



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor Tahun 2024 Page 13556-13573

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo)

Siti Raudatul Firdausiyah<sup>1✉</sup>, Erin Nur Putriani<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, STEBI BAMA  
(Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Badri Mashduqi)

Email: [Siti.raudatul.firdausiyah@stebibama.ac.id](mailto:Siti.raudatul.firdausiyah@stebibama.ac.id)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini melatarbelakangi mengenai pelayanan administrasi dalam meningkatkan kepuasan calon jemaah haji reguler. Penulisan ini berupaya untuk mengetahui gambaran lebih jelas mengenai pelayanan administrasi haji di kementerian Agama yang dilayani oleh Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), serta untuk memahami bentuk, *responsivitas*, dan kepastian yang diberikan dalam upaya meningkatkan kepuasan para calon jemaah haji. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data primer yang digunakan berasal dari survei wawancara langsung dengan narasumber dari Pusat Layanan Haji dan Umroh Kemenag Probolinggo. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan teknis dokumentasi, observasi, dan teknik wawancara. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa proses dalam pelayanan administrasi yang disediakan oleh Kementerian Agama kabupaten Probolinggo mencakup pelayanan *registrasi* haji, pembatalan haji, pelayanan pelimpahan nomor porsi, pelayanan penggabungan mahrom dan pelayanan pendampingan lansia. Disetiap jenis layanan tersebut terdapat persyaratan persyaratan yang harus dipenuhi, serta optimalisasi pelayanan administrasi haji tersebut melalui SSKOHAT. Dalam meningkatkan pelayanannya kemenag telah mampu memberikan kesan dan kepuasan yang baik kepada calon jemaah haji, melalui diterapkannya *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Kata kunci : *optimalisasi, pelayanan administrasi, kepuasan*

## Abstract

This study's background is the role that administrative services play in raising normal Hajj pilgrims' levels of satisfaction. In an attempt to improve the satisfaction of Hajj pilgrims, this writing aims to provide a clearer picture of the Hajj administration services provided by the Hajj and Umrah Organization (PHU) at the Ministry of Religion. It also aims to comprehend the form, responsiveness, and certainty of the services offered. The method used in this study is qualitative. The main source of the data was a survey conducted by direct interview with sources from the Ministry of Religion, Probolinggo's Hajj and Umrah Service Center. Technical documentation, observational methods, and interview approaches were employed as data gathering methods. According to the research findings, the Probolinggo Regency Ministry of Religion offers a range of administrative services, including help for senior citizens, part number transfers, Hajj cancelation and registration, and mahrom integration. There are prerequisites that must be fulfilled for every kind of service, in addition to maximizing Hajj administrative services via SISKOHAT. By implementing tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, the Ministry of Religion has been able to improve its services and give prospective Hajj pilgrims a positive impression and sense of pleasure.

Key words: *optimization, administrative services, satisfaction*

## PENDAHULUAN

Sebagaimana diketahui bahwa agama islam menjadi agama mayoritas di Indonesia yang berarti memiliki jumlah pengikut terbanyak dari agama yang lain. Agama islam memiliki 5 rukun islam yang wajib dijalankan oleh pemeluknya. Salah satunya adalah rukun islam yang kelima yaitu menunaikan ibadah Haji bagi yang mampu (Nur, 2020). Ibadah haji merupakan tugas yang diamanahkan oleh Allah SWT kepada umat muslim yang memiliki kemampuan untuk pergi ke Baitullah atau tanah suci pada waktu-waktu tertentu, dengan tujuan untuk menjalankan serangkaian ritual ibadah yang telah diatur sebelumnya. Pelaksanaan ibadah haji telah ditetapkan pada bulan haji dan berlokasi di tanah suci Mekkah (Latifah et al., 2020).

Pemerintah juga telah memberikan dukungan melalui regulasi tentang pelaksanaan ibadah haji dalam Undang-Undang No.8 Tahun 2019. Dalam Undang-Undang tersebut, dijelaskan bahwa Kementerian Agama akan bertanggung jawab dan menjadi bagian dari pelaksanaan kegiatan ibadah haji, dengan bantuan dari manajemen penyelenggara bimbingan ibadah haji atau yang dikenal sebagai biro perjalanan haji dan umrah. Penyelenggaraan ibadah haji adalah sebuah usaha yang melibatkan partisipasi dari berbagai pihak yang memiliki kepentingan. Oleh karena itu, masyarakat muslim Indonesia seharusnya memberikan penghargaan yang tinggi terhadap kinerja pemerintah, terutama Kementerian Agama, dalam menyelenggarakan ibadah haji yang berkualitas dan dapat

dipertanggungjawabkan(Dakhoir, 2023). Selain menjadi penyelenggaraan pemberangkatan ibadah haji, Kementerian Agama kabupaten Probolinggo juga mempunyai tugas melayani di bagian administrasi berupa layanan *registrasi*, layanan pembatalan, layanan pelimpahan kuota, layanan penggabungan mahrom dan pendampingan lansia, serta menyusun berkas-berkas kelengkapan sampai pemberangkatan haji.

