

ABSTRAK

RIPA PARUNI. 2024. PELAYANAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TASIKMALAYA. Di bawah Bimbingan Bapak H. Cecep Cahya Supena, S.H., M.H., M.Si. dan Bapak Ari Kusumah Wardani, S.S.,M.PA.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya. Hal ini terlihat dari indikator-indikator seperti: Masih terdapat petugas yang belum memenuhi standar operasional prosedur dalam melayani calon jama'ah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya yaitu dengan membiarkan tanggung jawabnya di bidang pendaftaran dan administrasi kepada siswa yang sedang melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan tanpa pendampingan dari petugas yang bersangkutan, sehingga mengakibatkan kualitas layanan menjadi tidak optimal. Masih terdapat kendala dalam pelayanan pendaftaran secara *online* di Kantor Kementerian Agama melalui SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu), contoh : Server yang eror saat mengakses data, sehingga mengakibatkan calon jama'ah haji kesulitan untuk memperbarui informasi atau melanjutkan proses pendaftaran dengan lancar. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan, yang terdiri dari observasi dan wawancara. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 8 (orang) yang terdiri dari 1 (orang) Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya, 2 (orang) petugas pelayanan, 5 (orang) jama'ah penerima layanan. Pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya berdasarkan hasil penelitian diketahui belum terlaksana dengan optimal yaitu, dalam dimensi *tangibles* (bukti langsung), kurangnya keterampilan teknis dan pengetahuan mengenai sistem teknologi, sehingga membuat petugas tidak mampu mengatasi gangguan server dengan cepat, serta kurangnya sosialisasi mengenai sistem *online* yaitu Siskohat kepada jama'ah yang akan melakukan pendaftaran *online*, sehingga kebingungan terjadi terhadap penerima layanan. kurangnya kompetensi petugas serta komunikasi internal antar petugas yang tidak berjalan dengan baik, ketika petugas tidak berbagi informasi atau berkoordinasi dengan efektif, informasi yang disampaikan kepada jamaah menjadi tidak konsisten dan berbeda-beda. Sehingga menyebabkan jamaah harus sering bolak-balik untuk mendapatkan kepastian atau menyelesaikan urusan mereka, yang menimbulkan ketidaknyamanan dan kebingungan. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, yaitu dengan memperbarui dan meningkatkan infrastruktur IT, memberikan pendampingan lebih lanjut kepada jamaah yang kurang paham teknologi, memastikan bahwa semua petugas memahami secara mendalam tentang sistem dan perangkat yang digunakan, serta dapat memberikan informasi yang konsisten dan jelas kepada jamaah.