



Analisis Pelayanan Kementerian Haji dan Umrah terhadap Jama'ah Kota Padangsidimpuan

Syaiful Bahri Nasuiton^{1*}, Anisah Rahmah Dalimunthe², Dedi Al- Fais³,
Yulia Sari⁴, Samil Khoiri⁵, Armansyah Lubis⁶

Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary Padangsidimpuan, PadangSidimpuan

Email : Papamek12321@gmail.com¹, anisarahma020519@gmail.com², alfaisdedi@gmail.com³,
ripkikhasibuanripki@gmail.com⁴, samilkhoiri@gmail.com⁵,
armansyahlubis@uinsyahada.ac.id⁶

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan Kementerian Haji dan Umrah terhadap jama'ah Kota Padangsidimpuan, meliputi aspek kualitas pelayanan, hambatan yang dihadapi, serta strategi peningkatan pelayanan yang dapat dilakukan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif pendekatan deskriptif (qualitative with a descriptive approach) dengan mengumpulkan berbagai sumber, observasi, wawancara dengan staff operasional, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Teknik analisis data dilakukan melalui pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai pelayanan haji dan umrah di Indonesia, khususnya dalam konteks jama'ah Kota Padangsidimpuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan haji dan umrah mengalami perkembangan yang cukup signifikan, terutama pada aspek administrasi, pembinaan manasik, digitalisasi layanan, serta peningkatan kualitas informasi kepada jama'ah. Akan tetapi, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurang optimalnya sosialisasi informasi, serta tantangan administratif yang dihadapi sebagian jama'ah. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan berbasis teknologi, penguatan kompetensi petugas, serta optimalisasi edukasi kepada masyarakat agar pelayanan haji dan umrah semakin efektif dan mampu meningkatkan kepuasan jama'ah.

Kata Kunci: Pelayanan publik, haji dan umrah, Kementerian haji dan umrah, jama'ah, Kota Padangsidimpuan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the services of the Ministry of Hajj and Umrah for pilgrims in Padangsidimpuan City, including service quality, existing obstacles, and strategies for service improvement. The research method employed in this study is library research, utilizing various sources such as observation, interviews with operational staff, and previous studies relevant to the research topic. Data analysis was conducted using a qualitative descriptive approach to gain a comprehensive understanding of Hajj and Umrah services in Indonesia, particularly in the context of pilgrims from Padangsidimpuan City. The findings reveal that Hajj and Umrah services have experienced significant improvements, especially in administrative systems, pilgrimage guidance, service digitalization, and information dissemination to pilgrims. However, several challenges remain, including limited human resources, inadequate information dissemination, and administrative obstacles faced by some pilgrims. Therefore, service quality improvement through technology-based systems, enhancement of officers' competencies, and optimization of public education are necessary to ensure more effective services and greater pilgrim satisfaction.

Keywords: *public service, hajj and umrah, Ministry of hajj and umrah Padangsidimpuan City, pilgrims, Padangsidimpuan City.*

PENDAHULUAN

Ibadah haji dan umrah merupakan salah satu bentuk ibadah yang memiliki kedudukan penting dalam ajaran Islam. Pelaksanaannya tidak hanya berkaitan dengan aspek spiritual, tetapi juga menuntut kesiapan administratif, finansial, dan kesehatan, serta pelayanan yang memadai dari pihak penyelenggara. Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, Indonesia menjadikan penyelenggaraan haji dan umrah sebagai perhatian serius pemerintah. Keberhasilan pelaksanaan ibadah tersebut tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah sejak tahap pendaftaran, pembinaan, pemberangkatan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga pemulangan ke daerah asal (Abdullah, M. 2022).

Secara kelembagaan, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah semula berada di bawah Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, dengan dasar hukum Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Seiring meningkatnya kompleksitas penyelenggaraan, pemerintah membentuk lembaga khusus, yang berkembang dari Badan Penyelenggara Haji (2024) menjadi Kementerian Haji dan Umrah berdasarkan Peraturan Presiden No. 92 Tahun 2025. Meskipun demikian, pelaksanaan pelayanan pada tingkat kabupaten/kota masih diselenggarakan melalui Kantor Kementerian Agama setempat, termasuk

Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan yang menangani pelayanan administrasi, pembinaan, dan bimbingan manasik bagi jemaah. Pemahaman atas struktur kelembagaan ini penting agar analisis pelayanan dapat ditempatkan pada konteks yang tepat.

