

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Haji di Kementerian Haji Kabupaten Tulungagung” ditulis oleh Reky Zakaria, NIM. 1860311222031, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Juni 2026, dengan pembimbing Dr. Zulva Ismawati, M.Pd.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan, Pelayanan Haji, Fungsi Manajemen, Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung berdasarkan fungsi manajemen George R. Terry yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penyelenggaraan pelayanan haji yang efektif, efisien, dan profesional sebagai bentuk pelayanan publik yang harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Meningkatnya jumlah masyarakat yang mendaftar haji setiap tahun menuntut instansi penyelenggara untuk menerapkan manajemen pelayanan yang baik agar proses pelayanan dapat berlangsung secara tertib, transparan, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap Kepala Kantor, petugas pelayanan haji, penata layanan operasional, serta masyarakat pengguna layanan pendaftaran haji, pelimpahan nomor porsi haji, dan pembatalan haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung telah menerapkan fungsi manajemen George R. Terry yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. 1) Fungsi perencanaan dilaksanakan melalui a) Penetapan target pelayanan berdasarkan regulasi dan kebutuhan masyarakat, b) Penyusunan program kerja, c) penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), d) Penyediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. 2) Fungsi pengorganisasian diterapkan melalui a) Penetapan tujuan organisasi, b) Pembagian kerja sesuai struktur organisasi, c) penempatan tenaga kerja berdasarkan tugas, fungsi, dan kompetensi, d) Pemberian wewenang dan tanggung jawab yang jelas kepada setiap pegawai. 3) Fungsi pelaksanaan diwujudkan melalui a) Penerapan pelayanan sesuai SOP, b) kualitas proses pelayanan (*functional quality*), c) kualitas teknis pelayanan (*technical quality*), d) Pembentukan citra organisasi (*corporate image*) yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. 4) Fungsi pengawasan dilaksanakan melalui a) Penetapan standar pelayanan, b) Pengukuran kinerja pegawai menggunakan aplikasi monitoring dan laporan harian, c) Tindakan korektif melalui koordinasi, evaluasi, dan perbaikan pelayanan berdasarkan hasil pengawasan dan masukan masyarakat.

ABSTRACT

The undergraduate thesis entitled “Management of Hajj Services at the Ministry of Hajj Office of Tulungagung Regency” was written by Reky Zakaria, Student ID 1860311222031, Department of Da'wah Management, Faculty of Ushuluddin, Adab, and Da'wah, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University of Tulungagung, June 2026, under the supervision of Dr. Zulva Ismawati, M.Pd.

Keywords: Service Management, Hajj Services, Management Functions, Ministry of Hajj and Umrah Office of Tulungagung Regency.

This study aims to analyze the management of Hajj services at the Ministry of Hajj and Umrah Office of Tulungagung Regency based on George R. Terry's management functions, namely planning, organizing, actuating, and controlling. The study is motivated by the importance of providing effective, efficient, and professional Hajj services as a form of public service capable of meeting the needs of the community. The increasing number of Hajj applicants each year requires the responsible institution to implement sound service management so that the service process can be carried out in an orderly, transparent, and satisfactory manner.

This study employed a qualitative approach using field research. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving the Head of the Office, Hajj service officers, operational service administrators, and members of the public who utilized Hajj registration, Hajj quota transfer, and Hajj cancellation services at the Ministry of Hajj and Umrah Office of Tulungagung Regency.

The findings reveal that the management of Hajj services at the Ministry of Hajj and Umrah Office of Tulungagung Regency has implemented George R. Terry's management functions, including planning, organizing, actuating, and controlling. 1) The planning function was carried out through a) establishing service targets based on government regulations and community needs, b) developing work programs, c) formulating Standard Operating Procedures (SOPs), and d) providing supporting facilities and infrastructure. 2) The organizing function was implemented through a) establishing organizational objectives, b) assigning work according to the organizational structure, c) placing personnel based on their duties, functions, and competencies, and d) assigning clear authority and responsibilities to each employee. 3) The actuating function was realized through a) implementing services in accordance with the SOPs, b) ensuring functional service quality, c) maintaining technical service quality, and d) building a professional, transparent organizational image oriented toward public satisfaction. 4) The controlling function was carried out through a) establishing service standards, b) measuring employee performance using a performance monitoring application and daily reports, and c) implementing corrective actions through coordination, evaluation, and service improvements based on monitoring results and public feedback.

