

ABSTRAK

Jundi Hafizh Haqqulbasith. Peran Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Administrasi Haji Tahun 2025.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tren peningkatan jumlah pendaftar haji secara nasional dari akumulasi total Kementerian Agama Republik Indonesia tercatat sebesar 47,4%, melonjak signifikan dari 286.400 pendaftar pada tahun 2023 menjadi 422.300 pendaftar pada tahun 2025 yang berakibat pada semakin panjangnya daftar tunggu (*waiting list*) di berbagai daerah, bahkan mencapai 30 tahun lebih di beberapa provinsi. Termasuk meningkatnya jumlah pendaftar haji di Kabupaten Sumedang serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang cepat, transparan, dan profesional. Pelayanan administrasi haji merupakan tahapan awal yang sangat menentukan dalam proses penyelenggaraan ibadah haji, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan jemaah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam meningkatkan sistem pelayanan administrasi haji, yang meliputi aspek ekspektasi jemaah, penerapan norma dan standar pelayanan, wujud perilaku (*performance*) petugas, serta mekanisme evaluasi dan sanksi. Sebagai landasan teoritis, penelitian ini menggunakan teori peran yang dikemukakan oleh Biddle dan Thomas yang mencakup indikator *expectation* (harapan), *norm* (norma), *performance* (wujud perilaku), *evaluation* (penilaian), dan *sanction* (sanksi). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pejabat Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) serta pihak-pihak terkait. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi haji di Kabupaten Sumedang telah berjalan cukup optimal. Ekspektasi jemaah terhadap kemudahan akses informasi, kecepatan pelayanan, dan profesionalisme petugas sebagian besar telah terpenuhi melalui koordinasi dengan KBIHU, KUA, serta pemanfaatan teknologi informasi seperti aplikasi layanan haji. Dalam aspek norma, pelayanan telah dilaksanakan sesuai regulasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Dari sisi *performance*, petugas menunjukkan sikap ramah, responsif, dan komunikatif dalam melayani jemaah. Mekanisme evaluasi dan sanksi dilakukan melalui pengawasan internal dan penilaian kinerja guna menjaga kualitas pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan seperti keterbatasan waktu pelayanan, kemampuan digital sebagian jemaah, serta panjangnya masa tunggu keberangkatan.

Kata Kunci: Peran, Pelayanan Administrasi Haji, Teori Peran, Sistem Pelayanan