ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **"Analisis Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Asahan Provinsi Sumatera Utara"** disusun oleh **Muhammad Fikri Habib** Nim **3622036** jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negri Sjech M. Djamil Djambek Bukitinggi.

Penelitian ini di latar belakangi oleh aspek administrasi, khususnya terkait kelengkapan dan kesesuaian data calon jamaah haji dan Selain itu, pelayanan di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Asahan juga belum menunjukkan konsistensi yang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis manajemen pelayanan ibadah haji di kementerian haji dan umrah kabupaten asahan provinsi sumatera utara.

Penelitian yang penulis lakukan adalah dengan metode kualitatif, sumber data yang penulis ambil dari data primer. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang diperoleh yaitu dengan analisis data kualitatif.

Hasil penelitian ini indikator *tangibles* berhasil membangun kenyamanan fisik awal meski memerlukan penyesuaian visual informasi yang ramah lansia, sedangkan dimensi *reliability* membuktikan keberhasilan *service recovery* dan efisiensi alur lewat sistem digital satu pintu yang akurat. Akselerasi pelayanan ini diperkuat oleh dimensi *responsiveness* dan *assurance* melalui tindakan proaktif petugas dalam memotong birokrasi, inovasi komunikasi dokumen, serta jaminan transparansi hukum yang bebas pungli.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan, pelayanan administrasi jamaah haji di Kabupaten Asahan berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan (*Servqual*). Aspek keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terbukti efektif meminimalisir kendala berkas melalui sistem satu pintu, respon proaktif petugas, transparansi perbankan, serta bimbingan sabar bagi jamaah lansia dan gagap teknologi. Namun, pada aspek bukti fisik (*tangibles*), aspek visual informasi masih perlu ditingkatkan agar lebih kontras dan ramah lansia guna mengoptimalkan pemahaman administrasi.

Kata Kunci: *Manajemen, Jamaah Haji, Pelayanan*