

ABSTRAK

Roviatun Aunillah: Implementasi Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan.

Pelayanan prima merupakan suatu hal yang sangat penting dan perlu diterapkan dalam sebuah perusahaan atau lembaga. Kementerian Agama Kabupaten Kuningan harus dapat melayani jamaah dengan baik. karena dengan penerapan pelayanan yang baik terhadap jamaah dapat memberikan kesan yang baik dan respon positif dari masyarakat. Penerapan pelayanan prima di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan menjadi tolak ukur keberhasilan kerja. Perlu adanya proses dalam penerapan pelayanan prima, dengan melihat faktor pelayanan yang diterapkan, dimensi kualitas pelayanan yang diimplementasikan oleh penyelenggara dan standar pelayanan penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang faktor pelayanan prima dalam penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kuningan, dan dimensi kualitas pelayanan prima dalam penyelenggaraan haji dan umrah. Serta standar pelayanan prima yang diterapkan penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kuningan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Barata mengenai faktor pelayanan prima untuk mengembangkan pelayanan prima demi tercapainya atau adanya timbal balik yang baik melalui enam faktor diantaranya sikap, kemampuan, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab. Teori Kotler yang mengemukakan bahwa dalam mengukur kualitas pelayanan prima melalui lima dimensi seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*. Serta teori Rangkuti mengenai standar pelayanan prima yang dalam penyusunannya harus dipertimbangkan terkait kriteria standar pelayanan, standar operasional prosedur, serta pengukuran kinerja pelayanan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan memakai pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi pelayanan prima dalam penyelenggaraan haji dan umrah ini terealisasikan dengan baik. Melalui faktor pelayanan prima serta dimensi kualitas yang diterapkan oleh penyelenggara haji dan umrah dengan baik. Serta standar pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau prosedur yang telah ditetapkan.

Kata kunci: *Pelayanan Prima, Penyelenggaraan Haji dan Umrah*