

## Efektivitas Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah

Abdul Fikri Ginting

Azmi Nawaf

Darul Naad

Muhammad Azwar

Hasan Sazali

Tri Niswati Utami

UIN Sumatera Utara Medan

darul3005243003@uinsu.ac.id

### **Abstract**

*This study aims to evaluate the quality of Hajj and Umrah services in Indonesia, focusing on the role of digitalization, government policies, and service management in enhancing pilgrims' satisfaction. High-quality services, such as comfortable accommodations, efficient transportation, and professional guidance, have been proven to be significant in creating an optimal worship experience. Digitalization, through systems such as SISKOHAT and SISKOPATUH, facilitates data management and real-time access to information, providing convenience for pilgrims in both preparation and execution of worship. This research employs a library research method as an initial framework to explore theoretical concepts from various relevant literatures. The study also highlights the role of government policies that support the safety and comfort of pilgrims through the provision of healthcare facilities, staff training, and digital innovations. Using a literature evaluation method that involves previous studies, the findings indicate that a combination of quality services, technology adaptation, and appropriate policies can significantly improve pilgrims' satisfaction. In conclusion, continuous improvements in service quality are needed to ensure that pilgrims can perform their worship in a devout, safe, and comfortable manner.*

**Keywords:** Service Quality, Hajj and Umrah, Digitalization, Pilgrim Satisfaction

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan haji dan umrah di Indonesia, dengan fokus pada peran digitalisasi, kebijakan pemerintah, dan manajemen layanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Pelayanan berkualitas, seperti akomodasi yang nyaman, transportasi yang efisien, dan bimbingan profesional, terbukti signifikan dalam menciptakan pengalaman ibadah yang optimal. Digitalisasi, melalui sistem seperti SISKOHAT dan SISKOPATUH, mempermudah pengelolaan data dan akses informasi secara real-time, memberikan kemudahan bagi jamaah dalam persiapan dan pelaksanaan ibadah. Penelitian ini menggunakan metode kepustakaan (library research) sebagai kerangka awal untuk mendalami konsep-konsep teoretis dari berbagai literatur yang relevan. Penelitian ini juga menyoroti peran kebijakan pemerintah yang mendukung keselamatan dan kenyamanan jamaah melalui penyediaan fasilitas kesehatan, pelatihan petugas, dan

inovasi digital. Dengan menggunakan metode evaluasi literatur yang melibatkan studi-studi sebelumnya, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kombinasi antara pelayanan berkualitas, adaptasi teknologi, dan kebijakan yang tepat dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan jamaah. Kesimpulannya, peningkatan kualitas layanan yang berkesinambungan diperlukan untuk memastikan jamaah dapat melaksanakan ibadah dengan khusyuk, aman, dan nyaman.

**Kata Kunci:** : Kualitas Layanan, Haji Dan Umrah, Digitalisasi, Kepuasan Jamaah.

## **A. PENDAHULUAN**

Pelaksanaan ibadah haji dan umrah merupakan salah satu kegiatan keagamaan yang sangat penting bagi umat Islam. Ibadah ini tidak hanya berfungsi sebagai pelaksanaan kewajiban spiritual, tetapi juga mencakup nilai-nilai sosial dan kultural yang signifikan. Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia menghadapi tantangan besar dalam mengelola dan meningkatkan pelayanan haji dan umrah untuk memenuhi kebutuhan jamaah yang semakin meningkat setiap tahunnya.

Manajemen pelayanan yang baik sangat diperlukan untuk memastikan proses pelaksanaan ibadah ini berjalan lancar dan sesuai dengan harapan jamaah. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari administrasi, transportasi, akomodasi, hingga bimbingan keagamaan yang efektif. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti profesionalisme karyawan, fasilitas yang memadai, dan penggunaan teknologi seperti Sistem Komputer Haji Terpadu (SISKOHAT), yang mempermudah pengelolaan data jamaah secara real-time dan transparan.<sup>1</sup>

Di sisi lain, penyiaran dan komunikasi Islam selama perjalanan haji dan umrah memainkan peran penting dalam meningkatkan keimanan dan religiusitas jamaah. Kualitas komunikasi antara pembimbing dan jamaah sering kali menjadi indikator utama kepuasan jamaah, di mana pembimbing dituntut memiliki kompetensi dalam fiqih haji, keterampilan komunikasi yang baik, serta kemampuan memahami kebutuhan emosional dan spiritual jamaah.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Hafida Firdaus, Abd Aziz, and Abd Ghafur, 'Efektivitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo', *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research*, 7.1 (2023), pp. 61–72

<sup>2</sup> Aang Ridwan, Ariq Ramlan, and Fauzidan Fauzidan, 'Komunikasi Dan Penyiaran Islam Dalam Perjalanan

Namun demikian, sejumlah isu masih menjadi hambatan dalam manajemen pelayanan haji dan umrah, seperti keterbatasan fasilitas, kurangnya tenaga kerja, dan tantangan dalam mengintegrasikan teknologi informasi dengan pelayanan.<sup>3</sup> Kondisi ini mengharuskan adanya evaluasi berkelanjutan dan perbaikan dalam sistem pelayanan haji dan umrah untuk memastikan kepuasan jamaah.