Setiap tahun, jumlah pendaftar haji di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat besar, dari banyaknya jumlah calon jemaah haji yang mendaftar haji, tentu Kementerian Agama akan kesulitan tanpa adanya sistem yang mencatat jumlah calon jemaah haji. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan untuk secara konsisten meningkatkan kualitas dan memberikan pelayanan terbaik setiap tahunnya(Hilaliyah, 2023). Upaya peningkatan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji tersebut, Kementerian Agama menumbuh kembangkan sistem pendataan pelayanan haji melalui pemanfaatan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air dengan sebuah sistem pencatatan ibadah haji yang kini menjadi jantung bagi pelayanan penyelenggaraan ibadah haji bernama Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu atau disingkat SISKOHAT(Civilization et al., 2021).

Pelayanan adalah pendekatan atau metode dalam melayani pelanggan agar mereka merasa puas, termasuk dalam hal kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan(Burhanuddin Burhanuddin & Najeminur Najeminur, 2022). Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji sangat besar. Jika pelayanan sesuai dengan harapan calon jemaah haji, ini akan secara tidak langsung memuaskan mereka. Sebaliknya, jika harapan jemaah haji tidak terpenuhi, pelayanan dianggap tidak memuaskan. Namun, jika pelayanan melebihi harapan, itu akan dianggap sangat memuaskan bagi calon jemaah haji(Nur Roikhatul Jannah & Husna Ni'matul Ulya, 2023). Pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo secara teknis dikelola oleh seksi penyelenggara haji dan umrah (PHU). Dalam menjalankan tugas pelayanan haji dan umrah, seksi tersebut melaksanakan fungsi dan tugasnya dengan seksama. Oleh karena itu, keberhasilan strategi yang diterapkan oleh penyelenggaraan haji dan umrah bergantung pada kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas untuk mencapai kepuasan tamu-tamu Allah yang akan melaksanakan ibadah haji ke baitullah.

Pelayanan administrasi adalah bagian dari penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama. Ini mencakup segala aktivitas yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah individu yang menghadapi situasi atau tantangan bersama, memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak selalu terkait dengan produk fisik. Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) yang dibentuk untuk mendukung Kementerian Agama perlu memiliki

kemampuan dalam mengelola sistem pelayanan dengan baik bagi calon jemaah haji di Kraksaan, Kabupaten Probolinggo. Pelayanan yang bagus dapat memberikan energi positif kepada calon jemaah haji yaitu dengan tersedia prasarana dan sarana yang baik, memiliki karyawan yang profesional, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggungjawab kepada calon jemaah haji dari awal hingga selesai (Contoh et al., 2019). Mampu melayani secara tepat dan cepat, serta mampu berkomunikasi secara jelas, mampu memberikan kepercayaan kepada calon para jemaah. Islam mengajarkan bila ingin hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas kepada orang lain. Seperti yang telah dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

اَلَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفَقُوْا مِنْ طَيِّبَتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ فَلَا تَتَّبِعُوْا الْاَلْبَابَ مِنَ الَّذِيْنَ اَخْرَجْتُمْ مِنْهُ تُفْسِقُوْنَ وَاَسْتُمْ بِاَخْذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُعْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji".

Ayat tersebut menegaskan pentingnya Islam terhadap pelayanan yang berkualitas, yang menekankan pada memberikan yang baik dan bukan yang buruk. Pelayanan harus dilakukan dengan prinsip memperlakukan orang lain sebagaimana kita memperlakukan diri sendiri. Komitmen untuk menginginkan pelayanan yang baik, tepat, dan cepat, harus diimplementasikan dalam setiap upaya memberikan layanan kepada orang lain, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan (Viera Valencia & Garcia Giraldo, 2019).

Seiring dengan banyaknya jumlah calon jemaah haji yang mendaftar tiap bulan pada tahun 2023 lalu, sehingga persiapan yang sangat baik harus dilakukan oleh pemerintah yang bekerja sama dengan berbagai pihak dalam mempersiapkan keberangkatan calon jemaah sampai dengan pemulangan jemaah agar dapat beribadah dengan khusyu' dan nyaman. Berdasarkan data yang saya wawancarai pada salah satu pihak PHU di Kementerian Agama, menunjukkan bahwa pada bulan Januari terdapat 125 calon jemaah yang terdiri dari 59 laki-laki dan 66 perempuan. Pada bulan Februari terdapat 45 calon jemaah terdiri dari 21 laki-laki dan 24 perempuan. Pada bulan Maret terdapat 44 calon jemaah yang terdiri dari 24 laki-laki dan 20 perempuan. Bulan April terdapat 51 calon jemaah terdiri dari 24 laki-laki dan 27 perempuan. Bulan selanjutnya Mei terdapat 83 calon jemaah, dimana terdapat 41 laki-laki dan 42 perempuan. Lalu bulan Juni terdapat 80 calon jemaah, terdiri 34 laki-laki dan 46 perempuan. Pada bulan Juli terdapat 138 calon jemaah, yang terdiri dari 70 laki-laki dan 68

perempuan. Bulan agustus terdapat 129 calon jemaah yang telah terdaftar, terdiri dari 65 laki-laki dan 65 perempuan. Lalu pada bulan september sebanyak 123 calon jemaah, diantaranya 56 laki-laki dan 67 perempuan. Pada bulan oktober terdapat 134 calon jemaah, yang terdiri dari 69 laki-laki dan 65 perempuan. Bulan november terdapat 106 calon jemaah, diantaranya 55 laki-laki dan 51 perempuan. Dan pada bulan akhir yaitu desember terdapat 86 calon jemaah haji, yang terdiri dari 41 laki-laki dan 45 perempuan. Jadi tahun 2023 kemarin, terdapat sebanyak 1.144 calon jemaah haji yang telah mendaftar pada Kementerian Agama kabupaten Probolinggo. Dan pada bulan Januari 2024 sudah terdapat 52 pendaftar.

