

Manajemen Pelayanan Haji dalam Peningkatan Kepuasan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Ula Masrurotuz Zahro¹, Samsul Susilawati², Muh Hambali³

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang^{1,2,3}

ulamasrurotuzzahro@gmail.com, susilawati@pips.uin-malang.ac.id

hambali@pai.uin-malang.ac.id

ABSTRACT

This study examines the management of hajj services and its role in improving the satisfaction of hajj pilgrims at the Office of the Ministry of Religious Affairs of Malang Regency, which aims to evaluate the management of hajj services and the satisfaction of hajj pilgrims at the Office of the Ministry of Religious Affairs of Malang Regency. The type of research used is qualitative research with a phenomenological approach. Through this approach, which is intended to explain the existing conditions and problems in the environment of the Office of the Ministry of Religious Affairs of Malang Regency, this study evaluates current service management practices and identifies the main factors that contribute to the satisfaction of hajj pilgrims. The subjects of this study were hajj pilgrims who had performed the hajj and received services from the Office of the Ministry of Religious Affairs of Malang Regency. Data were collected using surveys, interviews, and observational studies involving hajj pilgrims and office staff. The findings of the study revealed that effective service management significantly improves various aspects of the hajj experience, especially in areas such as transportation logistics, accommodation quality, and administrative efficiency. This study underscores the need for continuous assessment of service management strategies to align with the evolving needs and expectations of pilgrims. By emphasizing a collaborative approach to service delivery, the study highlights the importance of better resource allocation, proactive problem solving, and integration of advanced technologies to improve service efficiency. The study's insights provide valuable recommendations for policymakers and practitioners seeking to improve Hajj service standards and, as a result, overall pilgrim satisfaction. This study contributes to a deeper understanding of how optimized service management can transform the Hajj experience. By addressing key areas for improvement and adopting a responsive and pilgrim-centered approach, the Ministry of Religious Affairs Office in Malang Regency can ensure a more fulfilling and spiritually satisfying Hajj journey for pilgrims. The implications of this study extend beyond the local context, offering valuable lessons for Hajj service providers globally in their efforts to improve pilgrim satisfaction and service quality.

Keywords: Service Management, Hajj Services, Hajj Pilgrim Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang manajemen layanan haji dan perannya dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, yang bertujuan untuk mengevaluasi manajemen pelayanan haji dan kepuasan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Melalui pendekatan tersebut yang sifatnya menjelaskan kondisi yang ada dan masalah-masalah yang ada dilingkungan Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Malang, penelitian ini mengevaluasi praktik manajemen layanan saat ini dan mengidentifikasi faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan jamaah haji. Subyek penelitian ini adalah jamaah haji yang telah melaksanakan ibadah haji dan menerima pelayanan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Data dikumpulkan menggunakan survei, wawancara, dan studi observasional yang melibatkan jamaah haji dan staf kantor. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa manajemen layanan yang efektif secara signifikan meningkatkan berbagai aspek pengalaman haji, khususnya di bidang-bidang seperti logistik transportasi, kualitas akomodasi, dan efisiensi administrasi. Penelitian ini menggarisbawahi perlunya penilaian berkelanjutan terhadap strategi manajemen layanan agar selaras dengan kebutuhan dan harapan jamaah haji yang terus berkembang. Dengan menekankan pendekatan kolaboratif terhadap pemberian layanan, studi ini menyoroti pentingnya alokasi sumber daya yang lebih baik, pemecahan masalah yang proaktif, dan integrasi teknologi canggih untuk meningkatkan efisiensi layanan. Wawasan studi ini memberikan rekomendasi yang berharga bagi para pembuat kebijakan dan praktisi yang berupaya meningkatkan standar layanan haji dan, sebagai hasilnya, kepuasan jamaah haji secara keseluruhan. Penelitian ini memberikan kontribusi untuk pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana manajemen layanan yang dioptimalkan dapat mengubah pengalaman haji. Dengan menangani bagian-bagian penting yang perlu ditingkatkan dan mengadopsi pendekatan yang responsif dan berpusat pada jamaah, Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Malang dapat memastikan perjalanan haji yang lebih memuaskan dan memuaskan secara spiritual bagi jamaah haji. Implikasi dari penelitian ini melampaui konteks lokal, menawarkan pelajaran berharga bagi penyedia layanan haji secara global dalam upaya mereka untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan jamaah haji.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Pelayanan Haji, Kepuasan Jamaah Haji

