

ABSTRAK

Qorina Nahdiyana, 180104030028. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut*. Pembimbing (I) Dr. H. Muhammad Abduh, MA dan Pembimbing (II) Devi Noviyanti, SE., M.M., pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi 2022

Kata Kunci: Strategi, Kualitas Pelayanan

Pada pelaksanaan ibadah haji, penyelenggaraan ibadah haji serta pelayanan terhadap jamaah haji merupakan hal yang perlu diperhatikan. Berkaitan dengan kualitas pelayanan ibadah haji, masalah utama yang dialami oleh Kementerian Agama Tanah Laut sebagai sebuah instansi pelayanan ibadah haji adalah banyaknya pesaing dari agen travel. Dalam hal ini, Kementerian Agama Tanah Laut dituntut untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang dimiliki agar memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi apa saja yang dilakukan oleh Kementerian Agama Tanah Laut dalam meningkatkan kualitas pelayanannya serta apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu dengan cara menggambarkan, menguraikan, dan menjelaskan sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut telah berjalan dengan baik. Kementerian Agama Tanah Laut memiliki beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu memberikan pelatihan kepada para staf, memberikan bimbingan dengan simpati dan empati kepada jamaah haji, memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, melaksanakan rapat koordinasi, sosialisasi, memberikan informasi di berbagai media. Akan tetapi ada beberapa faktor yang menghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, yaitu kurangnya SDM yang dimiliki.