Sebagai alternatif pemahaman pembaca, maka peneliti menggambarkan data calon jemaah haji tahun 2023 dalam bentuk tabel, sebagaimana berikut:

Tabel 1. data calon jemaah haji 2023

| Bulan     | Calon Jemaah haji |           | Jumlah | Tahun 2023 |
|-----------|-------------------|-----------|--------|------------|
|           | Laki-laki         | Perempuan |        |            |
| Januari   | 59                | 66        | 125    |            |
| Februari  | 21                | 24        | 45     |            |
| Maret     | 24                | 20        | 44     |            |
| April     | 24                | 27        | 51     |            |
| Mei       | 41                | 42        | 83     |            |
| Juni      | 34                | 46        | 80     |            |
| Juli      | 70                | 68        | 138    |            |
| Agustus   | 64                | 65        | 129    |            |
| September | 56                | 67        | 123    |            |
| Oktober   | 69                | 65        | 134    |            |
| November  | 55                | 51        | 106    |            |
| Desember  | 41                | 45        | 86     |            |
|           |                   |           | 1.144  |            |

Berdasarkan data diatas, maka peneliti perlu melakukan penelitian untuk mengetahui gambaran lebih jelas mengenai pengoptimalisasi pelayanan administrasi haji di Kementerian Agama dalam meningkatkan kepuasan calon jemaah serta untuk mengetahui wujud, ketanggapan, juga kehandalan, serta perhatian dan jaminan dalam upaya meningkatkan kepuasan yang disediakan oleh Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama kabupaten Probolinggo.

Penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu tentang kepuasan jemaah diantaranya dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2. penelitian terdahulu tentang kepuasan

| No | Nama peneliti dan tahun           | Judul  | Hasil penelitian   |
|----|-----------------------------------|--|--|
| 1. | (Torik Mabururi, Budiyanto, 2023) | Kepuasan jemaah haji terhadap pelayanan KBH di Kabupaten jepara                          | Bahwa sebagian besar jemaah haji merasa sangat puas terhadap pelayanan yang disediakan oleh KBH, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi.  |
| 2. | (Farahdina et al., 2021)          | Kepuasan jemaah haji Kabupaten Rembang menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) | bahwa nilai kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi bukti fisik (tangibles) yaitu akomodasi penginapan di Mekkah dan Madinah. Sedangkan nilai kepuasan terendah terdapat pada dimensi empati.               |
| 3. | (Sabaruddin, 2019)                | Analisis Pelayanan KBH terhadap tingkat kepuasan jemaah haji pada KBH Baitul Atiq-Tegal  | bahwa Kepuasan jemaah akan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBH sesuai dengan kehendak atau harapan jemaah.  |
| 4. | (Rifa'i, 2021)                    | Strategi layanan dalam meningkatkan kepuasan jemaah haji                                 | Bahwa strategi layanan untuk meningkatkan kepuasan jemaah haji mencakup beberapa aspek, seperti layanan dokumentasi perjalanan, pelayanan kesehatan yang komprehensif, penunjukan Tour Leader dan Tour Guide |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | yang berpengalaman, penyelenggaraan bimbingan manasik haji yang optimal, fasilitasi pertemuan forum reuni alumni haji tahunan, penyediaan fasilitas yang memadai termasuk media manasik haji dan konsumsi, serta keterlibatan tokoh dan profesional dalam membimbing jemaah. |
|  |  |  |  |

Persamaan penelitian ini dengan keempat penelitian di atas adalah membahas tentang pelayanan kepuasan jemaah haji. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dan peneliti yang lebih memfokuskan perhatian pada pelayanan administrasi haji yang diberikan kepada calon jemaah haji.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Peneliti mengamati bagaimana pelayanan administrasi yang diberikan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, sehingga data yang dihasilkan berupa data deskriptif dari sumber data yang telah diamati yang kemudian akan diolah agar menjadi suatu tulisan. Dalam pelaksanaannya subjek yang diamati adalah Staf PHU (penyelenggara Haji dan Umrah) di kantor Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Lokasi penelitian ini berada di kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu dengan teknik dokumentasi, observasi, dan teknik wawancara. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Analisis data yang terkumpul terkait dengan penelitian tentang pelayanan administrasi haji yang diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk memuaskan calon jemaah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Sedangkan teknis analisisnya dengan cara mengumpulkan data, reduksi data, penyajian data dan yang terakhir kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kraksaan

Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo resmi memiliki gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT), beralamat di jalan 6CVQ +7H8, Sumber Armi, Sumberlele Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur. Gedung yang dibangun sejak awal tahun 2022 tepat selesai sesuai batas rencana, yakni 150 hari kerja. Peresmianya sendiri diadakan pada Rabu (26/10) bertepatan dengan hari terakhir bulan Maulid, dan diperingati dengan kegiatan Kemenag Bershalawat yang sekaligus merangkum perayaan beberapa kegiatan seperti Maulid Nabi Muhammad SAW, juga peringatan Hari Santri Nasional 2022, serta Launchingnya HAB Kemenag ke-77.

Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) mempunyai tugas membantu pemerintah dalam menyelenggarakan sebagian tugas pemerintah di bidang Agama dan Keagamaan pada warga masyarakat di Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Serta mempermudah masyarakat Kraksaan dan sekitarnya dalam mendaftarkan haji. Dalam upaya mewujudkan Kantor Kementerian Agama yang sejahtera dan berperikemanusiaan berdasarkan semangat gotong royong, pembagian tugas selalu dilakukan secara kolaboratif untuk mencapai cita-cita dan tujuan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Hal ini sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, yang diundangkan pada tanggal 24 Agustus 2012 setelah ditetapkan pada tanggal 16 Agustus.(Sari, 2022).

#### 1. Pelayanan Administrasi Haji pada Kantor PLHUT Kemenag

Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Peranan administrasi sangat penting bagi calon jemaah haji karena melalui proses administrasi tersebut, mereka dapat lebih mudah dalam hal pengumpulan data, pembayaran, biaya, persyaratan, dan konsultasi terkait administrasi yang bersangkutan. Dari hasil wawancara yang saya lakukan optimalisasi pelayanan administrasi haji dilakukan melalui sistem informasi dan komputerasasi haji terpadu (SISKOHAT), dengan adanya sistem tersebut, calon jemaah haji juga bisa mendaftar secara online, yang mana itu sangat mempermudah bagi calon jemaah yang tidak bisa mendaftar langsung ke kantor PLHUT Kemenag. terkhusus bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) sudah optimal dalam melaksanakan pelayanan-pelayanan yang sudah menjadi tugas seksi tersebut. Terdapat beberapa proses layanan administrasi haji yang diberikan oleh Penyelenggara haji dan umrah Kementerian Agama, diantaranya sebagai berikut:

#### a) Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji

Salah satu kegiatan yang penting dari pelayanan administrasi haji dimulai dengan proses pendaftaran haji, yang merupakan langkah awal dari pelayanan administrasi tersebut. Pendaftaran haji adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus-menerus, berkesinambungan, dan teratur, yang mencakup pencatatan identitas, pengumpulan dan pengolahan data, pembukuan, penyajian, serta pemeliharaan data calon jemaah haji. Proses ini juga melibatkan pemberian nomor porsi kepada calon jemaah haji sebagai tanda bukti hak dan kewajibannya setelah memenuhi syarat dan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah (Gian Astuti Ningtyas, 2020). Dari hasil wawancara, pendaftaran haji pada kantor PLHUT dibuka sepanjang tahun setiap hari kerja dengan menerapkan prinsip *first come first served* sesuai nomor urut porsi yang telah terdaftar dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) PLHUT Kementerian Agama. Pelayanan pendaftaran haji pada hari Senin hingga Jumat, jam kerja dimulai dari pukul 08.00 hingga 12.00 WIB, kemudian istirahat, dan dilanjutkan dari pukul 13.00 hingga 16.00 WIB. Tidak ada pembatasan jumlah berkas yang dapat masuk. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon jemaah haji untuk mendaftar haji dan mendapatkan nomor porsi adalah sebagai berikut: 1) KTP elektronik (asli dan tiga fotokopi); 2) Akte Kelahiran (asli dan tiga fotokopi); 3) Kartu Keluarga (tiga fotokopi); 4) Buku Nikah (tiga fotokopi); 5) Ijazah (jika ada) (tiga fotokopi); 6) Nomor validasi dari BPS (tiga fotokopi); 7) Tabungan haji atas nama yang bersangkutan (tiga fotokopi).

Persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon jemaah haji untuk mendaftar haji dan mendapatkan nomor porsi adalah sebagai berikut: 1) KTP elektronik (asli dan tiga lembar fotokopi); 2) Akte Kelahiran (asli dan tiga lembar fotokopi); 3) Kartu Keluarga (tiga lembar fotokopi); 4) Buku Nikah (tiga lembar fotokopi); 5) Ijazah (jika ada) (tiga lembar fotokopi); 6) Nomor validasi dari BPS (tiga lembar fotokopi); 7) Tabungan haji atas nama yang bersangkutan (tiga lembar fotokopi). 8). Bukti transfer biaya penyelenggaraan ibadah haji atau BIPIH asli BPS (badan pusat statistik) (fotocopy 3 lembar). Terdapat 8 persyaratan yang harus dipenuhi, dimana tahun lalu terdapat 9 persyaratan. Tahun 2024 sekarang foto bukan menjadi persyaratan lagi, karena sudah kebijakan dari pimpinan. Akan tetapi aturan tetap ada. Setelah persyaratan-persyaratan terpenuhi, dokumen akan dimasukkan kedalam map yang telah disiapkan dan diproses di sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu oleh staf kantor PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo.

Dari syarat diatas, peneliti mengemukakan bahwa pendaftaran ibadah haji merupakan hal utama dalam proses pelayanan administrasi di kantor PLHUT Kemenag

Probolinggo. Menurut informan pendaftaran pelayanan di kantor PLHUT ini sudah optimal, tepat waktu, dan juga memberikan kenyamanan dengan ruangan bersih yang dilengkapi fasilitas AC. Kantor PLHUT Kemenag senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal terhadap jemaah haji dan berkomitmen memberikan pelayanan pendaftaran yang terbaik melalui pelayanan yang dikelola secara profesional. Dari wawancara yang dilakukan dengan bapak H. Drs. Taufieq, M.pd.I selaku Kasi Kemenag Kab. Probolinggo juga mengatakan bahwa: "Pelayanan jemaah haji yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo ini sudah sesuai dengan SOP, dan sulur pegawai khususnya bagian PHU harus menerapkan etos kerja yang baik, harus salam, sapa dengan calon jemaah, bersikap ramah dan membimbing apapun yang tidak dimengerti calon jemaah haji, serta pelayanan yang diberikan oleh tim penyelenggara haji umrah ini sudah dilakukan secara professional, optimal dengan adanya beberapa sarana prasarana yang memadai, penyediaan pelayanan satu atap yakni adanya Bank Mega, dan Bank Panin Dubai yang disediakan oleh Kemenag, optimalisasi pelayanan pendaftaran agar calon jemaah haji yang mendaftar tidak perlu jauh-jauh untuk membayar BPIH, juga adanya baner tentang alur pendaftaran haji yang diletakkan di kantor".

