

## ABSTRAK

**Inggridyaningrum.** Strategi Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

Strategi pelayanan prima adalah suatu hal yang sangat penting serta perlu diterapkan pada sebuah instansi, perusahaan, lembaga atau organisasi. Kementerian Agama Kota Cimahi merupakan fasilitator jemaah untuk mengurus seluruh tata pelaksanaan ibadah haji dengan penerapan sistem pelayanan satu atap. Maka seluruh staf harus bisa menangani dan melayani jemaah dengan baik.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui seperti apa perencanaan yang dilakukan oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di kantor Kementerian Agama Kota Cimahi, pemahaman staf yang menjadi kualitas strategi pelayanan prima dalam penyelenggaraan ibadah haji dan faktor pendukung serta penghambat pada strategi pelayanan prima pendaftaran ibadah haji.

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori Barata mengenai perencanaan strategi pelayanan prima untuk mengetahui tercapainya sebuah pelayanan prima atau adanya timbal balik melalui enam faktor, di antaranya adalah *ability, attitude, attention, action, accountability*. Selain itu teori Kotler digunakan untuk meneliti terkait pemahaman staf terhadap pelayanan prima melalui lima dimensi yaitu *reability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*. Adapun teori dari Rangkuti yang digunakan untuk menganalisis *Strength, Weaknesses, Opportunities, Threats* (SWOT) untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan strategi pelayanan prima.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yang bersifat deskriptif memakai pendekatan kualitatif. Adapun Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan Teknik observasi secara langsung di Kementerian Agama Kota Cimahi dan juga melakukan wawancara dengan lima narasumber yang berkaitan dengan fokus penelitian. Adapun dokumentasi berupa arsip dan foto yang menjadi pelengkap.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di kantor Kementerian Agama Kota Cimahi telah terealisasi melalui Perencanaan strategi pelayanan prima yang mencakup *ability, attitude, attention, action, accountability*. Pemahaman staf terhadap strategi pelayanan prima yang mencakup *reability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*. Faktor pendukung pada strategi pelayanan prima yaitu kedisiplinan staf dan berkomitmen terhadap pekerjaan untuk tidak saling mengandalkan satu sama lain sehingga tidak memakan waktu lama dan membuat jemaah merasa tidak nyaman. Adapun faktor yang menjadi penghambat yaitu keterbatasan tim yang memahami IT dan beberapa kebijakan yang belum terealisasi secara efektif.

**Kata Kunci :** *Pelayanan Prima; Pemahaman Staf; Pendaftaran Ibadah Haji*