

ABSTRAK

Annisaa Aulia Yulianti : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Pada Tahun 2025

Pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji merupakan aspek penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan ibadah haji. Namun, pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025 masih menghadapi kendala, seperti belum adanya sistem nomor antrean, gangguan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), serta keterbatasan jumlah pegawai yang berdampak pada belum optimalnya kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme dan pendekatan fenomenologi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yang meliputi lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi secara umum sudah berjalan dengan baik. Dimensi *tangible* menunjukkan ketersediaan fasilitas yang memadai, meskipun masih memerlukan sistem nomor antrean dan peningkatan sarana pendukung. Dimensi *reliability* menunjukkan petugas telah bekerja sesuai SOP, meski terkadang terhambat oleh ketidakstabilan server pusat SISKOHAT. Dimensi *responsiveness* terlihat dari ketanggapan petugas dalam memberikan informasi dan solusi, kepada jemaah. Dimensi jaminan *assurance* tercermin melalui kompetensi dan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan. dimensi *empathy* menjadi aspek yang paling menonjol karena petugas menunjukkan sikap ramah, sabar, dan memberikan perhatian kepada jemaah sesuai kebutuhan mereka.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi cukup baik namun belum optimal, karena masih terdapat kendala seperti sistem nomor antrean, jumlah pegawai, dan stabilitas jaringan SISKOHAT guna meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Pendaftaran Haji, SERVQUAL, Kementerian Agama, Kabupaten Bekasi,*