

ABSTRAK

Najwa Nazihah Nurafa. Implementasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Calon Jemaah Haji (Studi Kasus pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia di Kabupaten Bandung Tahun 2024).

Penyelenggaraan haji melibatkan berbagai instansi dan memerlukan pelayanan yang cepat dan transparan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diselenggarakan untuk memberikan kemudahan dan kepastian kepada jemaah saat memperoleh layanan. Dalam hal ini, program pelayanan terpadu satu pintu mengintegrasikan seluruh rangkaian proses penyelenggaraan ibadah haji, termasuk layanan pendaftaran, layanan pembatalan, dan layanan pelimpahan porsi haji.

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan pelayanan calon jemaah haji. Dalam konteks penelitian ini, peneliti ingin mendalami bagaimana pelayanan pendaftaran, mekanisme pembatalan, dan proses pelimpahan porsi haji diterapkan melalui program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

Penelitian ini mengadopsi teori implementasi program dari Arikunto (1998: 1) yang menjelaskan bahwa implementasi program adalah sederetan kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, paradigma konstruktivisme, dan metode studi kasus (*intrinsic case study*).

Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah diterapkan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia di Kabupaten Bandung. Dengan demikian, jika implementasi program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dilakukan dengan memperhatikan aspek pelayanan pendaftaran, mekanisme pembatalan, dan proses tindak lanjut program, maka akan dipandang mempermudah dan mempercepat proses layanan.

Kata Kunci: Implementasi program, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Peningkatan layanan