Dalam beberapa tahun terakhir, pelayanan haji dan umrah di Indonesia telah mengalami berbagai perkembangan. Pemerintah melalui Kementerian Agama terus melakukan inovasi pelayanan, seperti digitalisasi sistem pendaftaran, penguatan pembinaan manasik haji, peningkatan fasilitas informasi, serta pengawasan terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Transformasi pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Meskipun demikian, berbagai permasalahan masih ditemukan dalam praktiknya, seperti keterbatasan akses informasi, panjangnya masa tunggu keberangkatan haji, persoalan administrasi, serta kurangnya pemahaman sebagian jama'ah terhadap prosedur pelayanan.

Kota Padangsidimpuan sebagai salah satu wilayah dengan mayoritas penduduk muslim memiliki jumlah calon jemaah haji dan umrah yang cukup besar setiap tahunnya. Kondisi tersebut menjadikan pelayanan terhadap jemaah di daerah ini memiliki peran strategis dalam memastikan kelancaran pelaksanaan ibadah. Jemaah membutuhkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga ramah, transparan, dan mudah dipahami, mengingat perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks menuntut peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Sejumlah kajian terdahulu telah membahas kualitas pelayanan haji dan umrah, baik pada tataran kebijakan nasional maupun pada kantor Kementerian Agama kabupaten/kota (Rahman & Hasibuan, 2024; Yusuf & Dalimunthe, 2024). Meskipun demikian, kajian yang secara khusus menganalisis pelayanan bagi jemaah Kota Padangsidimpuan terlebih dalam konteks perubahan kelembagaan penyelenggaraan haji yang terkini masih terbatas. Di sinilah letak kebaruan penelitian ini, yaitu memetakan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, mengidentifikasi hambatan, serta merumuskan strategi peningkatan pada konteks lokal yang spesifik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai analisis pelayanan Kementerian Haji dan Umrah terhadap jama'ah Kota Padangsidimpuan menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan, hambatan yang dihadapi, serta berbagai upaya peningkatan pelayanan yang dapat dilakukan guna menciptakan sistem pelayanan haji dan umrah yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan jama'ah.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah memahami dan mendeskripsikan kualitas pelayanan haji dan umrah secara mendalam berdasarkan telaah sumber-sumber tertulis, bukan pengujian hipotesis secara kuantitatif.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dari berbagai sumber, observasi, wawancara dengan staff operasional data sekunder yang terdiri atas peraturan perundang-undangan (antara lain Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 dan Peraturan Presiden No. 92 Tahun 2025), dokumen dan pedoman resmi penyelenggaraan haji dan umrah, buku, serta artikel jurnal ilmiah yang relevan dengan tema pelayanan publik dan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, yaitu penelusuran, pengumpulan, dan pencatatan informasi dari berbagai sumber pustaka tersebut.

Analisis data dilakukan dengan teknik analisis isi (content analysis) menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan atau verifikasi. Kerangka analisis kualitas pelayanan mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yakni keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Untuk menjaga keabsahan data, penelitian menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari beberapa rujukan yang berbeda.

Sebagai keterbatasan, penelitian ini bersumber pada data sekunder sehingga temuan bersifat deskriptif-analitis atas pola pelayanan yang terdokumentasi. Oleh karena itu, penelitian lanjutan yang bersifat lapangan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap petugas dan jemaah di Kota Padangsidimpuan sangat direkomendasikan untuk memperoleh data primer yang lebih spesifik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Pelayanan Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan terhadap Jama'ah Kota Padangsidimpuan

Pelayanan haji dan umrah merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi karena melibatkan berbagai aspek, mulai dari administrasi, pembinaan ibadah, kesehatan, akomodasi, transportasi, hingga perlindungan jama'ah selama berada di tanah suci. Dalam konteks Indonesia, pelayanan tersebut dilaksanakan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, termasuk pelaksanaannya pada tingkat daerah melalui Kantor Kementerian Haji dan Umrah. Di Kota Padangsidimpuan, pelayanan terhadap jama'ah dilakukan

melalui berbagai tahapan yang bertujuan untuk memastikan kesiapan jama'ah sebelum keberangkatan menuju Arab Saudi.

