

## ABSTRAK

**Miftahul Abid (1840310053) “Implementasi Manajaemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Jepara dari Tahun 2019-2021”.** Skripsi program S1 fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Program Studi Manajemen Dakwah Institu Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Untuk Mengetahui Bagaimana Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah di Kmenetrian Agama Kabupaten Jepara dari Tahun 2019-2021. 2) 2.Untuk mengetahui apa Faktor Pendukung dan Penghambat di Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji Dan Umrah di Kementerian Agama Jepara.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Data-data yang diperoleh tentang Manajaemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Jepara dari Tahun 2019-2021 dengan menggunakan teknik obsevasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Adapun subjek dalam penelitian ini meliputi ketua penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) dan pengelola penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Jepara.

Hasil penelitian ini memperoleh beberapa penemuan yaitu 1) Penerapan fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pengeakkan, dan pengawasan dalam peningkatan kualitas pelayanan ibadah Haji pada tahun 2019-2021 di kementerian Agama Kabupaten Jepara sudah sesuai dengan yang dikatakan Stoner, 2) Faktor pendukung dan penghambat penerapan fungsi-fungsi manajemen tersebut diterapkan dengan tujuan untuk mempermudah dalam melakukan pelayanan dan bimbingan kepada jamaah, mulai dari menetapkan tujuan dan menyusun rencana kegiatan serta menetapkan waktu pelaksana dari program kerja yang telah disusun, dalam hal ini komunikasi dilakukan oleh pimpinan melalui rapat dengan pembimbing dalam melakukan tugas bimbingan terhadap jamaah.

**Kata Kunci:** *Peran Siskohat, Penyelenggaraan Haji, Masa Pandemi*