

ABSTRAK

Fikri Azkia Mahally. Implementasi Pelayanan Prima Pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT). (Studi Deskriptif Kualitatif pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Banjar

Pelayanan Prima menjadi hal yang penting dan perlu diterapkan pada sebuah instansi, organisasi, atau perusahaan. PLHUT Kota Banjar merupakan fasilitator untuk mengurus tata pelaksanaan ibadah haji dan umrah, maka pentingnya peningkatan kualitas pelayanan prima untuk memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah haji dan umrah.

Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu Teori Implementasi yang dijelaskan oleh Leo Agustino mengenai dinamika proses pelayanan, aktivitas pelaksana kebijakan, serta mengevaluasi hasil dari pelayanan yang diberikan oleh staf PLHUT Kota Banjar kepada jemaah haji dan umrah

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif serta Teknik pengumpulan data melalui observasi secara langsung di kantor PLHUT Kota Banjar dan melakukan wawancara dengan lima narasumber yang berkaitan dengan fokus penelitian, adapun dokumentasi berupa arsip dan foto yang melengkapi penjelasan pada pemaparan hasil data penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinamika proses pelayanan tidak berjalan dengan baik dikarenakan staf PLHUT tidak memperhatikan aspek pemahaman pada regulasi dan mekanisme kerja pada proses pelayanan, namun PLHUT Kota Banjar terus meningkatkan pemahaman pada regulasi dan mekanisme kerja pada proses layanan. Pada sisi aktivitas pelaksana kebijakan telah menunjukkan koordinasi yang baik antar instansi. Hasil dari pelayanan yang diberikan oleh PLHUT Kota Banjar telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019.

Dengan demikian, implementasi pelayanan telah dilaksanakan dengan memperhatikan aspek pemahaman pada regulasi dan mekanisme kerja pada dinamika proses layanan, aktivitas pelaksana kebijakan berjalan normal, dan hasil secara keseluruhan berjalan dengan baik, sehingga pelayanan prima tidak menemukan hambatan. Aspek dinamika proses telah dikuatkan dengan pemahaman regulasi dan mekanisme kerja, sehingga pelayanan prima terwujud dengan baik dan sempurna.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Implementasi Kebijakan, PLHUT, Jemaah haji dan Umrah