

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Jamaah Haji di Gedung Pusat Pelayanan Haji Dan Umrah Terpadu Kota Palembang”. Penelitian ini di latar belakang proses Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Jamaah Haji di Gedung Pusat Pelayanan Haji Dan Umrah Terpadu Kota Palembang. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan administrasi Jamaah Haji dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Jamaah Haji di Gedung Pusat Pelayanan Haji Dan Umrah Terpadu Kota Palembang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif melalui pendekatan penelitian studi kasus, informan pendukungnya yaitu kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Penyusun Bahan dan Dokumen Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Palembang, Penyusun Bahan pendaftaran dan pembatalan haji dan Umrah Kementerian agama Kota Palembang. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, Kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarik kesimpulan dan conclusion draiwing.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Jamaah Haji di Gedung Pusat Pelayanan Haji Dan Umrah Terpadu Kota Palembang Sudah berjalan dengan baik dan sudah sesuai dengan standar oprasional prosedur baik dalam proses pendaftaran, pembatalan dan pelunasan yang di selenggarakan Pusat Pelayanan Haji Dan Umrah Terpadu Kota Palembang. Adapun faktor pendukung Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Jamaah Haji di Gedung Pusat Pelayanan Haji Dan Umrah Terpadu Kota Palembang yaitu faktor kesadaran, aturan, organisasi,pendapatan, kemampuan dan terampilan,dan saran dan prasarana pelayanan. Adapun faktor penghambat kurangnya Sosialisasi mengenai Pendaftaran, pembatalan dan pelunasan, kurangnya akses jaringan pendaftaran melalui aplikasi, dan lokasi Gedung Pusat Pelayanan Haji Dan Umrah Terpadu Kota Palembang yang kurang strategis. Oleh karena itu maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Jamaah Haji Di Gedung Pusat Pelayanan Haji Dan Umrah Terpadu Kota Palembang sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Pelayanan, Administrasi

