



## **Analisis Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Menggunakan Model Hajjsequal Pada Jemaah Haji Provinsi Daerah Khusus Jakarta**

**Yoga Tri Hutomo, Heri Fathurahman**

Program Pascasarjana, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia, Indonesia

Email: [yogatrihutomo@gmail.com](mailto:yogatrihutomo@gmail.com)

---

**INFO ARTIKEL**

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Ibadah Haji, Jemaah

---

**ABSTRAK**

Kepuasan pelayanan publik terhadap pelayanan pemerintah masih banyak digunakan dan berguna untuk memberikan informasi kepada pembuat kebijakan mengenai ruang yang mungkin untuk perbaikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji menggunakan model *Hajjsequal* pada Jemaah haji Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Penelitian menggunakan *mixed methods* yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengolahan data menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria populasi dan sampel penelitian. Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah 193 Jemaah haji di wilayah Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Metode pengambilan sampel adalah *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan haji dari sudut pandang Jemaah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penilaian kualitas penyelenggaraan ibadah haji 2024 untuk Jemaah Haji Provinsi Daerah Khusus Jakarta menggunakan model *Hajjsequal* mencakup lima dimensi: kesehatan, bimbingan, akomodasi, transportasi, dan fasilitas lainnya. Untuk seluruh dimensi harus menjadi perhatian pemerintah agar kepuasan Jemaah dapat meningkat.

**Keywords:** *Quality of Service, Hajjsequal, Hajj, Pilgrims*

**ABSTRACT**

*Public service satisfaction with government services is still widely used and useful to provide information to policymakers regarding possible areas for improvement. The purpose of this study is to analyze the quality of service in the implementation of the hajj pilgrimage using the Hajjsequal model in the Hajj pilgrims of the Province of the Special Region of Jakarta. The research uses mixed methods, namely quantitative and qualitative approaches. The data processing technique uses a survey method by distributing questionnaires to respondents who meet the criteria of population and research samples. The respondents involved in this study were 193 pilgrims in the Jakarta Special Region Province. The sampling method is probability sampling with a simple random sampling technique. The data analysis used in this study is a descriptive analysis to determine the level of service quality in the implementation of Hajj from the perspective of the pilgrims. The results of the study show that the assessment of the quality of the implementation of the 2024 Hajj pilgrimage for Hajj*

---

*Pilgrims in the Province of the Special Region of Jakarta using the Hajjsequal model includes five dimensions: health, guidance, accommodation, transportation, and other facilities. For all dimensions, it must be the government's concern so that the satisfaction of the pilgrims can increase.*

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik tidak hanya berperan sebagai salah satu pilar, tetapi juga pondasi utama dalam pembangunan *good governance*. Sebagai pondasi, pelayanan publik memberikan landasan yang kokoh bagi praktik-praktik tata kelola yang baik dalam pemerintahan. Dengan memastikan bahwa layanan publik diselenggarakan secara efisien, adil, dan transparan, pemerintah membuka pintu bagi partisipasi masyarakat, memperkuat akuntabilitas, dan memastikan bahwa kebutuhan masyarakat menjadi fokus utama dari kebijakan dan program yang diimplementasikan. Oleh karena itu, pelayanan publik tidak sekedar menjadi bagian dari *good governance*, tetapi juga menjadi kunci utama dalam memastikan keberhasilan dan keberlanjutan dari sistem tata kelola pemerintahan yang baik (Salam, 2023).

Indonesia memiliki populasi Muslim terbesar di dunia. Banyak orang Indonesia yang pergi haji setiap tahun. Ini menunjukkan betapa kuatnya besarnya pengaruh Islam di Indonesia. Indonesia memiliki jumlah jamaah haji terbesar setiap tahun. Pemerintah Indonesia mengirim ribuan jamaah haji ke Arab Saudi. Hal ini mencerminkan komitmen Indonesia dalam mendukung praktik pelayanan keagamaan kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah Indonesia bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang optimal dalam hal tata kelola penyelenggaraan ibadah haji (Rokhmad & Choliq, 2015).

