

## ABSTRAK

**Wafa Nuralifah:** “Manajemen Pelayanan Satu Atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2024”.

Pelayanan haji merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus dijalankan secara efektif dan profesional, mengingat jumlah jemaah haji pada tahun 2024 meningkat daripada tahun sebelumnya, yakni sebanyak 241.000 orang. Kemudian Provinsi Jawa Barat menjadi provinsi dengan kuota terbanyak yaitu sebanyak 40.201 orang. Untuk menjawab tuntutan efisiensi dan integrasi pelayanan, Asrama Haji Embarkasi Bekasi menerapkan sistem pelayanan satu atap untuk pertama kalinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kecepatan, ketepatan, keramahan dan kejujuran sistem pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen pelayanan publik menurut Moenir, yang mencakup indikator kecepatan, ketepatan, kejujuran, dan keramahan pelayanan. Kecepatan yang menunjukkan kemampuan menyelesaikan layanan dengan cepat tanpa mengurangi kualitas, ketepatan dengan menekankan kecermatan dalam memenuhi kebutuhan pengguna, keramahan dengan mencerminkan sikap hormat dan komunikatif petugas dalam berinteraksi, sedangkan kejujuran mencerminkan integritas dan transparansi dalam proses pelayanan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif metode deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam fenomena yang diteliti. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik pengamatan langsung (observasi), wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Dengan pendekatan paradigma konstruktivisme, yang memandang realitas pelayanan sebagai hasil dari interaksi sosial antar pelaku pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan tercermin dalam efisiensi waktu dan integrasi layanan dalam satu tempat. Ketepatan pelayanan didukung oleh akurasi data pra-manifestasi dan pemanfaatan teknologi. Kejujuran pelayanan ditunjukkan melalui sistem *briefing* Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi, pengawasan teknis di lapangan, serta transparansi informasi kepada jemaah. Keramahan pelayanan tampak dalam budaya kerja yang menekankan empati, penghormatan, dan etika melayani.

Dengan demikian, jika manajemen pelayanan disatukan dengan sistem satu atap dengan mempertimbangkan kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, keramahan pelayanan dan kejujuran pelayanan, maka pelayanan dapat berjalan dengan baik, jika pun ada kendala diperlukan evaluasi yang bersifat cepat untuk mengendalikan sistem pelayanan tersebut.

**Kata Kunci:** Manajemen Pelayanan Publik, Pelayanan Satu Atap