

ABSTRAK

Khadijah. 220104030215, *Evaluasi Kinerja Petugas Haji Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Jemaah Haji Tahun 2025 Di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.* Skripsi. Pembimbing I Syaipul Hadi, S.IP., MA dan Pembimbing II Sri Anafarhanah, SEI., MSI., pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin, 2026.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja, Petugas Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Pelayanan haji oleh petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki peranan yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan dan kenyamanan jemaah haji. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja petugas haji dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji tahun 2025 di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dan jemaah haji tahun 2025 yang menerima pelayanan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles, Huberman dan Saldana yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dapat dikategorikan baik. Hal ini ditunjukkan melalui terpenuhinya indikator evaluasi kinerja menurut Bernardin dan Russell, yaitu kualitas kinerja, ketepatan waktu, dan dampak interpersonal. Dari aspek kualitas kinerja, pelayanan dilaksanakan secara terstruktur sesuai dengan alur pelayanan/SOP dan Protap yang berlaku. Dari aspek ketepatan waktu, pelayanan berjalan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Dari aspek dampak interpersonal, petugas menunjukkan sikap ramah, sabar, empati, serta komunikasi yang baik kepada jemaah haji. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan dimensi pelayanan *Servqual* yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan/jaminan, dan empati.

Adapun kendala yang dihadapi petugas haji bersifat potensial, dapat diatasi dengan bekerjasama dengan mahasiswa magang dan mitigasi sebelum pelaksanaan pelayanan. Dengan demikian kinerja petugas haji dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji tahun 2025 di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dinilai baik dan optimal, serta mampu memenuhi harapan jemaah haji.