

EVALUASI PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMRAH TERPADU DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Ikhlash Jauhari¹, Nurul Umi Ati², Retno Wulan Sekarsari³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email: Ikhlashjauhari1501@gmail.com

ABSTRAK

Secara esensial, ibadah haji merupakan kewajiban yang diamanatkan oleh Allah kepada khalayak umat Islam yang sudah mendapati kesanggupan, disebut juga sebagai rangkaian suci karena setiap rangkaian aktivitasnya merupakan ibadah. Dalam beberapa tahun terakhir, pelayanan haji di Indonesia sudah mendapati pengembangan signifikan akan penyediaan informasi serta manajemen data jamaah haji, termasuk dokumentasi, pengarsipan, dan pengelolaan keuangan. Pemerintah sudah mengaplikasikan sistem utama punya Garuda menjadi basis data SISKOHAT dengan hubungan akan 7 BPS BPIH. Perbaiki SISKOHAT dengan bertahap dan berkelanjutan di Kementerian Agama Kabupaten/Kota setiap tahun terus meningkat. Upaya untuk peningkatan layanan haji terus dilakukan oleh Bidang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kemenag Kabupaten Malang akan penilaian ke pelaksanaan penyelenggaraan haji seiring berjalannya waktu, selanjutnya mengikuti akan penyempurnaan pola layanan guna mengatasi kurangnya. Sebuah langkah yang efektif oleh kemenag akan upaya memperbaiki layanan haji yakni membangun Sistem Informasi juga Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dengan terkoneksi ke Kantor Wilayah Kemenag di Indonesia. Tujuan studi ini: 1) Penganalisisan layanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) di kemenag Kabupaten Malang; 2) mendeteksi layanan yang diberikan oleh pekerja akan kepuasan calon jamaah haji juga umrah di kemenag Kabupaten Malang; 3) pengetahuan akan indikasi yang memperlambat alur layanan calon jamaah haji dan umrah di kemenag Kabupaten Malang. Studi ini, mengaplikasikan metode deskriptif kualitatif dengan memanfaatkan data primer juga sekunder.

Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan, Haji dan Umrah

Pendahuluan

Salah satu dari lima pilar Islam adalah ibadah haji; bagi individu yang mampu, menunaikan haji menjadi bagian penting dalam melengkapi praktik agama Islam. UU No 13 Tahun 2008 terkait Penyelenggaraan Ibadah Haji, pasal 1 ayat 2, menjelaskan bahwa Penyelenggara Ibadah Haji merujuk pada serangkaian kegiatan yang mencakup manajemen pelaksanaan ibadah haji, termasuk pengembangan, pelayanan, dan perlindungan bagi para jamaah haji.

Penyelenggaraan Ibadah Haji mencakup serangkaian aktivitas yang terdiri dari pembinaan, pelayanan, serta proteksi bagi jamaah haji, baik di dalam negeri maupun di Arab Saudi, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Ayat 11 Keputusan Menag RI No 396 Tahun 2003 terkait Perubahan Atas Keputusan Menag RI No 371 Tahun 2002 terkait Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

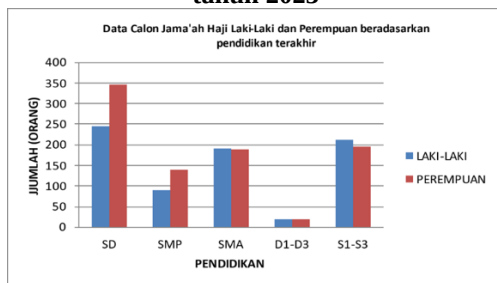
Perubahan kedua atas Permenag RI No 14 Tahun 2012 terkait Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, yang diatur di Pasal 1 Ayat 2, mendefinisikan Haji Reguler sebagai ibadah haji konvensional. Ini merujuk pada serangkaian kegiatan pengelolaan ibadah haji yang dikelola

oleh pemerintah, termasuk pendampingan, perlindungan, dan bimbingan bagi para jamaah. Karena segala sesuatu mulai dari administrasi keuangan hingga pengarsipan masih dilakukan dengan tangan, pengendalian yang cepat merupakan tantangan yang sulit dilakukan, sehingga menimbulkan masalah serius. Dengan lebih banyak BPIH BPS, sistem ini dapat menjalankan peran yang lebih canggih dalam meningkatkan pengayoman haji secara online serta real-time. Bagian Pengelolaan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kemenag Kabupaten Malang terus berupaya pemberian penyediaan haji yang lebih baik dengan melakukan penilaian terhadap capaian penyelenggaraan haji setiap tahunnya dan kemudian menyempurnakan bentuk layanan guna menangani kecacatan yang timbul. Penciptaan SISKOHAT dimaksudkan untuk membantu tidak hanya registrasi haji secara online juga real-time, tetapi juga alur peribadatan haji, dikaiti akan registrasi calon haji dan pengelolaan dokumen hingga pengelolaan keberangkatan (embarkasi), pengawasan operasional di seluruh Tanah Suci, serta alur kepulangan (debarkasi) kembali ke Indonesia. Pembangunan Sistem Informasi dan

Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang terintegrasi dengan Kemenag di seluruh Kabupaten dan Kota di Indonesia, serta Kantor Wilayah Kementerian Agama di setiap provinsi dan kabupaten merupakan langkah positif yang diambil oleh Kemenag untuk menaikkan layanan haji. Bank Penyelenggara Penerima Setoran Haji (BPS BPIH), Kantor Wilayah Kemenag di 33 Provinsi dan Kabupaten, serta Pusat Komputer Host untuk menyimpan database lengkap calon jemaah haji di Kemenag Pusat, yang berlokasi di Jakarta Pusat, semuanya terhubung melalui layanan sistem SISKOHAT secara daring dan real-time.

Pada saat ini Kementerian Agama Kabupaten Malang lagi menangani persoalan akan penyediaan haji juga umrah. Khalayak umum mendapati layanan juga berita efektif di era sekarang ini yang serba berbasis internet. Oleh karena itu, muncul beberapa masalah terkait penyebaran dan penerimaan informasi oleh calon jamaah haji maupun umrah.

