

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Strategi Pengembangan Sistem Pelayanan Haji untuk Meningkatkan Kepuasan Jemaah (Studi pada Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Blitar)" ini ditulis oleh Rudiana Rizki Al Barokah, NIM 126407212050, dengan dibimbing oleh Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya jumlah calon jemaah haji dan kebutuhan yang semakin meningkat, sehingga memunculkan pesaing-pesaing biro perjalanan haji swasta yang menawarkan berbagai layanan haji. Dalam hal ini, Kementerian Agama Kabupaten Blitar sebagai penyelenggara layanan haji dituntut untuk dapat meningkatkan dan menjaga kualitas layanan agar memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan jemaah.

Terdapat tiga fokus penelitian, yaitu 1) Bagaimana pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Blitar? 2) Bagaimana strategi pengembangan sistem layanan haji dalam meningkatkan kepuasan jemaah di Kementerian Agama Kabupaten Blitar? 3) Apa saja faktor pendukung dan penghambat pengembangan sistem layanan haji dalam meningkatkan kepuasan jemaah di Kementerian Agama Kabupaten Blitar?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus untuk menggambarkan kondisi sebenarnya yang terjadi di lapangan, pengumpulan data dengan wawancara mendalam. Sumber data yang diperoleh adalah data primer yang diperoleh dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan, serta data sekunder yang diperoleh dari buku-buku, jurnal, dan karya ilmiah lainnya. Subjek penelitian adalah Petugas PHU dan jemaah haji.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Blitar berjalan lancar banyak perkembangan, dengan memberikan layanan terpadu melalui PTSP dan layanan berbasis IT melalui Siskohat. Adapun layanan haji yang disediakan yaitu konsultasi haji, pendaftaran setoran awal, pembatalan setoran awal, pelimpahan nomor porsi, pemberangkatan haji, pelatihan manasik, dan rekomendasi pembuatan paspor. 2) Strategi dalam pengembangan sistem pelayanan haji untuk meningkatkan kepuasan jemaah haji antara lain strategi diferensiasi untuk menciptakan kenyamanan dan keunikan melalui peningkatan teknologi layanan dan peningkatan fasilitas, juga menggunakan strategi fokus, yang berfokus untuk melayani jemaah melalui penguatan sumber daya manusia. 3) Faktor pendukung pengembangan sistem yaitu kelengkapan sarana prasarana, sumber daya manusia yang memadai, dan regulasi. Sedangkan faktor penghambat yaitu kurangnya sumber daya manusia.

Kata Kunci: Strategi, Pengembangan, Pelayanan, Kepuasan

ABSTRACT

This thesis entitled "Strategy for Developing Hajj Service System to Increase Pilgrim Satisfaction (Study on Hajj Service at the Ministry of Religion of Blitar Regency)" was written by Rudiana Rizki Al Barokah, NIM 126407212050, supervised by Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

This research is motivated by the large number of prospective hajj pilgrims and increasing needs, thus giving rise to competitors of private hajj travel agencies that offer various hajj services. In this case, the Ministry of Religion of Blitar Regency as the organizer of hajj services is required to be able to improve and maintain the quality of service in order to meet expectations and increase the satisfaction of the congregation..

There are three research focuses, namely 1) How is the hajj service at the Ministry of Religion of Blitar Regency? 2) What is the strategy for developing a hajj service system in increasing the satisfaction of pilgrims at the Ministry of Religion of Blitar Regency? 3) What are the supporting and inhibiting factors for the development of a hajj service system in increasing the satisfaction of pilgrims at the Ministry of Religion of Blitar Regency?

Researchers use a qualitative approach with a case study type to describe the actual conditions that occur in the field, data collection with in-depth interviews. The data sources obtained are primary data obtained by conducting interviews, observations and documentation in the field, and secondary data obtained from books, journals, and other scientific works. The subjects of the study were the Head of PHU, PHU officers and Hajj pilgrims.

The results of the study indicate that 1) Services at the Ministry of Religious Affairs of Blitar Regency are running smoothly with many developments, by providing integrated services through PTSP and IT-based services through Siskohat. The hajj services provided are hajj consultation, initial deposit registration, initial deposit cancellation, transfer of portion numbers, hajj departure, manasik training, and passport making recommendations. 2) Strategies in developing a hajj service system to increase the satisfaction of hajj pilgrims include differentiation strategies to create comfort and uniqueness through improving service technology and improving facilities, also using a focus strategy, which focuses on serving pilgrims through strengthening human resources. 3) Supporting factors for system development are complete facilities and infrastructure, adequate human resources, and regulations. While the inhibiting factor is the lack of human resources..

Keywords: *Strategy, Development, Service, Satisfaction*