Semua umat Islam yang mampu harus melaksanakan ibadah haji. Ini berarti memiliki cukup uang, sehat, dan siap secara mental. Ini adalah kewajiban satu kali bagi setiap umat Islam. Setiap tahun, jutaan umat Islam dari seluruh dunia melaksanakan ibadah haji. Mereka mengunjungi Makkah dan Madinah di Arab Saudi, yang merupakan tempat paling suci dalam Islam. Ibadah ini merupakan salah satu rukun Islam. Ini menunjukkan ketaatan dan pengabdian umat Islam kepada Tuhan. Ibadah haji adalah perjalanan spiritual dan simbol persatuan umat Islam. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, umat Muslim tidak hanya mengunjungi kota suci melainkan melaksanakan sejumlah Ibadah yang telah ditentukan (Zulfila, 2022).

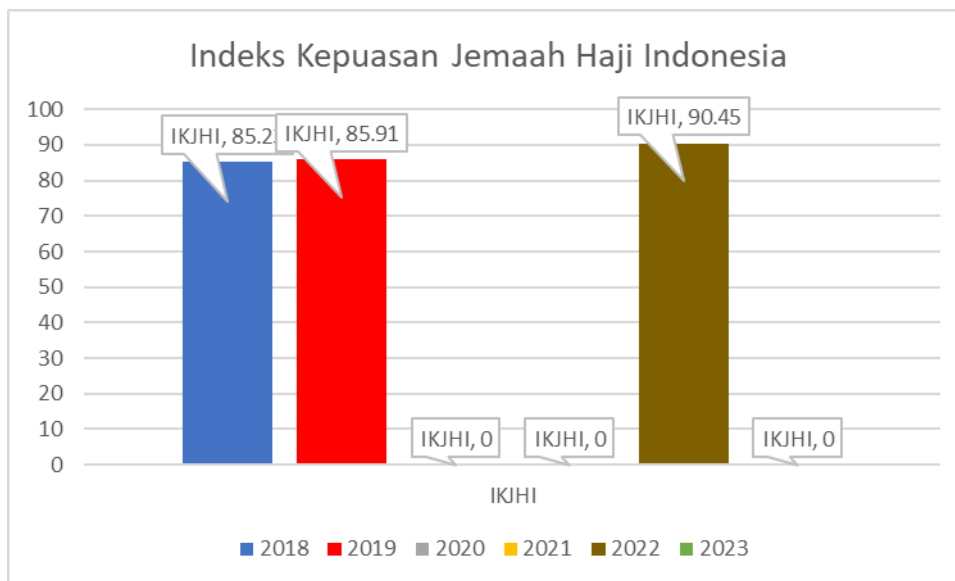
Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tanggung jawab bersama yang melibatkan berbagai pihak, baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Upaya bersama ini diperlukan untuk mengatasi tantangan penyelenggaraan ibadah haji yang kompleks, salah satu acara keagamaan terbesar di dunia. Banyak pihak yang bekerja sama untuk memastikan penyelenggaraan ibadah haji berjalan aman dan lancar. Pemerintah Indonesia berperan besar dalam membantu para jamaah haji. Pemerintah membantu persiapan awal, termasuk pendaftaran, edukasi haji, pemeriksaan kesehatan, dan pengaturan perjalanan. Dukungan ini terus berlanjut selama perjalanan menuju Arab Saudi dan pelaksanaan ibadah haji. Pemerintah mendukung para jamaah hingga mereka kembali ke tanah air. Memindahkan

lebih dari 200.000 jemaah haji ke Arab Saudi setiap tahun merupakan pekerjaan besar. Diperlukan perencanaan yang matang, komunikasi yang baik, dan sistem manajemen yang kuat. Pemerintah dan berbagai pihak lainnya menyediakan layanan untuk membantu para jemaah haji agar dapat menjalankan ibadah haji dengan lancar dan nyaman antara lain: akomodasi, transportasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan. Hal ini merupakan sebuah pekerjaan besar yang harus dipahami sebagai salah satu pelayanan publik (Rokhmad & Choliq, 2015).

Kementerian Agama sebagai instansi yang memiliki tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan haji memiliki kewenangan dalam penentuan kuota jemaah haji pada setiap tahunnya. Pemerintah Arab Saudi memutuskan berapa banyak jemaah haji yang boleh ikut. Kuota ditetapkan berdasarkan peraturan Kerajaan. Peraturan ini mempertimbangkan faktor-faktor seperti kapasitas fasilitas di Tanah Suci dan kondisi global yang memengaruhi haji. Keputusan ini menjadi pedoman setiap negara, termasuk Indonesia, dalam mengatur jumlah warga negara yang dapat melaksanakan haji setiap tahun. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa sebagai negara dengan mayoritas pemeluk agama Islam membuat Indonesia menjadi negara dengan kuota jemaah haji terbesar selama penyelenggaraan ibadah haji. Pada tahun 2023, Indonesia memberangkatkan jemaah haji untuk pertama kalinya sejak pandemi. Pandemi menghentikan keberangkatan jemaah haji pada tahun 2020 dan 2021. Jadi tahun 2023 adalah kesempatan untuk memulai lagi. Pada tahun itu, Indonesia diizinkan memberangkatkan 221.000 jemaah haji. Dari jumlah tersebut, 203.320 jemaah haji reguler dan 17.680 jemaah haji khusus. Kembalinya kuota normal berarti lebih banyak warga Indonesia kini dapat menunaikan ibadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu pelayanan yang diatur secara khusus oleh pemerintah Indonesia, sehingga proses tata kelola penyelenggaraannya harus dilakukan dengan teliti dan teratur, termasuk proses pendaftaran calon Jemaah haji tersebut (Nahrawi et al., 2009). Pelayanan yang baik seluruh proses penyelenggaraan ibadah haji sangat penting bagi jemaah karena dapat mengurangi kesalahan prosedur yang sering kali terkait dengan proses yang kompleks dan panjang. Selain itu, pelayanan yang optimal dapat membantu calon jemaah memahami setiap langkah dalam proses ibadah haji mulai dari tanah air hingga pelaksanaan di Arab Saudi (Robbany, 2018).

Tingginya antusiasme masyarakat untuk menunaikan ibadah haji, diiringi dengan kompleksitas penyelenggaraannya, menuntut pelayanan penyelenggaraan haji yang berkualitas. Pelayanan haji yang optimal akan memudahkan jemaah dalam mempersiapkan dan menunaikan ibadah haji. Namun, masih ada tantangan yang harus diatasi dalam penyelenggaraan haji. Tantangan tersebut antara lain tingginya permintaan kuota haji yang terbatas, pengelolaan data jemaah, dan pencegahan penyimpangan. Permasalahan tersebut harus segera diatasi agar pelayanan haji dapat berjalan lebih baik (Lukito, 2021).



**Gambar 1** Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia  
 Sumber: BPS (2023)

Gambar 1 merupakan nilai indeks kepuasan jemaah haji Indonesia yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS). BPS bersama Kementerian Agama melakukan kerjasama dalam melakukan survei kepuasan jemaah haji Indonesia atas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Arab Saudi. Berdasarkan data diatas, nilai kepuasan kepuasan jemaah haji Indonesia mengalami peningkatan sejak tahun 2018, 2019 dan 2022. Pada tahun 2020 dan 2021 tidak dilakukan penilaian ini dikarenakan tidak diberangkatkannya jemaah haji Indonesia disebabkan oleh pandemi Covid-19.

Kenaikan nilai indeks kepuasan jemaah haji yang ada merupakan sebuah anomali apabila dilihat lebih dalam. Hal ini disebabkan oleh masih ditemui beberapa persoalan krusial dalam setiap penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya. Seperti contoh pada pelaksanaan tahun 2024, Tim Pengawas Haji menemukan beberapa permasalahan pelayanan seperti masih kurangnya pelayanan dasar bagi jemaah, penempatan jemaah pada tenda yang kelebihan muatan, kurang tersedianya sanitasi pada saat pelaksanaan wukuf, terlambatnya transportasi pengangkut jemaah hingga masalah terkait dengan terus meningkatnya biaya perjalanan ibadah haji.

Kepuasan pelayanan publik terhadap pelayanan pemerintah masih banyak digunakan dan berguna untuk memberikan informasi kepada pembuat kebijakan mengenai ruang yang mungkin untuk perbaikan. Pengukuran kepuasan layanan publik dapat membantu pejabat publik meningkatkan pemahaman mereka mengenai preferensi publik, mengkaji efektivitas kebijakan, dan merencanakan kebijakan di masa depan. Selain itu, sejumlah pakar telah mengemukakan adanya hubungan yang saling terkait antara kepuasan terhadap pemberian layanan, seperti yang ditunjukkan oleh skor tinggi dalam survei berbasis masyarakat, dan kepercayaan terhadap pemerintah (Christensen et al., 2020; Fathurrahman et al., 2021; Van de Walle, 2017).

