

## ABSTRAK

### **AULIA QODRIANI. Optimalisasi Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kota Bandung. 2022**

Pelayanan publik merupakan bagian dari kegiatan pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara yang pelaksanaannya didasarkan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu bentuk pelayanan publik oleh penyelenggara negara adalah pelayanan pendaftaran Haji Reguler yang dimana dalam pelaksanaan pelayanan pendaftarannya berada di instansi vertikal Kementerian Agama melalui Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU). Seksi PHU Kemenag Kota Bandung yang memiliki tingginya keinginan dan antusias umat muslim untuk pergi Haji serta *waiting list* yang terus bertambah menghadirkan suatu dinamika dan problematika terhadap pelayanan haji sehingga tentunya menuntut berbagai perubahan, perbaikan serta peningkatan mutu pelayanan dari pihak penyelenggara sesuai dengan kondisi ataupun perkembangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan pendaftaran haji reguler pada Kantor Seksi PHU Kemenag Kota Bandung.

Untuk menentukan optimalnya pelayanan ini digunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, dkk. yang memiliki 5 (lima) dimensi yakni *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan, *Empathy* (Empati). Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Sumber data yang digunakan didukung berdasarkan hasil observasi, wawancara dan, dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan pendaftaran haji reguler pada Kantor Seksi PHU Kemenag Kota Bandung berdimensi 1) *Tangible* (berwujud) berkenaan ketersediaan alat bantu penunjang dan kemudian akses proses pelayanan sudah optimal dengan kelengkapan, keberfungsian perangkat teknologi ataupun digitalisasi dan akses. Namun kenyamanan fasilitas tempat dan komunikasi pada pelayanan pendaftaran masih perlu ditingkatkan lagi. 2) *Reliability* (kehandalan) berjalan optimal, terlihat petugas layanan memiliki kemampuan dan keahlian yang handal dan cermat yang dimana telah melalui masa pelatihan ataupun BIMTEK dan memiliki standar pelayanan yang jelas sebagai pedoman yang ditetapkan pusat 3) *Responsiveness* (ketanggapan) bertindak cepat melayani sesuai alur SOP yang telah ditentukan. Namun ketanggapan keluhan dari masyarakat dalam pelayanan perlu ditingkatkan lagi dengan adanya perbaikan ketersediaan kotak kritik dan saran 4) *Assurance* (jaminan) terdiri kepastian waktu dan biaya telah optimal keduanya berpedoman pada SOP yang ditentukan 5) *Empathy* (empati) yakni perhatian penuh dengan keramah-tamahan dan tidak melakukan tindak diskriminatif sudah optimal, dengan membiasakan menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan santun) dan berprinsip berdasarkan antrian dan alur SOP.

**Kata kunci :** Optimalisasi, Pelayanan publik, Pendaftaran haji reguler



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG