

ABSTRAK

Mitha Septiani: Strategi Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang.

Pelayanan pendaftaran jemaah haji merupakan tahap awal yang sangat penting dalam proses penyelenggaraan ibadah haji. Di Kabupaten Karawang, tingginya antusiasme masyarakat untuk menunaikan ibadah haji menimbulkan tantangan tersendiri bagi penyelenggara, khususnya dalam hal pelayanan publik yang cepat, efisien, dan transparan. Dalam praktiknya, proses pendaftaran masih menghadapi berbagai kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap alur prosedur, keterbatasan sosialisasi informasi, dan gangguan teknis dalam sistem pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi pelayanan yang efektif, terencana, dan adaptif untuk menjawab tantangan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang, yang mencakup tiga aspek utama: bagaimana rencana pelayanan disusun, bagaimana pola pelayanan dijalankan secara operasional, serta bagaimana perspektif organisasi terhadap pelayanan tersebut dibentuk. Penelitian ini menggunakan teori strategi dari Henry Mintzberg yang terdiri dari lima pendekatan strategi, yaitu strategi sebagai rencana (*plan*), taktik (*ploy*), pola (*pattern*), posisi (*position*), dan perspektif (*perspective*). Teori ini digunakan sebagai landasan dalam memahami bagaimana strategi pelayanan dirancang dan dijalankan oleh instansi pelayanan publik agar mampu memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini digunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Data diperoleh melalui teknik wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Penelitian ini melibatkan tiga kelompok informan utama, yaitu kepala seksi PHU dan staff pelayanan. Teknik analisis data yang digunakan mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi melalui triangulasi sumber untuk menjaga keabsahan data yang diperoleh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan pendaftaran yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang dari segi perencanaan, kantor telah menerapkan langkah strategis melalui rapat koordinasi dan pemanfaatan SISKOHAT, meskipun sosialisasi masih perlu ditingkatkan. Dari pola pelayanan, petugas menunjukkan profesionalitas dengan sistem antrean tertib, namun belum memiliki prosedur alternatif saat terjadi gangguan. Dari perspektif pelayanan, budaya kerja berbasis nilai keikhlasan dan empati menjadi landasan penting dalam membentuk pelayanan yang humanis dan terpercaya.

Kata Kunci: Pelayanan, Pendaftaran, Strategi