

ABSTRAK

Resti Wildayati. *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah (Studi Deskriptif di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Karawang)*

Ibadah haji merupakan salah satu rukun islam yang kelima, yang diwajibkan Allah bagi hambanya yang mampu untuk melaksanakannya. Kementerian agama kabupaten karawang merupakan instansi yang berperan dalam pelaksanaan ibadah haji salah satunya bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Oleh karena itu kementerian agama memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji diantaranya adalah memberikan pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *tangible* (wujud) fasilitas pelayanan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah, *responsiveness* (ketanggapan) dalam membantu dan menyediakan pelayanan dan *assurance* (Jaminan) yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan teknik obeservasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan penafsiran logika yang dihubungkan dengan konteks jurusan Manajemen Dakwah.

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang didapatkan dari optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah dapat ditarik kesimpulan bahwa 1). Wujud fasilitas pelayanan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah (PHU) sudah memadai terbukti dengan adanya kenyamanan tempat dalam memberikan pelayanan, penggunaan alat-alat teknologi memadai dan adanya penunjang pelayanan haji satu atap yang dapat memudahkan, 2). Ketanggapan dalam membantu dan menyediakan pelayanan dilakukan dengan menempatkan staf sesuai dengan keahlian masing-masing staf, 3). Jaminan yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan dilakukan dengan melalui adanya jaminan administrasi, jaminan keamanan, dan jaminan keilmuan.