Menurut Alshaeabi et al (2023), untuk mengukur kualitas pelayanan dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji dapat dilihat dari beberapa dimensi pelayanan

yang dikenal dengan model *Hajjsequal*. *Hajjsequal* merupakan sebuah istilah gabungan dari kata *hajj* dan *sequal* atau *service quality*. Model *hajjsequal* digunakan untuk mengukur kualitas penyediaan layanan penyelenggaraan ibadah haji kepada jemaah haji, baik oleh pemerintah, perusahaan dan lembaga ibadah haji dalam negeri atau badan resmi lainnya yang terlibat dalam penyediaan layanan tersebut, dari sudut pandang jemaah. Dalam melihat kualitas pelayanan menggunakan model *hajjsequal*, ada beberapa dimensi yang dilihat antara lain *health*, *guidance*, *accomodation*, *transportation*, dan *facilities*.

Kualitas pelayanan adalah faktor penting dalam melihat lebih dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji. Unsur pelayanan yang diberikan pemerintah mulai dari layanan kesehatan, akomodasi, transportasi, dan fasilitas penunjang lainnya harus dipersiapkan dengan optimal, sehingga tingkat kepuasan jemaah haji dapat terjaga dengan baik. Kualitas pelayanan terhadap jemaah haji merupakan salah satu elemen penting dalam tata kelola ibadah haji. Penilaian kinerja pemerintah dapat dipahami sebagai langkah strategis karena hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, yang merupakan konsumen di sektor publik. Masyarakat jemaah haji merasa puas bila kinerja pemerintah lebih baik dari yang diharapkan, namun kurang puas bila kinerjanya tidak sesuai harapan. Kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah mencakup kemudahan akses, ketepatan waktu, kejelasan prosedur, dan responsivitas terhadap kebutuhan jemaah haji. Selain itu, ketersediaan fasilitas yang memadai, serta komunikasi yang baik dan ramah dari petugas pelayanan, turut berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penyelenggaraan ibadah haji (Nor et al., 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dengan menggunakan model *hajjsequal* pada Jemaah haji provinsi Daerah Khusus Jakarta. Dengan memahami faktor-faktor ini, penelitian ini berupaya untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana pelayanan publik haji dapat ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang diterapkan adalah penelitian gabungan (*mixed methods*) yaitu gabungan pendekatan kuantitatif dengan kualitatif. Pendekatan kuantitatif dimulai dengan merujuk pada teori yang sudah ada sebelumnya untuk mengarahkan penelitian-penelitian selanjutnya, dengan fokus pada pengamatan hubungan antar variabel (Creswell, 2019). Peneliti akan mendeskripsikan jawaban responden untuk masing-masing variabel. Variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan model *Hajjsequal* yang meliputi *health*, *guidance*, *accomodation*, *transportation*, dan *facilities* dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji tahun 2024. Sedangkan pendekatan kualitatif ditandai dengan analisis terhadap wawancara mendalam untuk mendeskripsikan dimensi kualitas pelayanan model *Hajjsequal*. Penyajian data akan disajikan hasil penelitian di lapangan yaitu data primer yang diperoleh melalui jawaban responden atas pernyataan-pernyataan dalam instrumen penelitian berupa kuesioner serta wawancara dengan narasumber.

Sebagaimana yang dikemukakan Creswell (2019), sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk penelitian dengan tujuan mengekstrapolasi temuan ke seluruh populasi. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*, dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Berdasarkan jumlah populasi yang telah disampaikan sebelumnya bahwa yaitu 8.111 jemaah haji, maka berdasarkan rumus slovin didapat jumlah sampel yaitu 381 jemaah haji yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini. Namun dikarenakan keterbatasan waktu, jumlah responden yang mengisi kuesioner berjumlah 193 orang.

Skala pengukuran kuesioner menggunakan skala interval 1-5 yang dikemukakan oleh Likert yang menunjukkan nilai 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju. Pengukuran variabel penelitian menggunakan beberapa dimensi dan indikator sebagai instrument penelitian.

Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan uji pretest kepada 30 responden yang telah memenuhi kriteria sampel penelitian, untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Pengujian validitas dan reliabilitas data menggunakan analisis faktor dengan skala pengukuran KMO *Measure of Sampling Adequacy* ( $>0.5$ ) untuk uji validitas dan *Cronbach's Alpha* (0.600) untuk uji reliabilitas. Setelah instrument penelitian diketahui validitas dan reliabilitasnya, data hasil kuesioner diolah dengan perhitungan statistic menggunakan SPSS 20.0 for Windows yang kemudian dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif (Neuman, 2014).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang menunjukkan bahwa nilai tiap dimensi variabel penelitian telah melebihi nilai yang telah ditentukan, dimana KMO MSA diatas 0.5, dan *Cronbach's Alpha* diatas 0.600, sehingga dimensi *health, guidance, accomodation, transportation, dan facilities* dinyatakan valid dan reliabel dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

### 1. Dimensi *Health*

Dalam pelayanan kesehatan di Arab Saudi, ada beberapa aspek yang dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan model *Hajjsequal* yaitu berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara. Selama penyelenggaraan ibadah haji, Jemaah mendapatkan akses pelayanan kesehatan secara gratis yang mencakup pemeriksaan kesehatan, pengobatan, hingga perawatan darurat. Layanan ini tersedia melalui Klinik Kesehatan Haji Indonesia (KKHI) yang tersebar di Makkah, Madinah, dan kawasan Arafah-Mina. Selain itu, Jemaah yang membutuhkan perawatan lebih lanjut dapat dirujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih lengkap, termasuk rumah sakit di Arab Saudi, dengan biaya yang sepenuhnya ditanggung oleh pemerintah. Hal ini bertujuan untuk memastikan seluruh Jemaah dapat menjalankan ibadah dengan aman dan sehat. Berdasarkan data yang disampaikan Kementerian Agama, dinyatakan bahwa pada terdapat 158 pos Kesehatan yang disebar dalam 11 sektor yang lokasinya dekat dengan pemondokan Jemaah baik di Makkah maupun Madinah. Layanan yang diberikan pada

pos ini meliputi layanan rawat jalan serta rujukan ke Klinik Kesehatan Haji Indonesia (KKHI).

## **2. Dimensi *Guidance***

Pada penyelenggaraan ibadah haji tahun ini, jumlah Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) yang dilibatkan dalam memberikan pelayanan kepada Jemaah mencapai 4.421 orang. Jumlah ini merupakan yang terbanyak dalam sejarah penyelenggaraan haji Indonesia, mengalami peningkatan signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya yang hanya melibatkan 2.100 petugas. Penambahan jumlah petugas ini merupakan hasil dari kebijakan pemerintah Indonesia dan persetujuan pemerintah Kerajaan Arab Saudi untuk memperkuat layanan kepada Jemaah, seiring dengan peningkatan kuota haji yang diberikan oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudi. Para petugas ini tersebar di berbagai lokasi strategis, termasuk embarkasi di tanah air, serta di Mekkah, Madinah, dan kawasan Arafah, Muzdalifah, Mina. Dengan tambahan jumlah personel, pelayanan dapat mencakup berbagai aspek lebih optimal, seperti kesehatan, akomodasi, transportasi, pembimbingan, dan penanganan kedaruratan, guna memastikan Jemaah dapat menjalankan ibadah dengan lancar dan nyaman.

## **3. Dimensi *Accommodation***

Layanan akomodasi dan konsumsi merupakan salah satu bentuk jaminan yang diberikan oleh pemerintah kepada Jemaah haji untuk memastikan mereka mendapatkan fasilitas tempat tinggal yang layak serta makanan yang memenuhi standar kesehatan selama menjalankan ibadah di tanah suci. Layanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari penyediaan pemondokan yang nyaman, bersih, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti pendingin ruangan dan layanan kebersihan rutin, hingga pengaturan tenda khusus saat puncak musim haji di Arafah, Muzdalifah, dan Mina yang dirancang untuk memberikan kenyamanan meskipun dalam kondisi beribadah di lapangan terbuka.

## **4. Dimensi *Transportation***

Selama penyelenggaraan ibadah haji tahun 2024, pemerintah menyiapkan sarana transportasi darat bagi jemaah haji Indonesia selama di Arab Saudi yaitu Bus. terdapat tiga jenis transportasi darat yang disiapkan, yaitu: Bus Antar Kota, Bus *Shalawat*, dan Bus *Masyair*. Bus Antar Kota adalah sarana transportasi yang disediakan untuk mengangkut Jemaah haji menuju dan kembali ke kota utama ibadah haji yaitu Jeddah, Makkah, dan Madinah. Bus *Shalawat* adalah transportasi yang disediakan untuk seluruh Jemaah haji Indonesia dari lokasi pemondokan tempat tinggal Jemaah di Makkah menuju Masjidil Haram. Bus *Masyair* adalah transportasi yang disediakan untuk Jemaah haji Indonesia dengan rute Lokasi puncak musin haji yaitu Makkah-Arafah-Muzdalifah-Mina-Makkah.

