

ABSTRAK

Husnul Khotimah. 2025 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dalam Pengelolaan Pembatalan Haji Di Kementerian Agama Kota Jakarta Timur.

Pelayanan pembatalan haji merupakan aspek penting dalam administrasi ibadah haji yang terdampak signifikan oleh pandemi Covid-19, menyebabkan antrean panjang dan ketidakpuasan jemaah terkait proses pembatalan. Kementerian Agama Kota Jakarta Timur menghadapi kendala dalam integrasi data, pelatihan SDM, dan prosedur yang kurang efisien, sehingga diperlukan strategi peningkatan kualitas pelayanan pembatalan haji.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi strategi peningkatan kualitas pelayanan pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Timur agar pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan memenuhi harapan jemaah.

Secara teoritis, penelitian ini menggunakan konsep manajemen strategis menurut Fred R. David, yaitu seni dan ilmu dalam merumuskan, melaksanakan, serta mengevaluasi keputusan lintas fungsi untuk mencapai tujuan organisasi dengan optimal dan inovatif. Manajemen strategis membantu memberikan pendekatan terpadu pada perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi pelayanan publik.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Timur. Data dianalisis secara sistematis untuk menggali formulasi, implementasi, dan evaluasi strategi peningkatan kualitas pelayanan pembatalan haji.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun SOP pembatalan haji telah tersedia dan diterapkan, terdapat hambatan teknis seperti integrasi sistem SISKOHAT dengan data rekening bank yang belum sempurna, keterbatasan pelatihan SDM yang berpengaruh pada kemampuan teknologi dan komunikasi, serta prosedur yang membutuhkan kehadiran fisik jemaah yang menyulitkan sebagian pihak. Integrasi teknologi verifikasi digital dan pendekatan dakwah dalam pelayanan memberikan nilai tambah yang signifikan. Evaluasi pelayanan masih bersifat informal dan perlu dikembangkan menjadi sistematis dengan indikator kinerja dan pengukuran kepuasan digital yang terintegrasi. Implementasi strategi yang terpadu diharapkan dapat meningkatkan kepuasan jemaah, efisiensi proses administrasi, serta transparansi pelayanan pembatalan haji.

Kata Kunci: Pelayanan Pembatalan Haji, Manajemen Strategis, Peningkatan Kualitas, Kementerian Agama Kota Jakarta Timur.