

ABSTRAK

Feni Septiani. 2024. Pelayanan Administrasi Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba (dibimbing oleh Abdul Mahsyar dan Adnan Ma'ruf).

Pelayanan adalah upaya seseorang atau perusahaan (pemberi pelayanan) yang terbentuk dalam suatu aktivitas tak kasat mata, dengan menyediakan fasilitas yang terbaik demi terwujudnya kepuasan pelanggan baik sebelum dan sesudah terjadi transaksi.

Penelitian dilaksanakan selama dua bulan di kantor Kementerian Agama Bulukumba, jenis penelitian ini kualitatif. Data penelitian ini didapatkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Pengabsahan data melalui triangulasi sumber, teknik dan waktu lalu dianalisis melalui teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba memiliki kondisi yang sudah baik. Hal ini terlihat dari berbagai indikatornya yaitu prosedur pelaksanaan pembinaan haji yang sesuai, transportasi dan kelengkapan dokumen (paspor) yang sesuai dengan keinginan jamaah haji.

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi, Kementerian Agama