#### b) Pelayanan Pembatalan Haji

Calon jemaah Pendaftaran haji akan dibatalkan jika calon jemaah haji mengundurkan diri karena alasan kesehatan, meninggal dunia, atau tidak dapat berangkat dalam dua musim haji berturut-turut. Pembatalan haji bertujuan untuk menghapus nomor porsi calon jemaah haji dari sistem komputerisasi haji terpadu, yang biasa dikenal sebagai SSKOHAT. Setelah nomor porsi tersebut dihapus dari aplikasi SSKOHAT, calon jemaah haji yang memiliki nomor porsi tersebut dapat membatalkan pendaftarannya, dan setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji akan dikembalikan kepada ahli waris sesuai dengan jumlah setoran awal (Fajriani et al., 2023). Bagi jemaah haji yang mengalami sakit, mereka tidak dapat memindahkan kuota haji mereka kepada orang lain, tetapi mereka memiliki opsi untuk menunda keberangkatan mereka atau jika sakitnya bersifat permanen, mereka dapat meminta pengembalian biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH). Proses pembatalan haji dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo dengan mengajukan dokumen sesuai persyaratan yang telah ditetapkan. Pembatalan ibadah haji tidak bisa dilakukan secara langsung, melainkan melalui prosedur yang telah ditentukan, termasuk persyaratan dokumen yang harus dipenuhi oleh para calon jemaah yang ingin membatalkan. Proses ini dimulai dengan para calon jemaah mengurus dokumen tersebut di PLHUT Kementerian Agama

kabupaten/kota tempat tinggal mereka, sebelum kemudian dokumen tersebut diteruskan ke Kementerian Agama RI.

Menurut staf PHU pembatalan haji biasanya disebabkan alasan pribadi yakni ekonomi atau sakit dan juga disebabkan calon jemaah haji meninggal dunia. Pembatalan haji atas alasan pribadi sering kali disebabkan oleh faktor ekonomi atau masalah kesehatan. Pembatalan atas alasan pribadi harus dilakukan secara langsung oleh individu yang bersangkutan dan tidak dapat diwakilkan kepada orang lain. Berikut adalah syarat-syaratnya: 1. Mengisi surat permohonan pembatalan yang telah distempel dengan materai. 2. Melampirkan bukti pembayaran BIPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji). 3. Melampirkan bukti SPPH (Surat Pemberitahuan Pembatalan Haji). 4. Melampirkan bukti transfer dari bank yang mengonfirmasi validasi pendaftaran. 5. Menyerahkan surat tanggung jawab mutlak.

Sementara itu, pembatalan haji karena meninggal dunia harus diurus oleh ahli waris, dan mereka harus mengajukan permohonan yang menggunakan formulir yang telah disediakan oleh PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Syarat-syarat untuk pembatalan ini adalah: 1. Melampirkan Surat Keterangan Kematian atau akte kematian. 2. Melampirkan bukti pembayaran BIPIH. 3. Melampirkan bukti SPPH. 4. Melampirkan bukti transfer dari bank yang mengonfirmasi validasi pendaftaran. 5. Melampirkan fotocopy rekening bank milik almarhum/almarhumah. 6. Mengisi surat pernyataan ahli waris yang telah disediakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. 7. Melampirkan Surat Keterangan Ahli Waris dari kelurahan. 8. Menyerahkan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak. 9. Melampirkan fotocopy KTP, Kartu Keluarga ahli waris. 10. Surat kuasa ahli waris untuk melakukan pembatalan pendaftaran haji. 11. Surat tanggung jawab mutlak.

#### c) Pelayanan Pemberangkatan Haji

Setelah mengatur dan merumuskan biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) peran pemerintah kemudian mengatur jumlah kuota calon jemaah haji yang akan diberangkatkan. Kementerian Agama kabupaten Probolinggo bertanggung jawab atas pelayanan pemberangkatan jemaah haji dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji dengan dukungan kontribusi dari pemerintah setempat. Ini termasuk pengorganisasian keberangkatan menggunakan bus dari pemerintah daerah/kabupaten (pemda) kantor Kementerian Agama Kab Probolinggo menuju asrama haji di Surabaya. Tahapan pemberangkatan calon jemaah haji reguler dikantor PLHUT Kemenag, dalam proses pemberangkatannya, sebagai berikut: 1). Pendaftaran dimulai dari sekarang (estimasi masa tunggu haji reguler sekitar 35 tahun ) 2). Pembayaran porsi 25 juta rupiah 3). Sisa

pembayaran bisa dilakukan secara tunai dan cicilan 4). Penyerahan dokumen paling lambat 1 bulan dari pendaftaran porsi.

