

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana efektivitas pelayanan jamaah haji tahun 2023/2024 pada Kementerian Agama Kabupaten Gowa untuk mencapai sebuah kualitas dalam penerapan pelayanan jamaah haji di tahun yang akan datang. Melalui konsep Good Governance, penelitian ini berusaha memberikan persepsi untuk perbaikan layanan publik yang responsif, tepat sasaran dan efektif dalam mencapai sebuah kualitas pelayanan yang prima. Dengan menerapkan tiga indikator utama yaitu kualitas perencanaan, kualitas kontrol dan kualitas peningkatan, memberikan kemudahan bagi Kementerian Agama Kabupaten Gowa dalam menerapkan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan konsep observasi, wawancara, dan dokumentasi serta pengumpulan data yang secara langsung dilakukan pada Kementerian Agama Kabupaten Gowa. Melalui tiga indikator tersebut peneliti mendapatkan sebuah hasil penelitian terkait dengan “Kualitas Pelayanan Publik Ibadah Haji Pada Tahun 2023-2024 Di Kementerian Agama Kabupaten Gowa” yaitu perlu adanya sosialisasi lebih mendalam kepada masyarakat terkait dengan layanan online berbasis aplikasi dalam mempermudah sistem administrasi serta kelengkapan administrasi calon dan jamaah haji di tahun yang akan datang serta meningkatkan pelayanan untuk mencapai kepuasan kenyamanan jamaah haji.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Publik, Ibadah Haji,