaksana pelayanan yang baik.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan tentang manajemen pelayanan ibadah haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pada pasca pandemi Covid-19 Tahun 2022.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui: manajemen pelayanan yang melibatkan strategi, sistem dan sumber daya manusia dapat berjalan optimal, namun masih ada tantangan dalam konsistensi penerapan SOP, adaptasi pasca pandemi Covid-19 dan penggunaan teknologi oleh jemaah lanjut usia. Untuk mengatasi kesulitan ini diperlukan upaya seperti pelatihan atau bantuan teknis agar semua jemaah dapat memanfaatkan teknologi dengan lebih baik. Dengan demikian, jika manajemen pelayanan suatu kegiatan pada suatu organisasi atau lembaga pasca pandemi Covid-19 dilakukan dengan melibatkan strategi, sistem dan sumber daya manusia, maka layanan tersebut dapat berjalan optimal.

Kata kunci: Pelayanan, Haji, Strategi, Sistem, Sumber daya manusia, Pasca Pandemi