

## ABSTRAK

**Nur Fikri Haikal.** *Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Reguler Dalam Upaya Meningkatkan Kecepatan Layanan (Studi Kasus Pada Administrasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Bekasi)*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji reguler dalam upaya meningkatkan kecepatan layanan di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi. Fokus kajian difokuskan pada empat aspek utama, yaitu kualitas teknis pelayanan administrasi, kualitas fungsional pelayanan, persepsi masyarakat terhadap citra kelembagaan, serta tantangan yang dihadapi petugas dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, petugas pelayanan, serta calon jemaah haji. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan, dengan mengacu pada teori kualitas layanan Christian Gronroos yang terdiri dari dimensi kualitas teknis, fungsional, dan citra organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas teknis pelayanan telah tercermin melalui penggunaan sistem digital terintegrasi seperti SSKOHAT, keakuratan verifikasi data, dan SOP pelayanan yang terstruktur. Kualitas fungsional juga dinilai tinggi, terlihat dari sikap ramah petugas, kejelasan alur prosedur, serta kenyamanan fasilitas. Persepsi masyarakat terhadap citra Kementerian Agama Kota Bekasi pun tergolong positif, didukung oleh pengalaman pelayanan yang cepat, transparan, dan profesional. Namun, masih terdapat tantangan seperti keterbatasan jumlah SDM, literasi digital jemaah lansia, nomor antrian yang belum tersedia, kendala teknis jaringan, serta perubahan regulasi mendadak yang memengaruhi kecepatan dalam pelayanan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kemenag Kota Bekasi telah berjalan cukup optimal, namun tetap memerlukan penguatan pada aspek teknologi, SDM, dan sistem komunikasi untuk menjawab dinamika kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi rujukan dalam pengembangan pelayanan publik keagamaan yang lebih responsif dan adaptif.

**Kata Kunci:** Manajemen Pelayanan, Pendaftaran Haji Reguler, Kualitas Layanan, Kementerian Agama Kota Bekasi.