PENDAHULUAN

Menunaikan ibadah haji merupakan peristiwa yang sangat signifikan dalam kehidupan seorang Muslim, karena menjadi bagian dari penyempurnaan pelaksanaan rukun Islam. Menurut William R. Roff dalam bukunya yang dikutip oleh Richard C. Martin, ritual haji melambangkan perjalanan spiritual seorang Muslim, di mana simbol-simbol yang terdapat dalam ibadah ini memiliki makna mendalam yang mampu meningkatkan keimanan setelah direnungkan dengan sungguh-sungguh. Penyelenggaraan ibadah haji diatur dalam UU No.13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan haji juga menjadi hal yang paling utama, dimana terkait dengan kepuasan jamaah haji. Oleh karena itu, negara harus memberikan pelayanan publik yang baik untuk memastikan hak-hak jamaah haji.

Sesuai dengan kebijakan Kantor Kementerian Agama tahun 2024 tentang *outlook*. Terdapat tujuh program utama yang telah disepakati, yaitu pengembangan ekosistem moderasi beragama yang lebih luas, memperkuat nilai-nilai kebangsaan dalam politik, meningkatkan dominasi di ranah digital, menyediakan layanan keagamaan yang berkualitas tinggi namun tetap terjangkau, menghadirkan sistem

pendidikan yang inovatif dan bersifat transformatif, membentuk ASN yang cerdas serta adaptif terhadap era digital, serta mengelola dana umat secara optimal guna mendukung program pengentasan dan pemberdayaan masyarakat. Kantor Kementerian Agama merupakan lembaga keagamaan yang memiliki kebijakan yang salah satunya berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji. Lembaga pemerintah ini bertugas merumuskan, melaksanakan kebijakan, serta standarisasi dalam teknis pelaksanaan ibadah haji. Sebagai upaya peningkatan efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Terutama Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang Kabupaten Malang khususnya divisi Pusat Pelayanan haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) sebagai penyelenggara ibadah haji di Kawasan Kabupaten Malang, lembaga tersebut menaungi seluruh pelayanan administrasi haji, memberikan informasi dan sistematis terkait dengan seluruh kegiatan ibadah haji. Oleh karena itu, melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan hasil yang baik untuk pemerintah dan pihak terkait dalam memberikan pelayanan haji bagi seluruh jamaah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada analisis pelayanan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai peran pegawai dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan jamaah merupakan indikator penting yang menunjukkan efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan oleh institusi terkait. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengidentifikasi berbagai aspek yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan jamaah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yang bertumpu pada analisis berbasis teori guna memastikan bahwa fokus penelitian selaras dengan fakta-fakta yang ditemukan dalam penelitian lapangan.

Manajemen pelayanan memiliki tujuan utama dalam memastikan kepuasan jamaah haji, baik dalam aspek layanan internal maupun eksternal. Pihak penyedia dan pemberi layanan harus secara konsisten berorientasi pada standar kualitas yang tinggi, sehingga jamaah haji dapat merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam setiap tahapan layanan yang diberikan. Kepuasan jamaah haji menjadi indikator keberhasilan manajemen pelayanan, di mana setiap aspek administrasi, transparansi, serta efektivitas dalam penyelenggaraan haji harus selalu diperbaiki dan dikembangkan. Negara sebagai penyelenggara utama layanan publik memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan pelayanan haji yang berkualitas dan sesuai dengan hak-hak jamaah.