Gambar 1.1 Data Jemaah Haji yang berangkat tahun 2023



Berdasarkan gambar diatas jemaah haji yang berpendidikan terakhir SD berjumlah 592 orang, 245 bertipe laki-laki serta 347 bertipe perempuan. Jemaah berpendidikan SMP berjumlah 231 orang, 91 laki-laki dan 140 perempuan, jemaah berpendidikan SMA dengan kuantitas 380 orang, 191 laki-laki dan 189 perempuan. Jemaah yang berpendidikan D1-D3 hanya 39 orang, 19 laki-laki serta 20 perempuan juga jemaah yang berpendidikan S1-S3 berjumlah 408 dimana 213 berjenis kelamin laki-laki dan 195 perempuan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dari 1650 jemaah haji diberangkatkan tahun 2023, jemaah haji yang berpendidikan SD merupakan yang terbanyak dengan jumlah 592 jemaah. Hal tersebut tentu menjadi masalah dalam proses pelayanan dikarenakan SDM yang kurang dalam teknologi dan informasi terkait pendaftaran haji, oleh karena harus ada panduan dari orang terdekat yang SDM lebih mumpuni serta harus ada panduan dari pegawai pusat layanan haji juga umrah di Kemenag Kabupaten Malang guna dibimbing dan dibekali pengetahuan tentang informasi haji dan umrah.

Menurut Nurul dkk (2021:01) mengatakan bahwa Selain menjadi komponen penting dalam bisnis apa pun, sumber daya manusia juga dapat

dianggap sebagai orang-orang yang bekerja di sana. Sumber daya manusia dikenal juga dengan sebutan personel, tenaga kerja, pekerja, karyawan, bahkan potensi manusia. Sumber daya inilah yang mendorong suatu organisasi untuk mewujudkan potensinya dan dijadikan harta dan modal non-materi yang bisa diterapkannya potensi nyata baik berbentuk maupun tidak. dalam mengakui keberadaan organisasi. Baik publik juga swasta, suatu organisasi harus menggunakan mekanisme, seperti organisasi yang dipimpin akan segeremobolan individu yang berpartisipasi aktif akan usaha memenuhi visi yang ditetapkan perusahaan atau organisasi, untuk mencapai tujuannya.

Salah satu lembaga yang mengawasi perjalanan haji adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang yang terus berusaha mendapati penyediaan penyelenggaraan haji yang terbaik dan terlengkap. Untuk mengetahui lebih jauh mengenai layanan penyelenggaraan haji yang ditawarkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, termasuk tantangan juga solusi akan penyelenggaraan layanan tersebut. Oleh karena itu peneliti menjabarkan dalam sebuah skripsi yang berjudul “Evaluasi Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu Di Kementerian Agama Kabupaten Malang”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah evaluasi pelayanan pada Pusat layanan Haji dan Umrah terpadu (PLHUT) di Kementerian Agama Kabupaten Malang?
2. Bagaimanakah pelayanan terhadap kepuasan calon jemaah haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Malang?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat proses pelayanan calon jemaah haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Fokus Penelitian

Fokus dari studi ini yakni:

1. Pengevaluasian strategi pelayanan yang diterapkan di pusat layanan haji dan umrah di Kemenag Kabupaten Malang. Indikatornya mengikuti kerangka yang dijelaskan oleh Dunn, seperti yang disebutkan dalam karya Nugroho (2003:610-611).
 - a. Efektivitas
 - b. Efisiensi
 - c. Kecukupan
 - d. Perataan
 - e. Responsivitas
 - f. Ketepatan
2. Bagaimana tingkat kepuasan calon jemaah haji dan umrah akan layanan pegawai di Kemenag Kabupaten Malang?

Adapun indikator-indikator kepuasan para penerima pelayanan menurut Tjiptono dalam (Mulyawan 2016:49) seperti berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan
 - b. Akurasi pelayanan
 - c. Kesopanan dan keramahan
 - d. Kemudahan mendapatkan pelayanan
 - e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
 - f. Atribut Pendukung Pelayanan
3. Apa saja faktor penguat serta hambatan pelayanan haji dan umrah di Kemenag Kabupaten Malang?

Tujuan Penelitian

Pemaparan permasalahan yang telah disajikan, mendapati visi akan studi ini yakni:

1. Temuan studi ini yakni guna penganalisaan akan layanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) di Kemenag Kabupaten Malang.
2. Guna penganalisaan pelayanan pegawai pada kepuasan calon jemaah haji juga umrah di Kementerian Agama Kabupaten Malang.
3. Guna pemberian pemahaman akan faktor penghalang alur pelayanan bagi calon jemaah haji dan umrah di Kemenag Kabupaten Malang.

Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis
Meninginkan akan temuan studinya akan memperluas pemahaman dan pengetahuan bagi semua yang memerlukannya, serta berkontribusi pada peningkatan keilmuan terkait Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu Di Kemenag Kabupaten Malang pada tahun 2023.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti
Bisa menggunakan, melaksanakan, dan memperluas pengetahuan yang diperoleh selama studi di perguruan tinggi, terutama dalam memberikan kontribusi tambahan terkait topik yang diteliti oleh peneliti.
 - b. Bagi Kementerian Agama Kabupaten Malang
Mendapati pemberian kontribusi yang bermanfaat bagi kemenag Kabupaten Malang dan dapat menjadi sumber masukan bagi para pengelola untuk mengevaluasi pelayanan yang telah dilaksanakan, terutama terkait dengan topik studi mengenai Evaluasi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu di Kemenag Kabupaten Malang.
 - c. Bagi Universitas Islam Malang
Memperluas ketersediaan literatur dalam perpustakaan Universitas Islam Malang, menambah pengetahuan, pemikiran, dan

pemahaman dalam domain ilmu pengetahuan. Menjadikan sumber referensi bagi mereka yang tertarik guna melakukan penelitian lebih lanjut terkait Evaluasi Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu Di Kemenag Kabupaten Malang.

Tinjauan Pustaka **Evaluasi**

Dalam Nurul dkk (2023:66) menjelaskan bahwa Evaluasi merupakan evaluasi terhadap suatu permasalahan yang seringkali menonjolkan aspek positif dan negatif dari suatu permasalahan. Evaluasi program biasanya dilakukan untuk melihat seberapa baik kinerja program akan mewujudkan visi yang ada. Menurut Widodo (2008), yang mengutip pendapat dari Jones, penilaian merujuk pada "suatu tindakan yang disusun untuk menilai efek dari berbagai spesifikasi obyek, teknik pengukuran, dan metode analisis." Tujuan penilaian akan ditetapkan umum yakni guna pengevaluasian penetapan pemerintah, dengan keberagaman akan hal deskripsi obyek, metodologi pengukuran, dan pendekatan analitis. Proses membandingkan hasil aktual dengan tujuan atau sasaran kebijakan yang dinyatakan dikenal sebagai penilaian kebijakan, dan pada dasarnya menentukan sejauh mana suatu kebijakan telah membuahkan hasil.

