

ABSTRAK

Davina Zahra. 2026: “*Analisis Kualitas Pelayanan pada Pembatalan Jemaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025.*”

Pelayanan pembatalan jemaah haji reguler merupakan bagian dari pelayanan yang bersifat spesifik dan sensitif, karena menyangkut hak keuangan jemaah, kondisi emosional serta dimensi spiritual yang melekat pada pelaksanaan ibadah haji. Proses pembatalan haji di Kementerian Agama kabupaten Bekasi masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti kurangnya pemahaman jemaah terhadap prosedur pembatalan, lamanya proses administrasi, serta perbedaan pemahaman yang timbul akibat ketergantungan pada penjelasan lisan petugas, kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan pelayanan yang diterima jemaah di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada proses pembatalan jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati)

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima, dan diukur melalui lima dimensi utama: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Model yang digunakan dalam penelitian ini Adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembatalan jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi secara keseluruhan telah berjalan dengan baik pada kelima dimensi SERVQUAL. Dari sisi *tangible*, Gedung PLHUT yang representatif dan dukungan teknologi siskohat memberikan kenyamanan kepada jemaah. Secara *reliability* pelayanan dilaksanakan secara akurat dan terstruktur sesuai prosedur. Secara *responsiveness*, petugas bersikap proaktif dan responsive terhadap kebutuhan jemaah. Secara *assurance*, kompetensi, petugas dan transparansi informasi membangun kepercayaan jemaah. Dari sisi *empathy*, petugas mampu memahami kondisi emosional dan memberikan pelayanan yang bersifat personal kepada jemaah.

Dengan demikian, jika kualitas layanan pembatalan haji dilakukan dengan memperhatikan *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), maka kualitas layanan dinilai positif sesuai standar layanan. Namun untuk lebih optimal dibutuhkan infrastruktur layanan yang memadai.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Pembatalan Haji, Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.*