

ABSTRAK

Cindy Ananda Putri: *Service Quality* Penggabungan Mahram Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang

Penggabungan mahram hadir sebagai respons atas perbedaan jadwal keberangkatan antaranggota keluarga, dan sebagai bentuk perlindungan bagi jemaah haji perempuan dan jemaah lanjut usia yang membutuhkan pendampingan dalam melaksanakan ibadah haji. Sebagai instansi yang bersentuhan langsung dengan jemaah, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang memiliki tanggung jawab untuk memastikan pelayanan penggabungan mahram dapat berjalan lancar dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan penggabungan mahram jemaah haji yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025 dengan melihat tiga aspek utama, yaitu strategi pelayanan, sumber daya manusia yang terlibat dan sistem pelayanan yang diterapkan dalam proses pelayanan penggabungan mahram.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pada teori *service triangle* yang dikemukakan oleh Karl Albercht dan Ron Zemke (1985) yang meliputi tiga dimensi utama yaitu, *service strategy*, *service people*, dan *service system*. Ketiga dimensi tersebut saling berkaitan untuk menentukan kualitas pelayanan yang diterima oleh jemaah.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data di kumpulkan melalui observasi, wawancara kepada lima narasumber serta dokumentasi berupa foto dan dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian. Data-data yang telah ditemukan selanjutnya di analisis dan ditarik menjadi sebuah kesimpulan hasil penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penggabungan mahram jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang tahun 2025 pada sebagian aspek telah berjalan dengan baik. Pada dimensi *service strategy*, Kantor telah menerapkan penetapan tujuan, pemahaman kebutuhan jemaah, pengawasan rutin, penerapan sanksi dan evaluasi berkala. Pada *service people*, petugas dinilai responsif, ramah dan tepat dalam memberikan layanan, meskipun apresiasi langsung kepada petugas masih perlu ditingkatkan. Pada *service system*, alur pelayanan dari pengajuan permohonan, verifikasi dokumen, wawancara hingga penginputan data ke SISKOHAT telah berjalan sesuai prosedur, namun sistem penyampaian informasi kepada jemaah masih perlu ditingkatkan guna memperkuat pemahaman mereka terhadap proses pelayanan. Meskipun pelayanan ini telah beralih dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tangerang ke Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tangerang, sistem pelayanan belum mengalami perubahan yang signifikan, sehingga temuan penelitian ini tetap relevan sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan ke depannya.

Kata Kunci: *Jemaah Haji, Kualitas Pelayanan, Penggabungan Mahram.*