Sistem pelayanan yang terstruktur, aksesibilitas informasi yang jelas, serta kemudahan dalam proses administrasi merupakan faktor penting yang harus diperhatikan. Dengan adanya komitmen yang kuat dari seluruh pihak terkait,

manajemen pelayanan dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan pengalaman jamaah haji serta menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji. Untuk menganalisis kinerja pelayanan haji dan umrah dan menjalankan program unggulan untuk layanan khusus lembaga. Oleh karena itu pentingnya manajemen dalam sebuah pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang didapatkan dari penelitian secara langsung di lapangan, peneliti menganalisis pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

1. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi haji merupakan serangkaian proses yang dilakukan oleh instansi terkait, khususnya Kementerian Agama, untuk memastikan kelancaran dan ketertiban penyelenggaraan ibadah haji bagi jamaah. Kementerian agama merupakan suatu lembaga pemerintah yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan bagi setiap masyarakat (muslim) sesuai dengan haknya sebagai warga negara menjadi tugas pemerintah salah satunya adalah penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Agar jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan aman, nyaman dan lancar sesuai dengan ajaran agama Islam, maka penyelenggaraan haji dan umrah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan sebaik-baiknya kepada jamaah haji. Jamaah berhak mendapatkan akses terhadap informasi yang jelas mengenai biaya, prosedur, serta hak mereka dalam pelayanan haji. Untuk memastikan sistem berjalan sesuai dengan harapan, mekanisme umpan balik perlu diperkuat sehingga penyelenggara dapat menyesuaikan kebijakan dan meningkatkan kualitas layanan berdasarkan kebutuhan jamaah.

2. Pelayanan Fasilitas

Pelayanan fasilitas merupakan aspek fundamental dalam berbagai sektor yang bertujuan untuk mendukung kelancaran aktivitas dan meningkatkan kualitas pengalaman jamaah. Dalam konteks administrasi publik, bisnis, pendidikan, dan layanan sosial, pelayanan fasilitas memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas bagi individu yang memanfaatkan layanan tersebut. Untuk memahami lebih dalam tentang pelayanan fasilitas, perlu dilakukan

eksplorasi terhadap berbagai dimensi yang meliputi konsep, strategi implementasi, tantangan, serta dampaknya terhadap kepuasan jamaah. Pelayanan fasilitas dapat diartikan sebagai segala bentuk dukungan yang disediakan oleh suatu organisasi atau institusi untuk menunjang aktivitas jamaah haji. Dukungan ini bisa berupa fasilitas fisik, seperti infrastruktur gedung, transportasi, teknologi, dan peralatan yang digunakan dalam operasional layanan, maupun fasilitas non-fisik yang mencakup sistem pelayanan berbasis digital, akses informasi, serta mekanisme yang mempermudah jamaah dalam memperoleh layanan. Keberadaan fasilitas yang baik bukan hanya sekedar pelengkap, tetapi menjadi elemen kunci dalam memberikan pengalaman yang optimal bagi jamaah.

3. Pembinaan Jamaah

Pembinaan jamaah haji merupakan bagian esensial dalam pelaksanaan ibadah haji, yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap calon jamaah memiliki pemahaman yang mendalam mengenai aspek spiritual, administratif, dan teknis terkait perjalanan haji. Proses pembinaan ini sangat penting mengingat ibadah haji bukan sekadar perjalanan fisik menuju Tanah Suci, tetapi juga sebuah pengalaman religius yang membutuhkan kesiapan mental, fisik, dan spiritual yang optimal. Pembinaan jamaah haji dilakukan dalam berbagai tahapan, mulai dari persiapan awal, pelaksanaan di Tanah Suci, hingga evaluasi pasca ibadah. Selain aspek spiritual, pembinaan jamaah haji juga mencakup kesiapan administratif dan logistik. Jamaah diberikan pemahaman mengenai prosedur pendaftaran, pengurusan dokumen, serta tata cara keberangkatan dan kepulangan. Informasi mengenai regulasi yang berlaku, baik dari pihak pemerintah maupun otoritas Arab Saudi, juga diberikan agar jamaah dapat menjalankan ibadah dengan lancar tanpa hambatan administratif. Konsekuensi logis dari “penjualan jasa” bimbingan haji adalah mengetahui kelebihan dan kelemahan atas program dan pelayanan yang diberikan kepada jamaah. Guna mengetahui kelebihan dan kelemahan, salah satu caranya menggunakan dasar penilaian tingkat kepuasan jamaah. Sosialisasi mengenai fasilitas yang akan digunakan, termasuk akomodasi, transportasi, dan layanan kesehatan di Tanah Suci, menjadi bagian penting dalam pembinaan agar jamaah memiliki ekspektasi yang realistis dan dapat mempersiapkan diri dengan baik.

