

## ABSTRAK

**Aliman Zakaria (1174030021) Optimalisasi Pelayanan Ibadah Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah** (Studi Deskriptif di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung)

Ibadah haji merupakan salah satu rukun islam yang kelima, yang diwajibkan Allah bagi hambanya yang mampu untuk melaksanakannya. Kementerian Agama Kabupaten Bandung merupakan instansi yang berperan dalam pelaksanaan ibadah haji salah satunya seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU). Oleh karena itu Kementerian Agama memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji diantaranya adalah memberikan pelayanan.

Pelayanan ini bertujuan untuk mengetahui *tangible* (wujud) fasilitas pelayanan di seksi penyelenggaraan haji dan umroh, *reliability* (kehandalan) seksi penyelenggara haji dan umroh, *responsiveness* (ketanggapan) dalam membantu dan menyediakan pelayanan dan *assurance* (jaminan) yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan penafsiran logika yang dihubungkan dengan konteks jurusan Manajemen Dakwah.

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik dalam bentuk barang ataupun jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain. Adapun istilah lain yang sejenis dengan dengan pelayanan adalah pengabdian dan pengayoman (Thoah, 1991:176).

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa 1) *Tangible* (wujud) fasilitas pelayanan di seksi penyelenggaraan haji dan umroh (PHU) sudah memadai terbukti dengan adanya kenyamanan tempat dalam memberikan pelayanan, penggunaan alat-alat teknologi memadai dan adanya penunjang pelayanan haji satu atap yang dapat memudahkan, 2) *Reliability* (kehandalan) kehandalan petugas yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pelayanan sendiri menggunakan sistem yang duluan datang maka pertama dilayani oleh petugas Kementerian Agama Kabupaten Bandung, 3) *Responsiveness* (ketanggapan) dalam membantu dan menyediakan pelayanan dilakukan dengan menempatkan staf sesuai dengan keahlian masing masing, 4) *Assurance* (jaminan) yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan dilakukan dengan melalui adanya jaminan administrasi, jaminan keamanan, dan jaminan keilmuan.

**Kata Kunci: Optimalisasi, Pelayanan, Haji, Kepuasan**