## **5. Dimensi *Facilities***

Penyelenggaraan ibadah haji tahun 2024 bertujuan untuk memberikan kenyamanan, kemudahan, dan keamanan bagi jemaah haji Indonesia, dengan menekankan pada kualitas layanan yang optimal. Selain aspek utama seperti kesehatan, transportasi dan akomodasi, terdapat berbagai sarana penunjang fasilitas lainnya yang turut mendukung kelancaran dan kenyamanan jemaah dalam menjalankan ibadah haji.

## KESIMPULAN

Penilaian kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji 2024 untuk Jemaah Haji Provinsi Daerah Khusus Jakarta menggunakan model *Hajjsequal* mencakup lima dimensi: kesehatan, bimbingan, akomodasi, transportasi, dan fasilitas lainnya. Berdasarkan hasil kuesioner pada dimensi *health* rata-rata nilai *mean* adalah 4.47 (sangat tinggi), yaitu dapat dijelaskan dari hasil wawancara: layanan kesehatan gratis disediakan melalui Klinik Kesehatan Haji Indonesia (KKHI) di Mekkah, Madinah, Arafah, dan Mina, serta pos kesehatan satelit. Jemaah yang memerlukan perawatan lanjutan dapat dirujuk ke rumah sakit di Arab Saudi. Berdasarkan hasil kuesioner pada dimensi *guidance* rata-rata nilai *mean* adalah 4.46 (sangat tinggi), yaitu dapat dijelaskan dari hasil wawancara: Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) memberikan layanan koordinasi dan pengawasan di semua tahap ibadah dengan peningkatan jumlah personel untuk memastikan pelayanan lebih optimal.

Berdasarkan hasil kuesioner pada dimensi *accomodation* rata-rata nilai *mean* adalah 4.35 (sangat tinggi), yaitu dapat dijelaskan dari hasil wawancara: Jemaah tinggal di pemondokan, tenda di Arafah dan Mina, serta mendapatkan layanan katering. Namun, terdapat keterbatasan kapasitas tenda di Arafah karena jumlah Jemaah yang meningkat tidak seimbang dengan luas wilayah. Berdasarkan hasil kuesioner pada dimensi *transportation* rata-rata nilai *mean* adalah 4.48 (sangat tinggi), yaitu dapat dijelaskan dari hasil wawancara: Pemerintah menyediakan bus antar kota, bus Shalawat, dan bus Masyair yang sudah memenuhi standar pelayanan, dengan jadwal teratur untuk mendukung mobilitas Jemaah. Berdasarkan hasil kuesioner pada dimensi *facilities* rata-rata nilai *mean* adalah 4.39 (sangat tinggi), yaitu dapat dijelaskan dari hasil wawancara: Berbagai sarana seperti restoran, toilet di tempat ibadah, dan lokasi pangkas rambut disediakan untuk menunjang kenyamanan Jemaah selama ibadah haji. Seluruh layanan ini dirancang untuk memastikan kelancaran dan kenyamanan Jemaah dalam menjalankan ibadah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akkas, M. A., Prameswari, A. H., & Illahi, T. (2023). Sistem Pendaftaran Haji Khusus Dalam Memberikan Kepastian Berangkat Ke Tanah Suci. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 11(2), 330–347.
- Alshaebi, M., Ahmed, A., Attico, Y., Bindawas, A., & Abdelkhair, farah. (2023). Evaluating Services Quality Provided to Domestic Pilgrims in KSA: Willing to Propose HAJJSEQUAL Scale. *The International Journal of Learner Diversity and Identities*, 30(2).
- Anas, K., Nurhayati, W., & Aslichah. (2023). Evaluasi Kebijakan Penyelenggaraan Haji dan Dampaknya Terhadap Pengeluaran Pemerintah Indonesia Tahun 2023. *Mutiara : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(1). <https://doi.org/10.61404/jimi.v1i1.50>
- Basyuni, M. M. (2008). *Reformasi Manajemen Haji* (Pertama). FDAERAH KHUSUS Press.