Dalam pelaksanaan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, terdapat berbagai hambatan yang dapat mempengaruhi kepuasan jamaah. Hambatan ini bisa bersifat administratif, teknis, regulasi, maupun faktor eksternal yang berasal dari kebijakan nasional maupun internasional. Pemahaman terhadap hambatan-hambatan tersebut sangat penting untuk merancang strategi peningkatan pelayanan sehingga jamaah dapat menjalankan ibadah dengan lebih nyaman dan lancar. Hambatan pertama yang sering muncul adalah aspek administratif. Dalam

penyelenggaraan haji, administrasi memegang peranan penting karena terkait dengan pengelolaan data jamaah, verifikasi dokumen, serta proses pendaftaran yang harus dilakukan secara sistematis dan transparan. Salah satu kendala yang sering dihadapi adalah kompleksitas prosedur administrasi yang panjang dan kadang membingungkan bagi jamaah. Meskipun pemerintah telah menerapkan sistem *online* untuk pendaftaran dan verifikasi dokumen, masih banyak jamaah, terutama yang berasal dari daerah pedesaan, yang mengalami kesulitan dalam mengakses dan memahami sistem tersebut. Kurangnya pemahaman terhadap prosedur administratif dapat menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan dokumen, yang pada akhirnya dapat menghambat kelancaran persiapan keberangkatan.

Selain kendala administratif, hambatan teknis juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan jamaah haji. Infrastruktur pelayanan haji, termasuk sarana transportasi, akomodasi, serta sistem informasi, sering kali menghadapi tantangan dalam hal efisiensi dan ketersediaan. Misalnya, dalam hal transportasi, keterbatasan jumlah armada yang disediakan untuk mengantar jamaah ke embarkasi atau ke tempat-tempat tertentu di Tanah Suci sering kali menyebabkan penumpukan penumpang dan ketidaknyamanan dalam perjalanan. Akomodasi bagi jamaah juga masih menjadi permasalahan yang cukup signifikan. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan fasilitas penginapan, ada kalanya jamaah menghadapi kendala seperti kapasitas kamar yang terbatas, fasilitas yang kurang memadai, atau lokasi penginapan yang jauh dari area ibadah utama. Regulasi dan kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah, baik di tingkat nasional maupun internasional, juga berpengaruh terhadap penerapan pelayanan haji. Kebijakan kuota haji yang diterapkan oleh Pemerintah Arab Saudi setiap tahunnya sering kali menjadi tantangan bagi jamaah yang ingin melaksanakan ibadah haji. Banyak calon jamaah yang harus menunggu bertahun-tahun untuk mendapatkan kesempatan berhaji karena kuota yang terbatas. Selain itu, kebijakan visa, peraturan perjalanan, serta protokol kesehatan yang diterapkan sering kali mengalami perubahan, sehingga memerlukan adaptasi yang cepat dari pihak penyelenggara haji. Ketidakpastian regulasi ini dapat menimbulkan kebingungan bagi jamaah dan berpengaruh terhadap pengalaman mereka dalam menjalankan ibadah. Untuk mengatasi masalah tersebut Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang tentunya melakukan evaluasi dalam pelayanan yang diberikan.

