

## ABSTRAK

### ***Alif Mutaqin: Optimalisasi Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2023***

Pelayanan pemberangkatan pada unit pelaksana teknis (UPT) Asrama Haji Bekasi, keberangkatan jemaah haji memang memerlukan model pelayanan yang benar-benar maksimal, karena selalu ada kemungkinan permasalahan dan hambatan dalam jalur perjalanan yang tidak dapat dihindari, hal ini sangat diperlukan suatu pelayanan yang optimal guna menyambut kedatangan para jemaah agar semua jemaah dapat terlayani dengan nyaman dengan disugahi pelayanan yang maksimal

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana mekanisme yang di terapkan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi, untuk mengetahui optimal atau tidak pelayanan yang di terapkan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teori Tjiptono pelayanan *One Stop Service* di mana terdapat 5 komponen keberhasilan suatu pelayanan yang diterapkan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi : *Realibility, responsive, assurance, empathy dan tangible* dengan pelayanan *One Stop Service* tujuannya memperlancar mekanisme kegiatan pemberkasan jemaah haji.

Metode yang digunakan menggunakan metode deskriptif dengan Pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi dan kajian dokumen"

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pemberangkatan para jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi tahun 2023 dinilai sangat baik dari awal kedatangan sampai keberangkatan terlepas dari kebijakan mekanisme pelayanan *one stop service* yang gagal diterapkan. Pihak UPT mampu menangani kendala tersebut dengan tetap memberangkatkan seluruh calon jemaah haji pergi ke tanah suci dengan mengubah mekanisme pemberangkatan dan tetap mengoptimalkan pelayanan terhadap para calon jemaah haji.

***Kata Kunci: Jemaah haji, Optimalisasi, pelayanan, pemberangkatan***