Secara umum, pelayanan yang diberikan kepada jama'ah Kota Padangsidempuan meliputi proses pendaftaran, verifikasi dokumen administrasi, pelaksanaan manasik haji, pemeriksaan kesehatan, pembinaan ibadah, hingga pemberian informasi mengenai jadwal keberangkatan. Pelayanan administrasi menjadi tahapan awal yang sangat penting karena menentukan legalitas keberangkatan jama'ah. Dalam proses ini, calon jama'ah diwajibkan melengkapi berbagai dokumen seperti identitas diri, surat kesehatan, bukti pembayaran setoran awal, serta dokumen pendukung lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain pelayanan administratif, pembinaan manasik haji juga menjadi aspek penting dalam pelayanan jama'ah. Manasik haji bertujuan memberikan pemahaman mengenai tata cara pelaksanaan ibadah di tanah suci agar jama'ah mampu melaksanakan seluruh rangkaian ibadah sesuai syariat Islam. Pembinaan tersebut biasanya dilakukan secara bertahap melalui kegiatan bimbingan kelompok maupun penyuluhan langsung oleh petugas Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan dan tenaga pembimbing ibadah.

Perkembangan teknologi informasi juga turut memengaruhi sistem pelayanan haji dan umrah. Dalam beberapa tahun terakhir, digitalisasi layanan telah diterapkan untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi mengenai nomor porsi haji, estimasi keberangkatan, hingga berbagai informasi administratif lainnya. Inovasi pelayanan ini menunjukkan adanya komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih transparan, cepat, dan efisien bagi masyarakat (Lubis, A., & Nasution, F. 2022)

Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa tantangan dalam pelaksanaan pelayanan terhadap jama'ah di Kota Padangsidempuan, seperti keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi, perbedaan tingkat pendidikan jama'ah, serta keterbatasan akses teknologi pada sebagian masyarakat lanjut usia. Oleh karena itu, diperlukan pelayanan yang lebih komunikatif, responsif, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

Analisis Kualitas Pelayanan Jama'ah

Kualitas pelayanan menjadi indikator utama dalam menentukan tingkat kepuasan jama'ah terhadap penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Dalam perspektif pelayanan publik, kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles).

Tabel 1. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah terhadap Jama'ah Kota Padangsidimpuan

No	Dimensi Pelayanan	Bentuk Pelayanan	Analisis
1	Keandalan	Administrasi pendaftaran	Pelayanan administrasi cukup sistematis namun masih memerlukan penyederhanaan prosedur
2	Daya tanggap	Pelayanan informasi jama'ah	Petugas cukup responsif, namun perlu peningkatan sosialisasi
3	Jaminan	Pembinaan manasik dan Keamanan	Memberikan rasa aman kepada jama'ah sebelum keberangkatan
4	Empati	Pendampingan jama'ah lanjut usia	Membutuhkan perhatian khusus terutama pada jama'ah lansia
5	Bukti fisik	Sarana pelayanan	Fasilitas pelayanan cukup memadai namun perlu modernisasi

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan terhadap jama'ah Kota Padangsidimpuan secara umum sudah menunjukkan perkembangan yang cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Pada aspek keandalan, pelayanan administrasi telah dilakukan sesuai prosedur, namun sebagian jama'ah masih mengalami kesulitan dalam memahami proses birokrasi yang cukup panjang. Hal ini menunjukkan perlunya penyederhanaan prosedur pelayanan agar lebih mudah dipahami masyarakat.

Pada aspek daya tanggap, petugas pelayanan dinilai cukup responsif terhadap kebutuhan jama'ah. Jama'ah memperoleh informasi mengenai jadwal manasik, keberangkatan, serta berbagai dokumen yang harus dipersiapkan. Akan tetapi, masih terdapat kendala berupa keterlambatan informasi pada sebagian masyarakat, khususnya jama'ah yang kurang aktif mengakses media digital. Substansi dalam hasil dan pembahasan merupakan hasil penelitian, diskusi dengan referensi jurnal.

