

ABSTRAK

Siti Muhimmatul Ulya: NIM 200104030028 *Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu*, Pembimbing: (I) Syaipul Hadi, S.IP., MA. Pembimbing: (II) Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc. Program Studi Manajemen Dakwah. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. 2024.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Ibadah Haji

Penelitian ini memberikan pemikiran tentang pentingnya kualitas pelayanan bagi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu, sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada para jemaah haji dan memberikan pengetahuan kepada para jemaah mengenai pelayanan haji. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana kualitas pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu. Pelayanan ibadah haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yaitu pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, pelimpahan porsi haji, serta konsultasi haji. Metode pada penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, dalam pengumpulan data peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek pada penelitian ini adalah kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, staf dan calon jemaah haji yang melakukan pelayanan di Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah haji seperti *reliability* (kehandalan) para staf, *responsiveness* (daya tanggap) yang diberikan oleh staf untuk calon jemaah, *assurance* (jaminan) yang diberikan, *empathy* (empati) staf kepada calon jemaah, dan *tangible* (bukti fisik/fasilitas) yang digunakan pada pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, pelimpahan porsi haji, serta konsultasi haji sudah berkualitas. Terbukti dengan respon, kenyamanan serta keamanan yang dirasakan oleh calon jemaah haji saat melakukan pelayanan haji di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu. Dilihat juga dari kehandalan staf yang sudah mampu menguasai teknologi dan mampu memberikan penjelasan secara rinci, serta daya tanggap staf yang cepat respon saat ada calon jemaah haji yang mengalami masalah. Begitupun dengan empati para staf saat ada calon jemaah yang lansia maupun yang berkebutuhan khusus, mereka akan tetap melayaninya tanpa membeda-bedakan.