Dunn dalam Akbar dan Kurniati (2018) menyatakan bahwa secara sederhana penilaian kebijakan adalah proses menghasilkan data mengenai Manfaat atau nilai dari hasil kebijakan. Dunn (Subarsono, 2011: 124) kemudian mendeskripsikan 3 ketetapan penilaian yang berbeda, termasuk evaluasi semu, yang merupakan pendekatan penilaian akan metode deskriptif guna mendapati data yang akurat terkait temuan penetapan tanpa mempertimbangkan signifikansi akan penetapannya bagi khalayak.

Dari berbagai definisi yang telah diberikan, jelas akan evaluasi kebijakan yakni aktivitas guna mengamati bagaimana suatu kebijakan dilaksanakan dan kemudian mengevaluasi kemajuannya, menentukan kebijakan tersebut telah dilaksanakan dengan efektif. Visi akhir berupa menentukan dari kebijakannya perlu ditindak lanjuti.

Pelayanan Publik

Menurut Akh Muhafik (2010:24) dalam (Nurul dkk 2021:15) menjelaskan bahwa pemberian akomodasi dengan kepentingan entitas dengan mengikuti pedoman dan prosedur dasar yang telah ditetapkan dikenal sebagai layanan umum. UU No 25 Tahun 2009, berupa dua bagian, mengatur mengenai standar layanan. Ini adalah sebagai berikut yakni:

1. Persyaratan, sistem, metode, juga alur; waktu layanan, biaya, dan produk layanan adalah

- beberapa komponen standar layanan yang terhubung dengan proses pemberian layanan.
2. Bagian dari standar pelayanan yang berkaitan dengan manajemen layanan mencakup aspek hukum, infrastruktur, kualifikasi staf, pengawasan, jumlah personel, jaminan pelayanan, keamanan, evaluasi kinerja staf, dan sarana pelayanan.

UU No 25 Tahun 2009 yakni panduan bagi lembaga pemerintah untuk memberikan pelayanan yang optimal dan terbaik, (Hayat, 2017). Menjadikan kewajiban penyedia layanan guna penyediaan pelayanan yang berkualitas guna memastikan kepuasan masyarakat. Sebab, kepuasan masyarakat pada dasarnya bergantung pada bagaimana layanan tersebut diterima atau disampaikan kepada mereka.

Pelayanan publik merujuk pada penyediaan layanan, baik oleh entitas pemerintah, badan usaha yang mewakili pemerintah, juga swasta ke khalayak, akan biaya, untuk pemenuhan konsumsi publik. Jadi, penyediaan ini tak cuma akan pemerintah melainkan juga bisa oleh non-pemerintah. Keduanya dibedakan dengan motif dalam melakukan pelayanan. Pelayanan pemerintah punya motivasi sosial-politik, sementara layanan yang disediakan oleh sektor swasta memiliki motivasi ekonomi.

Sistem yang dibentuk oleh pemerintah guna pemenuhan sebagian kepentingan masyarakat juga termasuk dalam konsep pelayanan publik.

Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Mulyawan (2016), ada 10 prinsip layanan publik yang dijelaskan di Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 akan panduan umum pelaksanaan layanan publik, yakni:

1. Kesederhanaan, yakni kemudahan alur layanan yang diberikan kepada masyarakat seperti tak ribet dilakukan.
2. Kejelasan, yaitu kejelasan yang mencakup beberapa hal:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan.
 - b. Keyakinan bahwa petugas yang memberikan layanan akan menangani masalah yang ada.
 - c. Rincian biaya atau tarif layanan publik serta prosedur pembayarannya.
3. Kepastian waktu, artinya layanan publik dapat dilaksanakan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan.
4. Akurasi produk layanan publik diterima dengan akurat, tepat, dan sah.
5. Keamanan, baik alur juga temuan layanan publik, memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab, kepala penyelenggara layanan publik atau pejabat yang ditugaskan bertanggung jawab atas pelaksanaan dan penyelesaian keluhan atau masalah dalam pelaksanaan layanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan pasarana kerja, termasuk penyediaan infrastruktur teknologi telekomunikasi dan informasi.
8. Kemudahan akses, ruang yang punya fasilitas pelayanan yang memadai.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan mengharuskan penyedia layanan untuk bersikap disiplin, sopan, dan ramah.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan teratur, penyediaan ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan teratur.

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik menetapkan kriteria yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai alat ukur untuk mengevaluasi mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Standar pelayanan menjadi bagian integral dari layanan publik yang memengaruhi efektivitas dan kualitasnya (Mulyawan, 2016:44).

Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan berkaitan dengan kecepatan dalam memberikan layanan. Semakin tinggi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik, semakin penting kecepatan layanan dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Kecepatan layanan ini dapat berdampak positif terhadap penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Maulidiah, 2014).

Standar pelayanan terkait dengan persyaratan dan prosedur harus optimal. Persyaratan yang diberlakukan haruslah mudah dipenuhi dan dilaksanakan. Jika persyaratan tersebut lengkap dan memenuhi kriteria, maka prosedur pelayanan akan berjalan dengan baik (Maulidiah, 2014).

MENPAN Nomor 63 tahun 2003 yang disebutkan dalam karya Mulyawan (2016), standar pelayanan publik mencakup aspek:

1. Tata cara pelayanan, mengacu pada prosedur yang harus diikuti untuk memperoleh layanan.
2. Durasi penyelesaian, mengacu pada rentang waktu yang diperlukan mulai dari pengajuan permohonan hingga penyelesaian pelayanan.
3. Tarif atau biaya layanan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan.
4. Produk layanan, yakni hasil layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Fasilitas dan infrastruktur layanan yang memadai yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik.
6. Kualifikasi petugas layanan, yang harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang diperlukan.

Kualitas Pelayanan Publik

Umi Ati et al. (2021:14), standar layanan publik mencerminkan aktivitas layanan yang dilakukan oleh penyedia layanan, yang dalam konteks ini adalah pemerintah, untuk menyediakan atau mendistribusikan barang dengan tujuan memberikan harapan dan kepuasan kepada masyarakat sebagai konsumen utama. Dalam konteks ini, penerima layanan melakukan tugasnya sesuai dengan pedoman dan standar layanan publik yang telah ditetapkan. Ada kemungkinan bahwa kriteria kualitas layanan yang diterapkan oleh satu perusahaan tidak berlaku untuk perusahaan lain. Karena kebijakan dan arahan organisasi pada dasarnya menentukan standar layanan berbeda yang diterapkan. Zeithaml dkk. (dalam Hardiansyah, 2011:48) menyebutkan ada lima (lima) komponen yang membentuk kualitas pelayanan publik: bukti nyata (empathy), jaminan (garansi), daya tanggap (responsiveness), dan ketergantungan (reliability).