#### d) Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi

Dalam proses pelepasan nomor porsi, ahli waris calon jemaah haji yang terdaftar dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu diberikan keistimewaan atau hak untuk menggunakan nomor porsi mereka tanpa perlu melakukan pendaftaran ulang untuk menjalani ibadah haji. Dalam kasus ini, ahli waris calon jemaah harus memberikan hak tersebut kepada calon jemaah yang sakit atau meninggal dunia. Di Kementerian Agama, layanan pelimpahan nomor porsi tersedia bagi calon jemaah haji yang ingin melakukan pelimpahan. Mereka dapat langsung mengunjungi kantor seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kementerian Agama dengan membawa dokumen yang telah ditetapkan. Pelimpahan nomor porsi hanya dapat dilakukan sekali oleh calon jemaah haji yang meninggal dunia atau mengalami sakit permanen sebelum keberangkatan. Pelimpahan ini dapat dilakukan oleh ahli waris seperti suami/istri, ayah, ibu, anak kandung, dan saudara kandung yang telah disetujui oleh ahli waris. Dan tidak dikenakan biaya administrasi.

Persyaratan pelimpahan nomor porsi dibagi menjadi dua kategori, yaitu untuk calon jemaah haji yang meninggal dunia dan calon jemaah haji yang mengalami sakit permanen. Berikut adalah persyaratan untuk pelimpahan nomor porsi calon jemaah haji yang meninggal dunia: 1. Surat asli keterangan tanggung jawab mutlak yang ditandatangani oleh calon jemaah haji penerima pelimpahan nomor porsi dan disertai materai. 2. Surat kuasa asli yang menunjukkan pelimpahan nomor porsi dan telah disetujui oleh ahli waris, juga disertai materai. 3. Bukti setoran awal atau lunas Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dalam bentuk asli. 4. Salinan akte kematian dari Kantor Catatan Sipil. 5. Fotokopi dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Akte Nikah, atau dokumen lain yang dilegalisir oleh Kantor Catatan Sipil dari jemaah calon haji yang akan menerima pelimpahan nomor porsi. 6. Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) manual yang telah diisi dengan data penerima pelimpahan nomor porsi. 7. Rekening tabungan penerima pelimpahan nomor porsi yang sejenis dengan bank yang digunakan oleh calon jemaah haji yang akan menerima pelimpahan tersebut.

Persyaratan pelimpahan nomor porsi untuk calon jemaah haji yang mengalami sakit permanen termasuk: 1. Surat asli pernyataan tanggung jawab mutlak yang telah ditandatangani dan disertai materai. 2. Surat kuasa asli yang menunjukkan pelimpahan nomor porsi, ditandatangani oleh penerima pelimpahan porsi (suami, istri, ayah, ibu,

anak kandung, atau saudara kandung), dengan diketahui oleh RT/RW dan kepala desa.

3. Bukti setoran awal atau lunas Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dalam bentuk asli.
4. Surat keterangan sakit permanen dari dokter di Rumah Sakit Pemerintah.
5. Fotokopi dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Akte Nikah, dan dokumen lainnya yang dilegalisir oleh Kantor Catatan Sipil.
6. Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) manual yang telah diisi dengan data penerima pelimpahan nomor porsi.
7. Rekening tabungan penerima pelimpahan nomor porsi yang memiliki bank yang sama dengan calon jemaah haji yang akan menerima pelimpahan tersebut.

e) Pelayanan Penggabungan Mahrom

Penggabungan mahrom yang mendaftar terpisah diperbolehkan bagi calon jemaah haji yang telah melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Bapak H. Drs.Saifur Rahman selaku staff penyelenggara haji dan umrah di Pusat Layanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo mengatakan: "Penggabungan mahrom terjadi karena ada pengusulan dari calon jemaah haji lalu diteruskan ke Kanwil Jawa Timur dan diteruskan ke Pusat Bagin Subdit Pendaftaran" yang dimana untuk penggabungan mahrom, apabila suami atau istri yang terpisah dibuktikan dengan surat nikah. Untuk penggabungan anak atau orang tua kandung dibuktikan dengan Kartu Keluarga atau Akte Kelahiran. Penggabungan mahrom bisa dilakukan, selama masih dalam ruang lingkup satu provinsi, dan juga memenuhi syarat Istitha'ah Kesehatan.

f) Pelayanan Pendampingan Lansia

Jemaah haji lansia yang sudah 66th keatas mendapatkan pendamping khusus dari keluarganya agar benar-bener bisa maksimal dalam penjagaan dan proses ibadah hajinya. Persyaratan pendamping untuk calon jemaah haji lanjut usia, seperti anak kandung atau menantu, harus disertai dengan dokumen-dokumen seperti Kartu Keluarga, Akte Nikah, dan Akte Kelahiran yang relevan. Dokumen-dokumen tersebut harus dilegalisir dan distempel basah oleh pejabat yang berwenang, dan harus ditunjukkan dalam bentuk aslinya. Pendampingan ini khusus calon jemaah haji yang berhak lunas (waktunya berangkat) dikarenakan faktor kesehatan sehingga perlu pendamping. Kemudian calon jemaah haji yang mendampingi sudah mendaftar haji lebih dari 5 tahun dalam provinsi yang sama dengan calon jemaah lanjut usia.

