

## ABSTRAK

**Sona Sofyan Permana:** Optimalisasi Fungsi Pengorganisasian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji (Studi Deskriptif di Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Garut).

Dalam proses penyelenggaraan ibadah haji dan umroh ada salah satu fungsi manajemen yang terus berperan aktif tanpa berhenti. Yaitu fungsi pengorganisasian karena dengan adanya fungsi pengorganisasian seperti itu. Kita akan mengetahui seberapa berhasilkah penyelenggaraan ibadah haji dalam melakukan pelayanan terhadap kebutuhan calon jamaah haji.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengorganisasian yang di lakukan seksi penyelenggaraan haji dan umroh Kementerian Agama Kabupaten Garut dalam melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji. Secara lebih rinci tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk pengorganisasian yang dilakukan, dari mulai pelayanan administrasi, pembagian kerja hingga pendelegasian wewenang.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang dikemukakan oleh Siswanto, yaitu pengorganisasian adalah pembagian kerja yang di rencanakan untuk di selesaikan oleh anggota kesatuan pekerjaan , penetapan hubungan antar pekerjaan yang efektif di antara pegawai sehingga menghasilkan pekerjaan berkualitas.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini digunakan penafsiran logika yang dihubungkan dengan konteks Manajemen Dakwah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengorganisasian yang di lakukan oleh seksi penyelenggaraan haji dan umroh Kementerian Agama Kabupaten Garut cukup efektif. Pelayanan administrasi yang di lakukan oleh para pegawai seksi penyelenggaraan Haji dan umroh selalu terlayani dengan proses pembagian kerja dan pendelegasian wewenang yang di lakukan oleh pimpinan. Meskipun ada juga beberapa masalah yang timbul dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji di daerah Kabupaten Garut itu di tindak lanjuti sesuai dengan kebijakan pimpinan dalam penyelesaian masalah sehingga dan terselesaikan dengan tepat. Pembagian kerja disesuaikan dengan standar operasional yang berlaku dan untuk pendelegasian wewenang itu di sesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan dan di sesuaikan dengan regulasi dalam misinya menciptakan pelayanan jamaah haji yang optimal dan berkualitas sehingga jamaah dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang telah di lakukan.

Penelitian ini secara umum dapat disimpulkan bahwa pengorganisasian yang di lakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Garut sangat berperan.