Dapat disimpulkan bahwa kualitas ini merupakan persepsi dari penerima layanan mengenai pengalaman pemberian jasa yang telah diterima. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam (Maulidiah,2014) ada 5 indikasi menilai kualitas atau jasa pelayanan publik, diantaranya:

- 1) Tangibles(Kenampakan fisik)
Yaitu fasilitas yang digunakan berkualitas serta terdapat infrastruktur pendukung yang memenuhi standar kualitas.
- 2) Reliability(Keandalan)
Yakni keahlian yang dipunya akan pemberi layanan dalam menyajikan layanan sesuai akan alur yang ada.
- 3) Responsiveness(Respon/daya tanggap)
Yaitu sikap tanggap para aparatur akan penyajian layanan kepada masyarakat.
- 4) Assurance(Jaminan)
Yaitu ketepatan waktu dan kepastian biaya yang diberikan oleh penyedia layanan.
- 5) Emphaty(Empati)
Yaitu kemudahan sikap para aparatur dalam berkomunikasi, memahami kebutuhan masyarakat sehingga menimbulkan kepuasan bagi penerima layanan (masyarakat).

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Metode yang diterapkan dalam studi ini yakni kualitatif. Denzin & Lincoln menjelaskan akan studi kualitatif merupakan pendekatan yang menggunakan konteks alami untuk menginterpretasikan fenomena yang diamati, melibatkan berbagai metode penelitian. Erikson

juga menggambarkan penelitian kualitatif sebagai upaya untuk merinci dan menjelaskan secara naratif aktivitas yang dilakukan serta dampaknya terhadap kehidupan subjek penelitian.

Pengadopsian metode kualitatif deskriptif dalam upaya untuk menguraikan secara rinci fenomena yang menjadi fokus penelitian. Keputusan ini didasari oleh keinginan peneliti untuk menggambarkan situasi lapangan dengan jelas, terperinci, dan mendalam, sehingga memungkinkan untuk pemahaman yang lebih baik mengenai objek penelitian.

Data diperoleh melalui metode deskriptif yang mencakup tulisan, penjelasan, dan pendapat dari berbagai informan dan sumber yang diteliti. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengumpulkan data yang luas dan beragam, yang bermanfaat dalam mengatasi berbagai masalah yang muncul selama proses penelitian.

Metode deskriptif membantu dalam memahami bagaimana mencapai tujuan tertentu dan menerapkannya dalam konteks fenomena yang ada dalam berbagai situasi. Peneliti percaya bahwa dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dia dapat secara mendalam memahami gambaran objek penelitian, yakni pelayanan haji dan umrah di Kemenag Kabupaten Malang, melalui interaksi dengan narasumber yang dipilih dengan cermat.

Metode kualitatif diaplikasikan guna pengumpulan data yang memiliki makna yang mendalam. Dengan data yang diperoleh ini, menginginkan agar pemberian pemahaman yang komprehensif terkait bagaimana pelayanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) di Kemenag Kabupaten Malang, dengan dukungan dari data tertulis dan hasil wawancara.

Setting dan Situs Penelitian

Lokasi studi merujuk akan kawasan studi dilaksanakan, yakni berupa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Pemilihan lokasi ini dipertimbangkan akan data yang diperlukan dapat diakses dengan mudah. Subyek studi terdiri atas pekerja di Kantor Kemenag Kabupaten Malang.

Sumber Data

1. Sumber data Primer

Sumber data utama yang diaplikasikan yakni data primer, didapati dengan pengamatan juga wawancara langsung. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan pegawai dan kepala sesi Pelayanan Haji dan Umrah di Kemenag Kabupaten Malang, serta melakukan observasi dan dokumentasi lapangan selama proses penelitian. Berikut adalah sumber data studi ini:

Tabel 3.1 Daftar Informan

No	Nama	Umur	Jabatan
1.	Abd.Salam,S.A g,M.Sy	47	Kepala Seksi PHU.

2.	Romdloni Suryono	54	Penyusun dokumen haji dan umrah.
3.	Moh. Nurdianto R, S.H	41	Sekretaris Pelaksana PHU
4.	Siti Aisyah S.H	57	Pelaksana PHU
5.	Arif Hardiyanto	38	Pelaksana PHU
6.	Irwanto	29	Pelaksan PHU

Sumber: Diolah peneliti 2023

2. Data sekunder

Data sekunder yakni data penguat yang digunakan, yakni berupa buku, peraturan-peraturan, artikel, serta yang lain punya koneksi akan isu yang di bahas.

Mengaplikasikan data melalui berbagai sumber yang lain selain sumber data dari wawancara, observasi dan data yang digunakan juga bisa melalui web resmi Kemenag pada Kabupaten Malang yang digunakan sebagai penguat hasil penelitian. Adapun data yang didapat yakni :

1. Pamflet Pendaftaran haji dan umrah di Kemenag Kabupaten Malang 2023.
2. Dokumentasi wawancara informan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data didampingi oleh fakta-fakta yang ditemukan secara langsung dilapangan, untuk mengumpulkan data dari hasil pengamatan yang meliputi deskripsi secara detail yang temuan wawancara yang komprehensif dan analisis dokumen serta catatan juga disertakan.

1. Wawancara

Esterberg (2002) seperti yang disebutkan dalam buku Sugiyono (2017:233), ada beberapa wawancara, antara lain wawancara terstruktur, semi-terstruktur, serta tak terstruktur.

a. Wawancara Tersrtuktur (Structured Interview)

Penyajian serangkaian pertanyaan untuk diajukan kepada responden selama sesi wawancara.

b. Wawancara Semi-struktur (Semi Structure interview)

Pelaksanaannya lebih fleksibel daripada wawancara terstruktur, namun tetap mengikuti pedoman wawancara di mana responden diminta untuk berbagi gagasan.

c. Wawancara Tak Terstruktur (Unstructured Interview)

Tak membatasi diri pada dasar interview yang sudah disusun terstruktur juga sistematis. Dasarnya yang diaplikasikan hanyalah sekedar garis besar dari masalah yang akan diajukan.