2. Pelayanan Peningkatan Kepuasan Jemaah Haji

a. *Tangible* (Wujud) Fasilitas Pelayanan di Bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Fasilitas sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen yang terpenting yang harus ada di dalam sebuah lembaga formal maupun non formal, sebab sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penunjang agar terlaksananya suatu pelayanan dalam sebuah lembaga. Terkait dengan fasilitas yang terdapat di penyelenggaraan haji dan umrah kementerian agama kabupaten Probolinggo sudah cukup memadai. Adanya gedung yang representatif, adanya pelayanan satu atap bank Mega dan bank Panin Dubai, juga adanya pelayanan bagi penyandang disabilitas lanjut usia, kursi roda yang terdapat di PLHUT Kemenag Kab Probolinggo. Dengan adanya sarana dan prasarana tersebut dapat memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah haji. Terbukti dari pendapat calon jamaah haji ibu Subaidah bahwa "pelayanannya disini sudah baik dan nyaman, karena ruangnya bersih dan tertata rapi dan juga dingin karena dilengkapi fasilitas AC diseluruh ruangan

- b. *Responsiveness* (Ketanggapan) dalam Membantu dan Menyediakan Pelayanan ketanggapan ini merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap calon jamaah yang membutuhkan layanan dengan cepat, tepat, cermat dan pastinya merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh setiap calon jamaah haji. dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji tentunya penyelenggaraan haji dan umrah terlebih mengawali dengan senyum, menyapa dan melayani setiap permasalahan yang dihadapi oleh calon jamaah haji, tentunya dalam menanggapi permasalahan atau keluhan tersebut harus sesuai dengan prosedur permasalahan yang dihadapi. Memberikan penjelasan secara bijak kepada jamaah, sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang sedang dihadapi. Dan secara detail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan permasalahan atau pelayanan yang dihadapi bersifat transparan, jelas, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. *Assurance* (Jaminan) yang dilakukan untuk Meningkatkan Kepuasan Dalam sebuah lembaga atau organisasi, jaminan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam membangun sebuah keyakinan dan kepercayaan antara pemberi jasa maupun pengguna jasa. Dari hasil wawancara, sebenarnya tidak ada jaminan karena jaminan kepercayaan yang diberikan oleh penyelenggaraan haji dan umrah itu memang suda sewajarnya dilakukan, karena sudah tugasnya staff yang ada dikemenag. Misal Jaminan administrasi (jaminan berupa ketepatan waktu dan keamanan), jaminan keilmuan (bimbingan manasik) itu sudah pasti ada, dan terjamin terlaksana terhadap calon jamaah haji.
- d. *Reliability* (Kehandalan) pelayanan Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Kehandalan dapat dinilai dari kecermatan dalam melayani jemaah haji, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan haji tersebut. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan, "Pelayanan cepat terselesaikan apabila persyaratan sudah lengkap dan tidak ada kendala dalam jaringan". Dimana pelayanan tersebut juga sudah sesuai harapan terutama dalam hal kecermatan pegawai dalam melayani jemaah haji.

e. *e) Empathy* (Perhatian) dalam proses pelayanan

Perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap calon jemaah haji dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersikap sopan santun juga ramah pada saat melakukan proses pelayanan kepada jemaah haji. Dari yang peneliti lihat staf PHU dalam melayani sudah cukup baik, sopan dan mau bertegur sapa dengan jemaah haji dan juga tidak membedakan, selalu memperlakukan para jemaah haji semua dengan sama. Karena bertujuan memberikan rasa puas kepada calon jemaah serta menjaga calon jemaah haji agar merasa diperhatikan segala kebutuhannya (Zainur & Raudatul, 2021).

## SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa adanya administrasi ini bisa mempermudah calon Jemaah dalam hal pengarsipan, pembayaran, persyaratan, dan pertanyaan yang terkait dengan hal-hal administratif. Beberapa proses pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kementerian Agama kabupaten Probolinggo meliputi pelayanan *registrasi* haji, pelayanan pembatalan haji, pelayanan pelimpahan nomor porsi, pelayanan penggabungan mahrom dan pelayanan pendampingan lansia. Setiap pelayanan tersebut terdapat persyaratan persyaratan yang harus dipenuhi, serta optimalisasi pelayanan administrasi yaitu dengan melalui SISKOHAT.

Bagian Penyelenggaraan Haji dan Umroh dikantor Pusat Layanan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo mampu melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana diatur dalam perundang-undangan Kementerian Agama yang berlaku. Dan dalam meningkatkan pelayanan kemenag telah mampu memberikan kesan dan kepuasan yang baik kepada calon jemaah haji, melalui wujud fasilitas yang dimiliki serta sarana prasarana yang ada, juga tanggap dalam membantu dan menyediakan pelayanan terhadap calon jemaah haji. Serta handal dalam melayani jemaah haji dengan cermat, cepat dan tepat dengan memberikan perhatian yang tulus dan menunjukkan kesopanan, keramahan, dan kelembutan saat memberikan layanan kepada jemaah haji. Upaya ini menunjukkan komitmen dan tanggung jawab yang tinggi dari instansi terkait dalam

