

ABSTRAK

Bayu Alfarizky Putra. *Pelayanan Prima Dalam Administrasi Pendaftaran calon jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung Tahun 2024*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi dan evaluasi pelayanan prima dalam proses administrasi pendaftaran calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung. Fokus utama penelitian adalah penerapan empat unsur pelayanan prima menurut Tjiptono, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, serta teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap dua orang pegawai pelayanan haji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Bandung telah mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan prima secara cukup optimal melalui kolaborasi antara sistem digital dan ketelitian manual, serta melalui interaksi yang komunikatif dan humanis dengan calon jemaah. Meskipun demikian, tantangan tetap ada, terutama dalam menghadapi keterbatasan literasi teknologi dan kebutuhan pelayanan lansia. Evaluasi menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas, pelatihan berkelanjutan bagi petugas, serta penguatan sistem informasi untuk menjamin pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan ramah. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan strategis agar kualitas pelayanan administrasi haji semakin profesional, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Pendaftaran Haji, Kecepatan, Ketepatan, Keramahan, Kenyamanan, Kementerian Agama, Administrasi Publik.