2. Observasi

Penghimpunan data yang melibatkan pengamatan langsung akan situasi juga

kondisi yang relevan dengan lingkup studi. Hal ini melibatkan pencatatan sistematis semua hal mengenai studi ini. Menjadikan observasi dilakukan untuk mengamati proses pelayanan haji dan umrah di pusat layanan haji dan umrah di Kantor Kemenag Kabupaten Malang. Dari hasil pengamatan diharapkan dapat memperoleh data penguat sebagai upaya untuk mendapat informasi yang lengkap. Obervasi yang dilakukan nantinya pada penelitian ini adalah :

1. Pengamatan tentang keadaan dan situasi di lapangan terkait proses pelayanan calon jemaah haji dan umrah.
2. Aktivitas dari pegawai pusat layanan haji dan umrah akan melayani calon jemaah di Kantor Kemenag Kabupaten Malang.

Dari pengamatan ini nantinya akan muncul informasi maupun data tentang suatu permasalahan sehingga dapat diperoleh pemahaman-pemahaman sebagai bukti dari informasi yang telah diperoleh sebelumnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yakni penghimpunan data dengan mengaplikasikan gambar sebagai bukti konkret untuk mendukung validitas dan keakuratan penelitian. Pendekatan ini dianggap sama pentingnya dengan metode penghimpunan data lainnya. Dokumentasi ini dianggap sebagai salah satu metode penghimpunan data yang paling praktis karena cuma memerlukan media elektronik guna menyimpan gambar terkait data studi ini.

Dilakukannya pendokumentasian di pusat layanan haji dan umrah di Kemenag Kabupaten Malang, termasuk dokumentasi wawancara dengan ketua pelaksana pelayanan haji dan umrah, proses pelayanan kepada jemaah haji dan umrah, serta pendataan calon jemaah haji.

Analisis Data

Sugiyono (2017:335) menguraikan akan analisis data kualitatif yakni alur sistematis dalam mengumpulkan dan merangkum data yang didapat akan wawancara, pengamatan, juga dokumentasi dengan metode yang terstruktur. Penelitian ini akan menerapkan model analisis Milles dan Huberman, yang dikenal sebagai model analisis interaktif. Model analisis ini mencakup empat komponen, yakni:

1. *Data Collection* (Pengumpulan data)
Selama periode dari 12 Juni 2023 hingga 31 Juli 2023 di Kementerian Agama Kabupaten Malang, peneliti menghimpun data mengaplikasikan teknik wawancara, pengamatan juga dokumentasi selama empat minggu
2. *Data Condensation* (Kondensasi data)

Kondensasi data ini melibatkan seleksi, penekanan, penyederhanaan, dan transformasi data. Pada tahap ini, peneliti mengubah hasil wawancara menjadi transkrip dan memilih dokumen yang relevan yang diperoleh selama penelitian.

3. Data Display (Penyajian data)

Setelah alur kondensasi data, berikutnya yakni penyajian data, yang merupakan data yang telah diatur dan disusun sedemikian rupa. Ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis informasi dengan lebih mudah berdasarkan data yang telah disiapkan. Di konteks studi ini, penyajian data tidak hanya teks tetapi juga berbentuk tabel yang relevan dengan tujuan penelitian.

4. Conclusion (Kesimpulan)

Pembuatan kesimpulan dari data yang dikumpulkan, termasuk mencatat kejelasan informasi serta memahami alur sebab akibatnya, yang memungkinkan untuk menyimpulkan temuan dari data yang ada. Studi ini mengekstraksi kesimpulan utama dari temuan tersebut.

Keabsahan Hasil Penelitian

Sugiyono (2017:241) menjelaskan bahwa triangulasi merujuk pada metode pengumpulan data yang mengaitkan berbagai teknik dan sumber data yang tersedia. Studi ini, triangulasi yang digunakan yakni:

1. Triangulasi Sumber

Yaitu mengecek ulang data yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Konteksnya, pengumpulan data dengan melakukan wawancara kepada beberapa staf di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

2. Triangulasi Teknik

Alur memverifikasi data dengan mengonfirmasinya dari sumber yang berbeda namun relevan. Dalam konteks ini, mendapati wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait evaluasi pelayanan haji di Kemenag Kabupaten Malang.

Adapun alasan peneliti memilih teknik triangulasi sebagai teknik keabsahan data adalah supaya mendapatkan hasil yang akurat. Mengingat dalam triangulasi dilakukan pengecekan ulang data dengan sumber yang berbeda serta dengan teknik yang berbeda.

Pembahasan

A. Strategi pelayanan pada pusat haji dan umrah

Upaya Pemberian layanan jemaah haji, Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu di Kemenag Kabupaten Malang mengakui pentingnya melakukan evaluasi terhadap proses

pelayanan mereka. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan kualitas dan nilai pelayanan yang diberikan. Atas dasar penganalisaan temuan pihak Kemenag Kabupaten Malang, ada beberapa kriteria evaluasi kebijakan menurut Dunn (2003:610-611) yang dapat diidentifikasi, yakni:

a. Efektivitas : Pelayanan pada pusat layanan haji dan umrah terpadu di Kemenag Kabupaten Malang bisa dikatakan berjalan dengan efektif. Karena pada PLHUT ini punya pekerja yang mumpuni, menjadikan bisa memberikan pelayanan yang efektif pada masyarakat untuk mencapai keinginannya.

b. Efisiensi : Usaha yang dilakukan Kemenag Kabupaten Malang akan pemberian pelayanan baik sudah berbagai tahap yang tentunya sesuai dengan peraturan dari pusat mengenai standar operasional prosedur pelaksanaan haji dan umrah yang tertera di UU No 13 terkait penyelenggaraan haji.

c. Kecukupan : Pegawai PLHUT pada Kemenag Kabupaten Malang sudah memfasilitasi informasi dan pemahaman yang jelas terkait prosedur pendaftaran haji dan umrah baik melalui sosialisasi maupun menyebarkan informasi melalui sosial media sosial terkait prosedur pendaftaran haji dan umrah, apa saja yang harus dilakukan calon jemaah sebelum mendaftar, serta informasi dari awal keberangkatan ke tanah Suci sampai balik ke tanah air.

d. Perataan : Semua kalangan masyarakat berhak mendapat pelayanan yang adil serta pemerataan pelayanan dari PLHUT tanpa memandang ras, suku maupun dari kelompok tertentu dalam memberi pelayanannya kepada para calon jemaah yang ingin mendaftar.

