

ABSTRAK

Nurhaliza : 190104030084. Analisis SWOT Pelayanan Pendaftaran Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Pembimbing (1) Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, M.Si, dan Pembimbing (2) Rahmi Yuningsih Puteri, MM, pada Program Studi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2023

Kata Kunci : Analisis SWOT, Pendaftaran Jemaah Haji, Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Pelayanan ibadah haji Kementerian Agama Banjarmasin merupakan salah satu fasilitator yang menaungi aktivitas pelayanan ibadah haji, yang pastinya memiliki strategi tersendiri dalam meningkatkan citra lembaga. Kementerian Agama Kota Banjarmasin merupakan Kemenag yang mempunyai jumlah pendaftar terbanyak dibandingkan dengan Kemenag kota atau kabupaten lainnya yang berada di wilayah Kalimantan Selatan. Kalimantan Selatan yang diketahui menduduki peringkat ke-2 se Indonesia sebagai *waiting list* Jemaah haji Kementerian Agama, yang mempunyai tingkat keberangkatan yang tinggi ke tanah suci. Dilihat dari tingginya animo masyarakat Banjar untuk niat naik haji dari tahun ke tahun. Berkaitan dengan data haji Kalimantan Selatan, berdasarkan press release Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian ini meneliti tentang analisis SWOT pada kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Penelitian ini bertujuan : (1) Untuk mengetahui pelayanan pendaftaran Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. (2) Untuk mengetahui Analisis terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap pelayanan pendaftaran jemaah haji di kantor di kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan penjabaran pengumpulan data secara deskriptif dan dilakukan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Lokasi penelitian berlangsung di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang terletak di Jalan Pulau Laut No. 24, Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan 70114. Adapun yang menjadi subjek penelitian yakni kepala seksi dan staf seksi PHU serta jemaah haji.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin adalah pelayanan yang sesuai dengan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (responsivitas), *Assurance* (kepastian), *Empathy* (empati) pada kegiatan pelayanan pendaftaran sehingga tujuan yang diharapkan tercapai yang berkaitan dengan analisis SWOT. Analisis SWOT pelayanan pendaftaran pada seksi PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin yaitu Kekuatan (*strengths*) memiliki petugas yang kompeten dan profesional, tersedianya sarana dan prasarana, menerapkan pelayanan sesuai SOP, melayani jemaah haji dengan menerapkan pelayanan *first come first served* yakni orang yang datang lebih awal akan dilayani terlebih dahulu, dan letak kantor yang strategis. Kelemahan (*weaknesses*) yakni kurang kuatnya koneksi internet, kurangnya tenaga ahli SISKOHAT. Peluang (*opportunities*) yaitu perkembangan jemaah yang terus meningkat dari tahun ketahun dan tumbuhnya kesadaran masyarakat untuk menunaikan ibadah haji. Ancaman (*threats*) adanya jemaah haji yang mempunyai risi (resiko tinggi), susah untuk menghubungi nomor telepon jemaah yang sudah berganti dan jarak tunggu yang semakin lama jemaah yang tidak memahami prosedur pendaftaran elektronik.