

## **ABSTRAK**

**IRNA SARI DEWI.** *Inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di kantor kementerian agama kabupaten Gowa* (dibimbing oleh Budi Setiawati dan Nurbiah Tahir).

Tujuan penelitian ini membahas tentang inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di kementerian agama kabupaten Gowa. Masih ribetnya dan lamanya proses pelayanan pendaftaran haji membuat kementerian agama melakukan suatu inovasi pelayanan pendaftaran haji yaitu layanan satu atap yang mendekatkan Bank Penerima Setoran ke dalam kantor kementerian agama kabupaten Gowa. Berdasarkan hal tersebut, sebagai inovasi yang baru diterapkan sehingga peneliti tertarik untuk menggambarkan dan menjelaskan bagaimana penerapan inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di kantor kementerian agama kabupaten Gowa.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggambarkan kejadian secara umum mengenai masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah data dikumpulkan selanjutnya dianalisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini dapat memudahkan masyarakat serta mempercepat proses pelayanan. Adapun Faktor pendukung yaitu tersedianya ruangan yang dapat digunakan oleh bank penerima setoran, adanya perbaruan aplikasi siskohat, adanya server jaringan, serta adanya sumber daya manusia yang memadai. Faktor penghambat yaitu terbatasnya bank penerima setoran, kadang terjadi gangguan jaringan serta kurangnya fasilitas kursi untuk menunggu.

**Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Pendaftaran Haji**