e. Responsivitas : Dalam pelayanan pada pusat layanan haji dan umrah terpadu di kemenag Kabupaten Malang, para pegawai memberi respon baik akan calon jemaah haji dan umrah. Masyarakat dapat memberikan laporan yang berupa kritik maupun saran ke akun media sosial Kantor kementerian Agama Kabupaten Malang atas segala keluhan yang mereka dapat setelah pelaksanaan pelayanan melalui lapor.go.id

B. Pelayanan pegawai terhadap kepuasan calon jemaah haji dan umrah

Sehubungan dengan fokus penelitian yang ditulis peneliti terkait dengan kepuasan calon jemaah haji dan umrah, peneliti menggunakan teori Tjiptono dalam (Mulyawan 2016:49) terkait indikator kepuasan para penerima pelayanan. Berikut keenam indikator

kepuasan yang akan ditulis lebih rinci sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu dalam pelayanan, mencakup waktu menunggu dan waktu proses. Seperti yang disampaikan Bapak Romdloni Suryono selaku ketua pelaksana PHU :

“...tentu saja ketepatan waktu berpengaruh akan kepuasan calon jemaah haji sebab semakin cepat waktu pelayanan atau durasi pelayanan yang diberikan oleh pegawai maka calon jemaah haji akan puas, dan apabila pelayanan yang diberikan semakin lama tentu saja calon jemaah akan bertanya-tanya atas durasi pelayanan yang diberikan”.

(Sumber:wawancara, 01 November2023).

Ketepatan waktu pelayanan dan waktu tunggu pelayanan sangat penting bagi kepuasan calon jemaah, oleh karena itu pegawai pada saat pelayanan berlangsung sudah dan mengikuti sesuai dengan SOP dari Kementerian Agama Kabupaten Malang, jadi calon jemaah haji hanya menunggu 15 menit saja dalam proses pelayanannya.

2. Keakuratan pelayanan, yang mencakup ketiadaan kesalahan. Seperti yang disampaikan Bapak Romdloni Suryono selaku ketua pelaksana PHU :

“....Pelayanan yang akurat serta bebas dari kesalahan merupakan salah satu kriteria kepuasan calon jemaah terhadap pelayanan kita, serta karena pegawai-pegawai yang bekerja pada layanan haji ini sudah diberitahukan SOP dan jobdesk masing-masing pegawai dalam memberikan pelayanan yang akurat.(Sumber: wawancara, 01 November 2023).

Pelayanan yang akurat sangat diperlukan oleh para calon jemaah yang ingin mendaftar haji maupun umrah oleh karena itu Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) melampirkan persyaratan pendaftaran haji seperti pada gambar tersebut. Agar data-data untuk prosedur pendaftaran dapat dipersiapkan dan dilengkapi oleh para calon jemaah.

1. Kesopanan dan keramahan memberi pelayanan. Seperti yang disampaikan Bapak Romdloni Suryono selaku ketua pelaksana PHU :

“....Tentu saja sopan dan ramah akan membuat calon jemaah merasa puas, walaupun saat ada masalah pada jaringan tapi kita menyampaikan dengan sopan dan ramah tentu saja calon jemaah memaklumi walaupun mereka ada yang datang dari pagi”.(Sumber: wawancara, 01 November 2023).

2. Keterjangkauan pelayanan, seperti jumlah petugas yang tersedia untuk memberikan layanan dan ketersediaan fasilitas pendukung seperti komputer. Seperti yang disampaikan Bapak Romdloni Suryono selaku ketua pelaksana PHU :

“....Ketika calon jemaah masuk pada ruangan pendaftaran sudah ada yang menerima bahkan sebelum calon jemaah yang ingin bertanya pada pegawai, kita sudah menanyakan terlebih dahulu dan mengenai fasilitas pendukung seperti komputer berjumlah 10 unit. Sehingga calon jemaah haji yang datang tidak merasa terabaikan”.(Sumber: wawancara, 01 November 2023).

3. Kesenangan dalam menerima layanan, termasuk kenyamanan lokasi, ruang pelayanan, fasilitas parkir, akses informasi, dan faktor-faktor lainnya. Seperti yang disampaikan Bapak Romdloni Suryono selaku ketua pelaksana PHU :

“.....Tentu saja lokasi, ruang tempat pelayanan, parkir, ketersediaan informasi berpengaruh pada kepuasan calon jemaah haji. Karena disini lokasinya strategis dipinggir jalan raya, parkir yang luas, ruang tempat pelayanan yang besar dan serta ada 2 orang penjaga parkir sekaligus dapat memberikan informasi kepada tamu yang berkeperluan di Kemenag Kab Malang”.(Sumber:wawancara, 01 November 2023)

Kementerian Agama Kabupaten Malang memiliki tempat parkir yang luas mencakup untuk mobil dan sepeda motor serta ruang pelayanan pada gedung haji dan umrah terpadu juga luas yang membuat calon jemaah haji merasa nyaman.

4. Faktor-faktor pendukung pelayanan tambahan seperti kenyamanan ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan elemen lainnya. Seperti yang disampaikan Bapak Romdloni Suryono selaku ketua pelaksana PHU :

“....Pasti atribut pendukung pelayanan dan lain-lain berpengaruh pada kepuasan calon jemaah, karena ruang tunggu sudah dilengkapi AC, TV, air mineral tentu saja calon jemaah yang ingin mendaftar akan merasa nyaman serta ruangan yang tetap bersih karena ada petugas kebersihan yang membersihkan pada pagi hari dan sore hari.(Sumber:wawancara, 01 November 2023).

Atribut pendukung pelayanan pada pusat layanan haji dan umrah yakni diruang tunggu sudah difasilitasi Air Conditioner (AC) dan air mineral serta ruangan yang selalu diajaga kebersihannya, guna untuk meningkatkan kepuasan calon jemaah haji akan pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kemenag Kabupaten Malang.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Haji dan Umrah

1. Faktor Pendukung Pelayanan Haji dan Umrah

Faktor pendukung merupakan segala sesuatu yang dapat menunjang atau mempermudah pelayanan. Seperti halnya fasilitas yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun pegawai yang sedang memberikan pelayanan. Berikut faktor pendukung pelayanan haji dan umrah di Kemenag Kabupaten Malang.

a. Sarana dan Prasarana yang Memadai

Infrastruktur menjadi sebuah faktor pendukung dalam pelayanan haji dan umrah. Sarana dan Prasarana yang memadai dapat memudahkan pengelolaan internal maupun eksternal. Adapun faktor pendukung yang disampaikan Bapak Abd.Salam S.Ag,M.Sy selaku Kepala seksi PHU:

“....Kalo faktor pendukung pasti dari teknologi yang pertama, itu sebagai sarannya. Kalo tidak ada teknologi ya tidak akan jalan aplikasi ini. Selain teknologi juga dari jaringan internet, karena online ya jadi bergantung pada jaringan internet. Sekarang sudah sangat affordable buat teknologi untuk menggunakan internet. Semua pegawai sudah menggunakan wifi, komputer-komputer juga sudah tersambung jaringan LAN. Masyarakat pun sekarang rata-rata sudah memiliki handphone yang canggih-canggih.”(Sumber: Wawancara 6 Novembr 2023).