- Chen, W., Dong, B., Hsieh, C. W., Lee, M. J., Liu, N., Walker, R. M., Wang, Y., Wen, B., Wen, W., Wu, P., Wu, X., & Zhang, J. (2022). A replication of “an experimental test of the expectancy-disconfirmation theory of citizen satisfaction.” *Public Administration*, 100(3). <https://doi.org/10.1111/padm.12860>
- Christensen, T., Yamamoto, K., & Aoyagi, S. (2020). Trust in Local Government: Service Satisfaction, Culture, and Demography. *Administration and Society*, 52(8). <https://doi.org/10.1177/0095399719897392>
- Farhan, N. (2017). Problematika Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia. *Jurnal Studi Agama Dan Masyarakat*, 12(1). <https://doi.org/10.23971/jsam.v12i1.469>
- Fathurrahman, R., Abidin, Z., & Utami, A. D. (2021). Public Service Satisfaction on Hajj-Related Services in Indonesia: Demographic Analysis. *AL-MUZARA'AH*, 9(1). <https://doi.org/10.29244/jam.9.1.99-107>
- Halik, A. (2020). *Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara*. Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hidayat, H. (2019). *Implementasi Formula 5-5-3 dalam Manajemen Haji* (Cetakan I). Haja Mandiri.
- Latif, A., Kadir, F., Putra, F. S., & Inangge, H. (2024). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji Di Gorontalo. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 2(2), 136–148.
- Lukito, C. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro Tahun 2019. *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 5(1).
- Ma'wa, J., Musa, Muh. ichwan, & Wardhana, M. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba. *PINISI JOURNAL OF ART, HUMANITY AND SOCIAL STUDIES*, 2(6).
- Mutho'am, Gunarto, Kaukab, M. E., & Aksamawanti. (2020). Servicing Under Heat Stress: Pattern Of Service Quality Of Hajj Pilgrimage Journey. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(12s), 596–605.
- Nahrawi, M. N., Karim, M. A., Abduh, S., Ali, M., Hakim, B. A., Soeroer, U. R., Ahmad, H. A., Djaelani, A., Suhanah, Suwariyati, T., Muchtar, I. H., Aliroso, E., Sugiarto, W., Khalikin, A., Muchtar, Asnawati, Syaokani, I., Perwira, R., Reslawati, & Fakhrudin. (2009). *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*. Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Nor, M. A. I. M., Mahdzar, M., Amil, N. H., & Hisam, N. K. I. I. (2023). Effects of Umrah Service Quality on Pilgrims' Satisfaction amongst Umrah Travel Agents in Selangor, Malaysia. *Jurnal 'Ulwan*, 8(3).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4). <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Prasojo, E. (2023). *Isu-Isu Kontemporer Kebijakan dan Governansi Publik di Indonesia*. Kencana.
- Renfiana, L. (2022). Analisis SWOT terhadap Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji (tudi pada Kantor Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang). *MULTAZAM: Jurnal Manajemen Hajidan Umrah*, 2(1), 48–59.

- Ridha, M., & Harris, R. (2020). *Service Quality Related to Customer Satisfaction with Umrah Worship Package Preparation at PT. Marco Tour and Travel Jakarta: Spearman's Correlation Coefficient*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200331.113>
- Ritz, A., Brewer, G. A., & Neumann, O. (2016). Public Service Motivation: A Systematic Literature Review and Outlook. *Public Administration Review*, 76(3). <https://doi.org/10.1111/puar.12505>
- Robbany, R. B. (2018). The Relationship between Service Quality and Hajj's Applicant Satisfaction Study: The Administration Process, Banyumas Regency. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(3). <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2018.004.03.6>
- Rokhmad, A. (2017). *Manajemen Haji: Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*. Media Dakwah.
- Rokhmad, A., & Choliq, A. (2015). *Haji: Transformasi Profetik Menuju Revolusi Mental* (Cetakan I). Media Dakwah.
- RRI. (2024, July 4). *Timwas Haji: Penyelenggaraan Ibadah Haji Perlu Revolusi*.
- Salam, R. (2023). Improving Public Services in Realizing Good Governance in Indonesia. *ENDLESS: INTERNATIONAL JOURNAL OF FUTURE STUDIES*, 6(2). <https://doi.org/10.54783/endlessjournal.v6i2.192>
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Van de Walle, S. (2017). Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. In *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*. [https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3\\_11](https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3_11)
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3). <https://doi.org/10.1002/pam.20020>
- Zulfila, Z. (2022). Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Plus Dan Umrah Pada Pt. Tanim Wisata Religi Duri Riau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 1(2). <https://doi.org/10.58290/jmbo.v1i2.18>



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)