Aspek jaminan pelayanan juga menjadi faktor penting karena berkaitan dengan rasa aman jama'ah. Kementerian Agama melalui petugas haji memberikan pembinaan intensif mengenai pelaksanaan ibadah, kesehatan, serta tata cara menghadapi kondisi tertentu di tanah suci. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah berupaya memastikan jama'ah dapat menjalankan ibadah dengan nyaman dan aman (Kementerian Agama Republik Indonesia. 2023)

Selanjutnya, aspek empati menjadi perhatian khusus karena sebagian jama'ah terdiri atas kelompok lanjut usia yang membutuhkan pendampingan lebih

intensif. Pelayanan yang ramah, komunikatif, serta mudah dipahami menjadi kebutuhan utama bagi jama'ah lansia agar mereka tidak mengalami kesulitan selama proses persiapan maupun pelaksanaan ibadah. Adapun pada dimensi bukti fisik, sarana pelayanan dinilai cukup memadai, tetapi masih memerlukan modernisasi dan dukungan teknologi agar pelayanan semakin optimal.

Hambatan dalam Pelayanan Haji dan Umrah Kota padangsidimpuan

Meskipun berbagai upaya peningkatan pelayanan telah dilakukan, pelaksanaan pelayanan haji dan umrah masih menghadapi sejumlah hambatan yang memengaruhi efektivitas pelayanan terhadap jama'ah Kota Padangsidimpuan. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan literasi administrasi dan teknologi informasi pada sebagian jama'ah, terutama kelompok usia lanjut. Banyak jama'ah yang mengalami kesulitan memahami prosedur pendaftaran berbasis digital sehingga membutuhkan pendampingan tambahan dari petugas.

Hambatan lainnya adalah panjangnya masa tunggu keberangkatan haji yang menyebabkan sebagian jama'ah harus menunggu dalam jangka waktu lama sebelum dapat berangkat ke tanah suci. Kondisi ini sering kali menimbulkan ketidakpastian dan memengaruhi kesiapan jama'ah, baik secara fisik maupun mental (Mulyadi, A. 2023)

Selain itu, terdapat hambatan berupa keterbatasan sumber daya manusia petugas pelayanan. Jumlah petugas yang terbatas terkadang menyebabkan pelayanan kurang optimal, terutama ketika jumlah jama'ah meningkat pada periode tertentu. Hal ini dapat berdampak pada efektivitas pelayanan administrasi maupun pembinaan jama'ah. Kurangnya sosialisasi informasi secara merata juga menjadi tantangan tersendiri. Tidak seluruh jama'ah memiliki akses yang sama terhadap informasi digital sehingga diperlukan metode sosialisasi yang lebih luas melalui pendekatan langsung kepada masyarakat.

Strategi Peningkatan Pelayanan terhadap Jama'ah

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jama'ah Kota Padangsidimpuan, diperlukan berbagai strategi yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Salah satu strategi utama adalah optimalisasi digitalisasi pelayanan dengan tetap memperhatikan kemampuan masyarakat dalam mengakses teknologi. Pelayanan berbasis teknologi harus diimbangi dengan pendampingan bagi jama'ah yang mengalami kesulitan memahami sistem digital (Rahman, A., & Hasibuan, S. 2024)

Strategi berikutnya adalah peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan secara berkala. Petugas pelayanan tidak hanya dituntut memiliki kemampuan administratif, tetapi juga kemampuan komunikasi, empati, serta pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan ibadah haji dan umrah (Yusuf, M.,

& Dalimunthe, R. 2024)

Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui penguatan manasik haji berbasis edukasi praktis. Jama'ah perlu diberikan simulasi pelaksanaan ibadah secara lebih intensif agar memiliki kesiapan yang lebih baik sebelum keberangkatan. Pembinaan yang baik akan membantu jama'ah mengurangi kesalahan selama pelaksanaan ibadah di tanah suci. Pemerintah juga perlu memperkuat koordinasi lintas sektor, termasuk dengan instansi kesehatan, transportasi, dan lembaga keuangan guna memastikan seluruh proses pelayanan berjalan secara terintegrasi. Dengan adanya koordinasi yang baik, berbagai kendala pelayanan dapat diminimalisasi sehingga jama'ah memperoleh pelayanan yang lebih optimal.

