

ABSTRAK

Zulfa Nurul 1940310021 Optimalisasi Peran Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Pasca Pandemi Covid-19 (Program Strata Satu S1) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pelayanan pemberangkatan dan pemulangan ibadah haji di Embarkasi Solo dan untuk mengetahui apa saja pendukung dan penghambat pada proses pelayanan jemaah haji di Embarkasi Solo.

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu prosedur penelitian yang data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu prosedur penelitian yang data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Adapun hasil dari penelitian ini adalah pelayanan yang dilakukan oleh PPIH Embarkasi Solo tahun 2022 : 1) Pelayanan berjalan dengan baik beberapa aspek pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji adalah meliputi pelayanan masuk asrama, kesehatan, akomodasi, konsumsi, bimbingan manasik ibadah, paspor haji, gelang identitas, living cost, biaya hidup selama di Arab Saudi dan pelayanan keberangkatan ke bandara Halim Perdana Kusuma Selama melayani jemaah, PPIH memberikan yang terbaik dalam pelayanan kepada jemaah haji terlebih pada bidang kesehatan yang mana ini merupakan pelaksanaan ibadah haji pertama setelah covid-19. 2).Optimalisasi bidang kesehatan saat pemberangkatan dan pemulangan sesampainya di Tanah Air, Jemaah haji kembali harus melaksanakan skrining kesehatan meliputi pengecekan suhu tubuh, pemeriksaan gejala penyakit menular, serta pemeriksaan swab antigen. Untuk jemaah yang wafat di Arab Saudi,sepenuhnya telah mendapatkan haknya berupa prosesi pemakaman yang layak dan telah disaksikan oleh Petugas Kloter. Sedangkan untuk Jemaah yang sampai dengan akhir masa pemulangan masih dalam kondisi sakit dan dirawat, sepenuhnya menjadi tanggungjawab Pemerintah Indonesia sampai kemudian dianggap layak untuk dipulangkan ke Tanah Air. 3) Kualitas Pelayanan di Embarkasi Solo tahun 2022 menggunakan pelayanan *one stop service* yakni pelayanan satu atap.

Kata kunci: Petugas PPIH, Pemberangkatan dan Pemulangan, Kualitas Pelayanan