memberikan pelayanan yang berkualitas bagi jemaah haji, khususnya dalam konteks persiapan ibadah haji.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Burhanuddin Burhanuddin, & Najeminur Najeminur. (2022). Analisis Mekanisme Pelayanan Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah (Bpkpd) Kabupaten Wajo. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 108–118. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v3i1.311>
- Civilization, I., TEMA 19, & Domenico, E. (2021). *ANALISIS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU(SISKOHAT)*. 6.
- Contoh, B., Issa, J., Tabares, I., Objek, P. B. B., Hasil, L., Informasi, T., Aradea, Ade Yuliana, H. H., Pattiserlihun, A., Setiawan, A., Trihandaru, S., Fisika, P. S., Sains, F., Kristen, U., Wacana, S., Diponegoro, J., Jawa, S., Indonesia, T., Putra, R. L., Hidayat, B., ... Adhitya Putra, D. K. T. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH. *Rabit: Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 1(1), 2019. [http://www.ghbook.ir/index.php?name=فرهنگ و رسانه های نوین&option=com\\_dbook&task=readonline&book\\_id=13650&page=73&chckhashk=E D9C9491B4&Itemid=218&lang=fa&tmpl=component%0Ahttp://www.albayan.ae%0A](http://www.ghbook.ir/index.php?name=فرهنگ و رسانه های نوین&option=com_dbook&task=readonline&book_id=13650&page=73&chckhashk=E D9C9491B4&Itemid=218&lang=fa&tmpl=component%0Ahttp://www.albayan.ae%0A) <https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&q=APLIKASI+PENGENA>
- Dakhoir, A. (2023). Penyelenggaraan Haji: Komitmen, Harapan dan Apresiasi. *Kampusitah News*. <https://kampusitahnews.iain-palangkaraya.ac.id/berita/2023/07/06/penyelenggaraan-haji-komitmen-harapan-dan-apresiasi/#>
- Fajriani, A., Yarmunida, M., & B, I. (2023). Dampak Pembatalan Keberangkatan Haji Pada Masa Pandemi Di Kementerian Agama Kota Bengkulu Impact. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*, 6(1), 1–17.
- Farahdina, S. N., Perdana, M. S., & Masduki, L. R. (2021). Kepuasan jemaah haji Kabupaten Rembang menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). *Management and Business Review*, 5(2), 294–309. <https://doi.org/10.21067/mbr.v5i2.5930>
- Gian Astuti Ningtyas. (2020). *Evaluasi Sistem Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang Tahun 2020*. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/59920>
- Hidayat, A., & Irvanda, M. (2022). Optimalisasi Penyusunan dan Pembuatan Laporan untuk Mewujudkan Good Governance. *Hospitality*, 11(1), 281–290.
- Hilaliyah. (2023). Evaluasi Pelayanan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu

- (Siskohat) Pada Masa Pandemi Di Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan Pada Tahun 2021-2022. *Repository.Uinjkt.Ac.Id*, 1–14. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/73237>
- Kemenkes RI. (2019). MANAJEMEN ADMINISTRASI PENDAFTARAN IBADAH HAJI OLEH SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2017. *Вестник Росздравнадзора*, 4, 9–15.
- Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. *YUME: Journal Manager*, 5(1), 348–358. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.553>
- Latifah, L., Zulkarnaen, F., & Herman, A. (2020). Strategi KBIH Dalam Memberikan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jemaah Haji Tahun 2016. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(3), 213–232. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v5i3.2103>
- Ley 25.632. (2021). *PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS SILIWANGI TASIKMALAYA*. 7–36.
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit*, 9(2), 167. <https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>
- No, V., April, J., Kavita, D., Duku, S., & Walian, A. (2024). *Optimalisasi Lahan Pekarangan Rumah Melalui Budidaya Tanaman Sayuran Organik Dalam Polybag Di Desa Sukamulya Kecamatan Lempuing Kabupaten Oki*. 2(2), 169–183.
- Nur, D. M. (2020). Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Yonetim: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(1), 17–36.
- Nur Roikhatul Jannah, & Husna Ni'matul Ulya. (2023). Kepuasan Pengguna Jasa Pada Kualitas Pelayanan KBIHU Al Mabrur Multazam Banyuwangi. *Niqosiyah: Journal of Economics and Business Research*, 3(1), 176–191. <https://doi.org/10.21154/niqosiyah.v3i1.2042>
- Rifa'i, M. & D. M. K. (2021). Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji. *Haramain*, 01(01), 1–11. <http://jurnal.stebibama.ac.id/index.php/JMB/article/view/15>
- Sabaruddin, R. (2019). ANALISIS PELAYANAN KBIH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI PADA LBIH BAITU ATIQ-TEGAL. *Skripsi, 제13집 1호*(May), 31–48.
- Sari, P. N. (2022). *Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo Tahun 2020*.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.

<https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>

- Torik Mabruhi, Budiyanto, M. S. (2023). Analisis Peran Administrasi dan Manajemen Dalam Lembaga Penyelenggara Haji dan Umroh (KBIH) Terhadap Calon Jemaah Haji. *Kajian Agama Dan Multikulturalisme Indonesia*, 2(1), 1–6.
- Viera Valencia, L. F., & Garcia Giraldo, D. (2019). PELAYANAN PUBLIK. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2.
- Widianingrum. (2022). Tinjauan Pustaka Tinjauan Pustaka. *Convention Center Di Kota Tegal*, 4(80), 4.
- Zainur, R., & Raudatul, F. S. (2021). Strategi Pemasaran Produk Umroh Di Pt. Nur Haramain. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(2), 98–99.  
<http://jurnal.stebibama.ac.id/index.php/JMB/index>
- Sarwat, Ahmad , Lc.,MA . 2019. Ibadah Haji Rukun Islam Kelima . Rumah Fiqih Publishing : Jakarta Selatan .