Evaluasi pelayanan yang diterapkan dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang merupakan aspek penting dalam upaya perbaikan berkelanjutan terhadap penyelenggaraan ibadah haji. Evaluasi ini mencakup berbagai aspek, mulai dari efektivitas administrasi, efisiensi layanan, kualitas fasilitas, serta kepuasan jamaah sebagai penerima manfaat dari sistem pelayanan yang diterapkan. Dengan melakukan evaluasi secara sistematis, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari pelayanan yang telah diberikan, serta menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas layanan haji agar lebih sesuai dengan kebutuhan jamaah.

Pelayanan haji melibatkan sejumlah proses yang kompleks, termasuk tahap pendaftaran, persiapan keberangkatan, bimbingan ibadah, pelayanan kesehatan, transportasi, dan akomodasi selama di Tanah Suci. Evaluasi terhadap aspek administrasi menjadi salah satu fokus utama dalam melihat bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan telah berkontribusi terhadap kelancaran ibadah jamaah. Administrasi yang baik harus mampu mengelola data jamaah secara akurat, memberikan informasi dengan jelas, serta mengurangi kemungkinan kesalahan dalam proses registrasi dan dokumentasi. Dalam beberapa kasus, jamaah mengalami kendala terkait dokumen perjalanan seperti visa, tiket, atau jadwal keberangkatan yang tidak sinkron. Oleh karena itu, evaluasi terhadap sistem administrasi perlu dilakukan guna meningkatkan efektivitas pengelolaan data dan informasi jamaah.

KESIMPULAN

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu layanan publik yang kompleks dan memerlukan koordinasi antara berbagai pemangku kepentingan, baik di tingkat nasional maupun internasional. Oleh karena itu, manajemen pelayanan haji memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa seluruh tahapan, mulai dari pendaftaran hingga kepulangan jamaah, berjalan dengan baik sesuai harapan. Pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang berfungsi untuk memberikan kemudahan bagi jamaah dalam mengakses informasi, memenuhi persyaratan administrasi, serta memperoleh bimbingan yang mempersiapkan mereka dalam menjalankan ibadah haji. Dalam beberapa tahun terakhir, telah terjadi berbagai pembaruan dalam sistem pelayanan, termasuk digitalisasi administrasi dan peningkatan kualitas bimbingan manasik haji. Hal ini menunjukkan adanya usaha berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan jamaah. Namun, masih terdapat sejumlah tantangan yang harus diatasi, seperti koordinasi antar instansi, keterbatasan akses informasi bagi jamaah tertentu, serta aspek akomodasi dan transportasi yang memerlukan evaluasi lebih lanjut.

Kepuasan jamaah haji merupakan salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas pelayanan yang diberikan. Faktor-faktor seperti kemudahan akses administrasi, kualitas bimbingan sebelum keberangkatan, serta kenyamanan dalam perjalanan dan akomodasi memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman jamaah. Oleh karena itu, evaluasi terhadap manajemen pelayanan haji harus dilakukan secara berkelanjutan untuk menyesuaikan sistem dengan dinamika kebutuhan jamaah yang terus berkembang. Dalam hal administrasi, digitalisasi sistem pendaftaran dan pembayaran telah membantu mempercepat proses pelayanan dan meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan data jamaah. Meskipun sistem ini telah membawa manfaat yang signifikan, masih ada jamaah yang menghadapi kendala dalam mengakses layanan digital, terutama mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Oleh karena itu, perlu ada pendekatan alternatif seperti pendampingan bagi jamaah yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan berbasis teknologi.

Selain itu, transparansi dalam pengelolaan dana haji juga harus terus ditingkatkan agar jamaah mendapatkan kejelasan terkait biaya dan manfaat layanan yang diberikan.

