

ABSTRAK

Indrawati, Sudarmi dan Sitti Rahmawati. Responsivitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.

Responsivitas dalam salah satu konsep yang digunakan dalam pengukuran kinerja sangat diperlukan dalam pelayanan publik salah satunya adalah dalam pelayanan publik. Hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk menjawab tekanan dan harapan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut peneliti terdorong untuk mencoba mendeskripsikan Responsivitas Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Responsivitas Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yakni dengan tujuan mengumpulkan data serta informasi dari sejumlah informan kunci yang dianggap bisa memberikan informasi dan tipe penelitian studi kasus. Sumber data yakni berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi (Pengamatan), wawancara (Interview), dan Dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan dalam pelayanan ini dapat mempercepat masyarakat dalam proses pendaftaran haji sehingga pendaftar tidak perlu lagi menunggu lama untuk mendapatkan nomor porsi haji, adanya pemangkasan persyaratan. Ketepatan ditunjukkan melalui birokrasi yang lebih sederhana membuat pelayanan ini lebih cepat dan mudah serta tepat sasaran dalam member pelayanan sehingga proses pelayanan ini tidak mengubah inti dari pelayanan. Kejelasan terkait prosedur maupun tata cara pendaftaran haji kini lebih jelas sehingga responsivitas pelayanan ini mudah diurus karena hadirnya responsivitas ini sudah sesuai dengan keinginan masyarakat yang menginginkan pelayanan secara jelas, cepat, mudah dan tidak berbelit-belit. Tindak Lanjut dengan melihat keberhasilan yang dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan pendaftaran haji yang telah dilakukan terlebih dahulu oleh beberapa kemenag Kota/Kabupaten di luar provinsi Sulawesi Selatan.

Kata Kunci : Responsivitas, Pelayanan, Jamaah haji