Analisis Pelayanan Berdasarkan Perspektif Pelayanan Publik

Dalam perspektif pelayanan publik, pelayanan haji dan umrah terhadap jama'ah Kota Padangsidimpuan telah menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Hal tersebut terlihat dari digitalisasi sistem administrasi, peningkatan pembinaan jama'ah, serta penguatan pelayanan informasi kepada masyarakat. Akan tetapi, pelayanan yang optimal tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan jama'ah secara langsung (Siregar, H. 2022)

Pelayanan publik yang efektif harus mampu memberikan kemudahan, kepastian, transparansi, dan kenyamanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, evaluasi berkala terhadap pelayanan haji dan umrah perlu dilakukan agar berbagai kelemahan yang masih ditemukan dapat segera diperbaiki. Dengan pelayanan yang semakin baik, diharapkan jama'ah Kota Padangsidimpuan dapat menjalankan ibadah haji dan umrah dengan lebih nyaman, aman, dan khusyuk (Suharto, E. 2023)

Secara keseluruhan, pelayanan Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan terhadap jama'ah Kota Padangsidimpuan dapat dikategorikan cukup baik, namun masih membutuhkan peningkatan pada aspek sosialisasi informasi, pendampingan jama'ah lanjut usia, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia petugas pelayanan. Dengan demikian, pelayanan haji dan umrah di masa mendatang diharapkan semakin profesional dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

PENUTUP

Haji terhadap Jama'ah Kota Padangsidimpuan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidimpuan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah telah menunjukkan perkembangan yang cukup baik. Hal tersebut terlihat dari berbagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada jama'ah, mulai dari pelayanan

administrasi pendaftaran, pelaksanaan manasik haji, pembinaan ibadah, pelayanan informasi, hingga pendampingan jama'ah sebelum keberangkatan menuju tanah suci. Penerapan digitalisasi layanan juga menjadi salah satu bentuk inovasi yang membantu mempermudah masyarakat dalam memperoleh akses informasi mengenai pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa hambatan yang memengaruhi optimalisasi pelayanan terhadap jama'ah Kota Padangsidempuan. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan pemahaman sebagian jama'ah terhadap prosedur administrasi berbasis digital, panjangnya masa tunggu keberangkatan haji, keterbatasan jumlah petugas pelayanan, serta kurang meratanya sosialisasi informasi kepada masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan masih perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan yang diberikan semakin efektif, efisien, dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah, seperti peningkatan kompetensi sumber daya manusia petugas pelayanan, penguatan pembinaan manasik berbasis praktik, optimalisasi pelayanan digital yang lebih mudah dipahami masyarakat, serta peningkatan koordinasi antarinstansi terkait. Dengan adanya perbaikan pelayanan secara berkesinambungan, diharapkan jama'ah Kota Padangsidempuan dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik sehingga mampu melaksanakan ibadah haji dan umrah dengan aman, nyaman, serta penuh kekhusyukan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak terkait. Pertama, Kementerian Haji dan Umrah Kota Padangsidempuan diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan informasi kepada jama'ah dengan memanfaatkan teknologi digital yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Kedua, diperlukan peningkatan sosialisasi serta pembinaan kepada jama'ah, khususnya bagi jama'ah lanjut usia agar mereka lebih memahami proses pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Ketiga, peningkatan kualitas sumber daya manusia petugas pelayanan perlu dilakukan secara berkala melalui pelatihan profesional guna menciptakan pelayanan yang lebih ramah, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2022). *Manajemen pelayanan publik berbasis keagamaan di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2023). *Pedoman penyelenggaraan ibadah haji dan umrah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

- Lubis, A., & Nasution, F. (2022). Pelayanan publik berbasis kepuasan masyarakat pada lembaga keagamaan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(3), 233–248.
- Mulyadi, A. (2023). *Pelayanan prima dalam administrasi publik Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2025 tentang Kementerian Haji dan Umrah. (2025). Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Rahman, A., & Hasibuan, S. (2024). Analisis kualitas pelayanan jemaah haji di kantor Kementerian Agama kabupaten/kota. *Jurnal Studi Islam dan Kemasyarakatan*, 9(1), 24–39.
- Siregar, H. (2022). *Kebijakan pelayanan haji dan umrah di Indonesia*. Medan: UMSU Press.
- Suharto, E. (2023). *Kebijakan publik: Implementasi dan evaluasi pelayanan masyarakat*. Bandung: Refika Aditama.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality, dan satisfaction* (Edisi ke-4). Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. (2019). Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Yusuf, M., & Dalimunthe, R. (2024). Strategi peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di Indonesia. *Jurnal Dakwah dan Pengembangan Sosial Islam*, 12(2), 118–133.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.