Berdasarkan wawancara sebelumnya, sarana dan prasarana yang dimaksud mencakup ketersediaan jaringan internet yang stabil dan komputer yang terhubung dengan jaringan LAN. Ketersediaan jaringan internet menjadi faktor krusial karena pelayanan bergantung pada teknologi tersebut.

b. Sumber Daya Manusia

Faktor penguat kedua yakni Sumber Daya Manusia (SDM) yang mumpuni. Dalam

hasil wawancara bersama Bapak Abd.Salam S.Ag,M.Sy selaku Kepala seksi PHU menyampaikan bahwa secanggih dan sebagus apapun teknologi tidak akan bermanfaat apabila sumber dayamannya tidak mampu mengoperasikan teknologi. Jadi, kualitas sumber daya manusia atau pegawai menjadi penguat terlaksananya proses pelayanan haji dan umrah.

Jadi apabila sumber daya manusia atau pegawainya berkualitas dapat memanfaatkan teknologi dengan baik, sehingga menjadikan pelayanannya lebih baik pula. Sumber daya manusia tetap dibutuhkan dalam pelayanan berbasis online untuk mengoperasikannya. Berikut rincian sumber daya manusia yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan pelayanan.

Selain adanya sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia juga menjadi faktor penting dalam terlaksananya pelayanan baik. Sumber daya manusia yang cukup serta memiliki keahlian dalam bidang teknologi dapat mempermudah proses pelayanan pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

2. Faktor Penghambat Pelayanan Haji dan Umrah

Setiap proses pelayanan tentu akan ada masalah atau kendala yang dihadapi. Hal itu sudah menjadi hal biasa yang tidak dapat dihindari. Dalam pelayanan calon jemaah haji pada Kementerian Agama Kabupaten Malang juga terdapat faktor penghambat, diantaranya: a. Kurangnya Sumber Daya Manusia

Dalam proses pelayanan yang baik tentu saja ada sumber daya manusia atau pegawai yang memberikan pelayanan yang maksimal. Namun apabila sumber daya manusia yang kurang akan berdampak buruk terhadap proses pelayanan.

b. Stabilitas Jaringan

Proses pelayanan pada pusat layanan haji dan umrah tidak akan berjalan dengan lancar apabila ada kendala pada jaringan. Jadi, apabila jaringan internet tidak stabil dapat menghambat proses pelayanan.

Jadi, ketidakstabilan jaringan internet dapat diketahui dari gambar diatas. Jaringan yang tidak stabil akan mengeluarkan cahaya berwarna merah. Apabila jaringan tidak stabil, maka

pelaksanaan pelayanan tidak dapat berjalan maksimal. Ketika jaringan tidak stabil masih bias mengakses apapun, akan tetapi sedikit lama. Tapi jika jaringan internet terputus, maka tidak dapat mengakses apapun. Sehingga, jaringan ini termasuk pada salah satu faktor penghambat pelaksanaan.

Kesimpulan

Temuan studi mendapati akan evaluasi kinerja pegawai di pusat layanan haji dan umrah telah dilakukan dengan baik. Indikator untuk evaluasi, menurut Dunn (2003:610-611), yakni:

1. Efektivitas : Tercapainya tujuan pelayanan yang baik,tercapainya berbagai tujuan atau keinginan calon jemaah.
2. Efisiensi : Usaha yang dilakukan dalam memberikan pelayanan yang baik untuk mencapai tujuan para calon jemaah
3. Kecukupan : Kemudahan para calon jemaah haji dan umrah dalam mendapatkan informasi terkait prosedur pendaftaran haji dan umrah.
4. Perataan : Kesamarataan atau keadilan akan pemberian layanan pada calon jemaah haji dan umrah.
5. Responsivitas : Sejauh mana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan pada PLHUT di Kemenag Kabupaten Malang.
6. Ketepatan : data akan prosedur pendaftaran haji hingga keberangkatan ke tanah suci dan balik ke tanah air(embarkasi-debarkasi).

Temuannya mendapati akan layanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) di Kemenag Kabupaten Malang sudah mencapai standar yang memuaskan. Terdapat enam indikator untuk menilai tingkat kepuasan penerima layanan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada calon jemaah haji dan umrah. Berikut adalah kesimpulan dari keenam indikator tersebut untuk mengukur kepuasan penerima layanan.

- a. Kecepatan dalam memberikan layanan, termasuk waktu tunggu selama proses pelayanan.
- b. Kepresisian layanan, bertujuan untuk mengurangi kesalahan dalam pelayanan atau transaksi.
- c. Etika dan sikap ramah dari penyedia layanan kepada penerima layanan.
- d. Fasilitas aksesibilitas pelayanan, seperti ketersediaan personel yang siap membantu pelanggan, serta perangkat seperti komputer untuk mendukung proses pengolahan data.

- e. Kepuasan pelanggan, mencakup aspek lokasi, fasilitas parkir, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, ketersediaan informasi, dan elemen lainnya.
- f. Tambahan fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu ber-AC, fasilitas TV, dan fitur lainnya yang meningkatkan pengalaman pelanggan.

Selain itu ada beberapa indikator-indikator untuk mengukur kepuasan calon jemaah haji yakni:

- 1.Kenampakan fisik
- 2.Keandalan/Reability
- 3.Respon atau daya tanggap
- 4.Jaminan
- 5.Empati

Kepuasan calon jemaah haji akan tercapai apabila kelima indikator tersebut terpenuhi dalam proses pelayanan berlangsung.