Dalam aspek bimbingan manasik haji, penyelenggaraan pelatihan yang lebih komprehensif telah meningkatkan pemahaman jamaah mengenai tata cara ibadah haji serta regulasi yang berlaku. Bimbingan ini berperan penting dalam memastikan jamaah memiliki kesiapan mental dan fisik sebelum berangkat ke tanah suci. Namun, tantangan yang masih dihadapi adalah bagaimana memastikan bahwa seluruh jamaah dapat mengikuti bimbingan dengan baik, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu dan akses ke lokasi pelatihan. Alternatif seperti bimbingan berbasis daring atau sesi bimbingan yang lebih fleksibel dapat menjadi solusi untuk memastikan bahwa semua jamaah mendapatkan manfaat dari program ini. Koordinasi antar instansi menjadi elemen krusial dalam penyelenggaraan haji yang efisien. Keterlibatan berbagai pihak, termasuk Kementerian Agama pusat, biro perjalanan, serta otoritas di Arab Saudi, memerlukan sistem komunikasi yang kuat agar tidak terjadi kesalahan informasi yang dapat menghambat pelayanan. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah keterlambatan dalam penyampaian informasi terkait perubahan kebijakan atau regulasi dari pemerintah Arab Saudi. Hal ini terkadang menyebabkan ketidakpastian bagi jamaah yang tengah mempersiapkan keberangkatan mereka. Untuk mengatasi hal ini, perlu ada mekanisme komunikasi yang lebih responsif, seperti penyediaan pusat informasi yang dapat diakses secara daring oleh jamaah dalam waktu nyata.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan jamaah, inovasi dalam pelayanan haji perlu terus dikembangkan. Digitalisasi layanan telah memberikan dampak positif, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan, seperti pengembangan aplikasi yang memungkinkan jamaah mendapatkan informasi terkini mengenai jadwal keberangkatan, prosedur ibadah, serta layanan kesehatan. Selain itu, penggunaan teknologi dalam sistem evaluasi kepuasan jamaah dapat membantu penyelenggara layanan dalam merancang strategi perbaikan yang lebih akurat dan berbasis data.

DAFTAR PUSTAKA

- Febrianti, T. W. E., Hidayatullah, S., & Rachmadian, A. (2023). Peran manajemen pengelolaan dokumen pada penyelenggara umrah di PT. An Nahl Malang. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 3(1), 25. <https://doi.org/10.32332/multazam.v3i1.6435>
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2024). *Tujuh program outlook hasil Rakernas Kemenag 2024*. <https://kemenag.go.id/nasional/ini-tujuh-program-outlook-hasil-rakernas-kemenag-2024-qkrZv> (Diakses 10 Februari 2025, pukul 08.25)

- Khusna, M., & Azalia. (2018). Hakekat ritual ibadah haji dan maknanya berdasarkan pemikiran William R. Roff. *An-Nas: Jurnal Humaniora*, 2(1). <https://doi.org/10.36840/an-nas.v2i1>
- Khusna, M., & Azalia. (2018). Hakekat ritual ibadah haji dan maknanya berdasarkan pemikiran William R. Roff. *An-Nas: Jurnal Humaniora*, 2(1). <https://doi.org/10.36840/an-nas.v2i1.93>
- Rohman, F. (2018). Strategi pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Mabrur Lumajang: Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam. *Dakwatuna: Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam*, 4(2). <https://doi.org/10.36835/dakwatuna.v4i2.302>
- Saefullah, M., & El Syam, R. S. (2022). Pendidikan Islam pada alumni haji di Majelis Taklim dan Dzikir Asy Syahidiyah Wonosobo. *Jurnal ...*, 4(2), 66–76. (Catatan: Harap tambahkan nama jurnal yang tepat)
- Utami, K., & Wulandari, W. (2019). Evaluasi pelayanan tour leader PT Al Hijaz terhadap jamaah umrah pada PT Al Hijaz tahun 2019. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 2(1), 91–103. <https://doi.org/10.32332/multazam.v2i1.5354>
- Wahid, A. H. S. (2019). Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam mencetak kemandirian jamaah calon haji. *Syaikhuna: Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam*, 10(1). <https://doi.org/10.36835/syaikhuna.v10i1.3476>
- Wahid, A. H. S. (2019). Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam mencetak kemandirian jamaah calon haji. *Syaikhuna: Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam*, 10(1), 143. <https://doi.org/10.36835/syaikhuna.v10i1.3476>
- Wildayati, R., Solahudin, D., & Rahman, A. (2017). Optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah. *Anida*, 17, 167.