الملخص

أُعدَّت هذه الرسالة الجامعية بعنوان «إدارة خدمات الحج في مكتب وزارة الحج بمحافظة تولونغاغونغ»، من إعداد ريكي زكريا، رقم القيد 1860311222031، بقسم إدارة الدعوة، كلية أصول الدين والآداب والدعوة، جامعة السيد علي رحمة الله الإسلامية الحكومية تولونغاغونغ، في شهر يونيو 2026م، تحت إشراف الدكتور زولفا إسماعيلي، الماجستير في التربية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الخدمات، خدمات الحج، وظائف الإدارة، مكتب وزارة الحج والعمرة بمحافظة تولونغاغونغ.

يهدف هذا البحث إلى تحليل إدارة خدمات الحج في مكتب وزارة الحج والعمرة بمحافظة تولونغاغونغ في ضوء وظائف الإدارة عند جورج ر. تيري، وهي: التخطيط، والتنظيم والتنفيذ، والرقابة. وتنبع أهمية هذا البحث من ضرورة تقديم خدمات حج تتسم بالكفاءة والفعالية والاحترافية باعتبارها أحد أشكال الخدمات العامة التي ينبغي أن تلي احتياجات المجتمع. كما أن الزيادة المستمرة في أعداد المتقدمين لأداء فريضة الحج تستلزم من الجهة المنظمة تطبيق إدارة خدمية جيدة لضمان سير إجراءات الخدمة بصورة منظمة وشفافة تحقق رضا المستفيدين.

استخدم هذا البحث المنهج الكيفي (النوعي) من خلال الدراسة الميدانية. وجمعت البيانات عن طريق الملاحظة، والمقابلات المتعمقة، والوثائق، مع رئيس المكتب، وموظفي خدمات الحج، وموظفي الخدمات التشغيلية، إضافة إلى المستفيدين من خدمات تسجيل الحج، ونقل رقم الحصة (رقم الدور)، وإلغاء تسجيل الحج في مكتب وزارة الحج والعمرة بمحافظة تولونغاغونغ.

وأظهرت نتائج البحث أن إدارة خدمات الحج في مكتب وزارة الحج والعمرة بمحافظة تولونغاغونغ قد طبقت وظائف الإدارة عند جورج ر. تيري، وهي: التخطيط، والتنظيم، والتنفيذ، والرقابة. فقد تم تنفيذ وظيفة التخطيط من خلال: (أ) تحديد أهداف الخدمة وفقاً للوائح الحكومية واحتياجات المجتمع، (ب) إعداد برامج العمل، (ج) إعداد إجراءات التشغيل القياسية، و(د) توفير المرافق والبنية التحتية الداعمة للخدمات. أما وظيفة التنظيم فقد تم تطبيقها من خلال: (أ) تحديد أهداف المنظمة، (ب) توزيع الأعمال وفقاً للهيكل التنظيمي، (ج) توزيع العاملين بحسب المهام والوظائف والكفاءات، و(د) تحديد الصلاحيات والمسؤوليات بوضوح لكل موظف. كما تجسدت وظيفة التنفيذ من خلال: (أ) تقديم الخدمات وفقاً لإجراءات التشغيل القياسية، (ب) تحقيق جودة عملية الخدمة، (ج) تحقيق الجودة الفنية للخدمة، و(د) بناء صورة مؤسسية مهنية وشفافة وموجهة نحو رضا المستفيدين. أما وظيفة الرقابة فقد نُفذت من خلال: (أ) وضع معايير للخدمة، (ب) قياس أداء الموظفين باستخدام نظام متابعة الأداء والتقارير اليومية، و(ج) اتخاذ الإجراءات التصحيحية عن طريق التنسيق والتقييم وتحسين الخدمات استناداً إلى نتائج الرقابة وملاحظات المستفيدين.