

ABSTRAK

Sida Riska Maharani: *Implementasi Jasa Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Haji* (Studi Deskriptif di Kementerian Agama Kabupaten Bandung).

Mencapai kepuasan jemaah tentunya Kementerian Agama harus memberikan pelayanan jasa yang baik, terutama di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Pelayanan merupakan faktor penting yang akan mengubah suatu lembaga menjadi lebih baik kualitasnya dan berdampak kepada kepuasan jemaah, apabila pelayanan yang dilakukan oleh lembaga mampu melakukan manajerial yang tepat di segala strategi keberhasilan yang dilakukan oleh lembaga tersebut ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kepuasan jemaah. Hal ini dikarenakan masyarakat sekarang mencari lembaga yang bermutu dalam hal pelayanan, yang dapat membimbing mereka dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Mutu pelayanan yang diberikan antara lain berupa bukti fisik *Tangible* (wujud), *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati/perhatian).

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui kebijakan layanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Bandung di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) terhadap para jemaah. 2) Untuk mengetahui program pelayanan yang di berikan seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung kepada para jemaah. 3) Untuk mengetahui implementasi kebijakan dalam membantu dan memberikan layanan dengan cepat oleh Kementerian Agama Kabupaten Bandung khususnya di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU).

Menurut AS. Moenir, "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain dan masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan. Tujuan Pelayanan yaitu supaya setiap konsumen merasakan kepuasan dan akan berdampak positif bagi perusahaan.

Proses penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu sebuah penelitian yang menggambarkan data-data serta informasi sesuai yang ada di lapangan. Metode deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fakta ataupun karakteristik terhadap populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) memiliki kebijakan lokal ataupun peraturan khusus dalam hal pemberangkatan dan pemulangan yang dilaksanakan di tempat khusus yaitu Lapangan Lanud Sulaiman. Adapun jasa layanan atau program yang berbeda dengan PHU Kementerian Agama Kabupaten/Kota lain yaitu pelayanan yang sudah berbasis PTSA (Pelayanan Terpadu Satu Atap) yang akan menghasilkan kepuasan jemaah. Dalam Implementasi kebijakan ada perbedaan dalam pelayanan untuk jemaah haji yang bergabung KBIH dengan jemaah haji mandiri, perbedaannya yaitu dalam hal pelaksanaan manasik haji dan biaya manasik, jemaah yang bergabung dengan KBIH akan melaksanakan manasik di tempat KBIH tersebut dengan biaya yang harus di keluarkan sesuai KBIH masing-masing, untuk jemaah haji mandiri akan melaksanakan manasik di Kantor Kementerian Agama dengan materi yang sama tetapi tidak dipungut biaya.

Kata Kunci: *Implementasi, Jasa Layanan, Kepuasan.*