

ABSTRAK

Mochammad Zaiim Aqiila : Pengaruh Fasilitas Kantor Pelayanan Haji Terhadap Kualitas Pelayanan di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia mengalami transformasi kelembagaan yang signifikan pada tahun 2025 dengan terbentuknya Kementerian Haji dan Umrah. Di tingkat daerah, khususnya Kabupaten Bandung, besarnya jumlah jemaah dalam daftar tunggu yang mencapai 60.000 orang dengan masa tunggu hingga 23 tahun menciptakan tekanan yang tinggi terhadap performa pelayanan publik. Ketersediaan sarana fisik dan prasarana penunjang sering kali menjadi titik awal penilaian masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi fasilitas kantor, mengukur tingkat kualitas pelayanan menurut persepsi calon jemaah, serta menguji pengaruh fasilitas kantor pelayanan terhadap kualitas pelayanan haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung.

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme dengan pendekatan kuantitatif metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jemaah haji reguler tahun 2026 yang terdaftar di Kabupaten Bandung yang berjumlah 582 orang. Berdasarkan perhitungan rumus Slovin dengan *margin of error* 10%, diperoleh ukuran sampel minimum sebanyak 86 responden, dan dalam pelaksanaannya berhasil dihimpun data valid dari 87 responden melalui teknik simple random sampling. Pengumpulan data primer dilakukan menggunakan instrumen kuesioner terstruktur dengan skala Likert 5 poin yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear sederhana melalui program SPSS.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji-t membuktikan bahwa fasilitas kantor pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung, dengan nilai t-hitung sebesar 2,650 yang lebih besar dari t-tabel (1,988) serta nilai signifikansi $0,010 < 0,05$. Melalui model persamaan regresi $\hat{Y} = 83,781 + 0,287X$, dibuktikan bahwa setiap peningkatan satu satuan skor fasilitas kantor diprediksikan akan menaikkan performa kualitas pelayanan sebesar 0,287 satuan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,710 menunjukkan bahwa kontribusi fasilitas kantor dalam menjelaskan variasi naik-turunnya kualitas pelayanan haji adalah sebesar 71%, sedangkan sisa 29% lainnya dipengaruhi oleh faktor eksternal di luar model penelitian.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Manajemen Haji, Pelayanan Haji, Regresi Linear Sederhana.