Pada proses pelayanan pada calon jemaah haji dan umrah di Kemenag Kabupaten Malang terdapat juga faktor penguat dan penghambat proses pelayanannya,diantaranya:

- a. Faktor Penguat : Infrastruktur yang memadai, serta sumber daya manusia.
- b. Faktor hambatan : kurangnya sumber daya manusia dan stabilitas jaringan.

Saran

Rekomendasi yang dapat diberikan oleh peneliti dan berpotensi memberikan kontribusi bagi peningkatan layanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) di Kemenag Kabupaten Malang:

1. Menambah sumber daya manusia maupun tenaga kerja atau dari Kemenag sendiri bisa membuka lowongan bagi pegawai honorer agar bisa membantu proses pelayanan serta fasilitas seperti komputer agar proses pelayanan dapat diselesaikan dengan lebih cepat.
2. Menambah kapasitas wifi pada PLHUT seperti menggunakan provider lain agar pada saat wifi yang satu gangguan dan ada provider lainnya untuk membantu proses pelayanan agar tidak terjadi kendala.
3. Mengadakan sosialisasi dengan mengundang pemuka agama,maupun tokoh masyarakat sebagai perantara dalam penyampaian informasi terkait haji dan umrah.
4. Membagikan brosur ataupun pamflet dimedia sosial terkait prosedur pendaftaran haji dan umrah agar masyarakat bisa melihat brosur yang telah di sebar dengan bantuan keluarga yang mempunyai telepon genggam.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

- Akbar, Friyal, Kurniati, Widya. (2018). *Evaluasi Kebijakan: Tinjauan Beberapa Kebijakan di Indonesia*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Implementing Good Governance Through Public Services*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dunn, William N. (2003). *Policy Analysis: A Translation by Samoedra Wibawa, Diah Asitadani, Agus Heruanto Adna, and Erwan Agus Purwanto*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Esterberg, Kristin G. (2002). *Social Research: Qualitative Methods*. Mc Graw Hill, New York.
- Hayat. (2017). *Public Service Management*. Depok: Rajawali Press.
- Hamid, Noor. (2020). *Management of Hajj and Umrah: Managing the Journey of Allah's Guests to the Holy Land*. Yogyakarta: Semesta Aksara.
- Lovelock, Christopher H. (2007). *Service Marketing*. Jakarta.
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Bureaucracy and Public Service*. West Java: Unpad Press.
- Mustanir, Ahmad. (2022). *Public Service*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nugroho, Riant. (2009). *Public Policy*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sri, Maulidiah. (2014). *Public Services, Integrated Administrative Services at the District Level*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Subarsono. (2005). *Public Policy Analysis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2017). *Quantitative and Qualitative Research Methods*. Bandung: Alfabet.
- Taha, A Hamdy. (1997). *Operations Research: An Introduction*. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Realizing Excellent Services 4th Edition*. Andi Publisher.

Buku Elektronik :

- Kartono, Ahmad. (2018). *Legal Solutions for Hajj Issues*. Jakarta: Cendekia Muda Publishing House, p.15. Retrieved from <https://books.google.co.id/> (accessed on June 19, 2023).
- Anggito, Albi, Setiawan Johan. (2018). *Qualitative Research Methodology*. Sukabumi: Jejak Publisher. Retrieved from <https://books.google.co.id/> (accessed on June 10, 2023).
- Dailati, Surya. (2018). *Policy of Sanitation Levy to Improve Public Satisfaction*. Surabaya: Jakad Publishing, pp. 22-25. Retrieved from <https://books.google.co.id/> (accessed on July 12, 2023).

- Luthfiah, M.F. (2017). *Research Methodology: Qualitative Research, Classroom Action Research & Case Studies*. Sukabumi: Jejak Publisher. Retrieved from <https://books.google.co.id/> (accessed on June 21, 2023).

Skripsi dan Jurnal:

- Nurul, Retno, et al. (2021). *Public Service Quality at the Environmental Office of Batu City in Waste Management at the Final Disposal Site (TPA). (Study at the Environmental Office of Batu City). Public Response, 15(6), 43-49.*
- Barokah, M. N. (2021). *Evaluation of the Procedure Cancellation System for Hajj Registration During the Covid-19 Pandemic at the Ministry of Religious Affairs Office in Serang City in 2021. (Bachelor's thesis, Faculty of Da'wah and Communication Sciences, State Islamic University Syarif Hidayatullah Jakarta).*
- Nurul, Taufiq, et al. (2021). *Leader's Strategies in Improving Employee Performance Quality at the Merjosari Sub-District Office in Lowokwaru District, Malang City. Public Response, 15(7), 1-7.*
- Herman, Murdiansyah, et al. (2019). *Quality of Hajj and Umrah Services at the Ministry of Religious Affairs Office in Hulu Sungai Tengah Regency. AS-SIYASAH: Journal of Social and Political Sciences, Vol. 3, No. 1, May 2018.*
- Nurul, et al. (2023). *Service Quality of the Population and Civil Registration Office in Birth Certificate Making in Bima City, West Nusa Tenggara (NTB). Public Response, 17(7), 1-7.*
- Leliana, Asni. (2018). *Evaluation of Hajj Candidate Services in Improving the Quality of Pilgrimage for Pilgrims at the Ministry of Religious Affairs Office in Indragiri Hilir Regency, Riau Province in 2018. (Bachelor's thesis, Faculty of Da'wah and Communication Sciences, State Islamic University Syarif Hidayatullah Jakarta).*
- Nurul, et al. (2021). *Effectiveness of Public Service in Population Administration During the Covid-19 Pandemic (Case Study at Samaan Sub-District, Klojen District, Malang City). Public Response, 15(9), 14-21.*
- Tsauri, S. (2022). *Evaluation of Hajj Registration Service Quality in Providing Satisfaction for Pilgrims at the Ministry of Religious Affairs Office in South Tangerang City During the Covid-19 Pandemic. (Bachelor's thesis, Faculty of Da'wah and Communication Sciences, State Islamic University Syarif Hidayatullah Jakarta).*

- Munawaroh, Z., Mudhofi, M., & Susanto, D. (2017). Effectiveness of the Integrated Hajj Information System (Siskohat) in Organizing Hajj Worship. *Journal of Da'wah Studies*, 35(2), 225-248.
- Nurul, Retno, et al. (2023). Evaluation of Sustainable Development Policy on Community Welfare in Waringin Putih Village, Muncar District, Banyuwangi Regency. *Public Response*, 17(9), 65-70.

Undang-undang:

- Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 mengenai pelaksanaan ibadah haji.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang cakupan layanan publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 mengenai standar layanan publik.