Oleh karena itu, Penelitian ini berusaha untuk mengevaluasi efektivitas sistem pelayanan haji dan umrah dalam meningkatkan kepuasan para jamaah, dengan memfokuskan pada aspek manajemen pelayanan, peran digitalisasi, dan komunikasi keagamaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan pelayanan haji dan umrah di Indonesia serta memastikan jamaah mendapatkan pengalaman ibadah yang optimal

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kepustakaan (library research) sebagai kerangka awal untuk mendalami konsep-konsep teoretis dari berbagai literatur yang relevan, seperti buku dan jurnal. Pendekatan ini dilengkapi dengan analisis mendalam terhadap data lapangan yang diperoleh dari wawancara dan observasi terhadap lembaga penyelenggara haji dan umroh, jamaah, serta dokumen administratif terkait.<sup>4</sup>

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan dukungan software ATLAS.ti untuk menganalisis data secara mendalam dan sistematis. Pendekatan ini bertujuan untuk mengevaluasi Efektivitas sistem pelayanan haji dan umroh dalam meningkatkan kepuasan jamaah. melalui pengolahan data yang terstruktur. Dengan menggunakan ATLAS.ti, setiap data yang diperoleh diberi kode (coding) untuk mengidentifikasi tema dan pola utama. Proses ini mempermudah peneliti dalam mengorganisasikan data, memanggil kembali informasi penting, dan mengeksplorasi hubungan antar tema. Melalui analisis data

---

Haji Dan Umrah', *Maabrur: Academic Journal of Hajj and Umra*, 1.1 (2022), pp. 1–28

<sup>3</sup> Sindy Aidil Fitri, 'Analisis Manajemen Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Pada Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung', 1.2 (2016), pp. 1–23

<sup>4</sup> Dimas Assyakurrohim and others, 'Case Study Method in Qualitative Research', *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3.01 (2022), pp. 1–9

berbasis teknologi ini, penelitian dapat menghasilkan wawasan yang lebih akurat dan terfokus.<sup>5</sup>

### **C. PEMBAHASAN**

#### **Evaluasi Kualitas Layanan Haji dan Umroh serta Dampaknya Pada Kepuasan Jamaah**

Evaluasi layanan haji dan umrah berfokus pada kualitas layanan yang diberikan kepada jamaah dan bagaimana layanan ini mempengaruhi kepuasan mereka secara keseluruhan. Penilaian ini mencakup pemeriksaan efektivitas penyebaran informasi kepada calon peziarah, efisiensi pemberian layanan, dan kecukupan sumber daya seperti sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Studi ini menekankan pentingnya sistem online real-time yang meningkatkan pengelolaan dan pelacakan proses haji dan umrah, sehingga meningkatkan pengalaman ibadah. Selain itu, ini mengidentifikasi tantangan seperti kebutuhan akan konektivitas internet yang lebih baik dan pentingnya keterlibatan masyarakat melalui upaya sosialisasi dengan para pemimpin agama untuk memastikan informasi yang akurat mencapai calon peziarah. Dengan mengatasi tantangan ini, evaluasi bertujuan untuk mengusulkan rekomendasi yang dapat ditindaklanjuti yang dapat mengarah pada peningkatan kualitas layanan dan peningkatan kepuasan di antara para penyembah, yang pada akhirnya berkontribusi pada perjalanan spiritual yang lebih memuaskan bagi mereka yang melakukan ritus suci ini.<sup>6</sup>

Kualitas pelayanan yang diberikan selama ibadah haji dan umrah memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan jamaah. Faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan ini termasuk profesionalisme staf, ketersediaan fasilitas yang diperlukan, dan pengelolaan pengalaman ziarah secara keseluruhan. Misalnya, memiliki karyawan yang terlatih yang dapat secara efisien memenuhi kebutuhan jamaah berkontribusi secara signifikan terhadap

---

<sup>5</sup> Ekasatya Aldila Afriansyah, 'Penggunaan Software ATLAS.Ti Sebagai Alat Bantu Proses Analisis Data Kualitatif', *Mosharafa: Jurnal Pendidikan Matematika*, 5.2 (2016), pp. 53–63

<sup>6</sup> Ikhlas Jauhari, Nurul Umi Ati, and Retno Wulan Sekarsari, 'Evaluasi Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu Di Kementerian Agama Kabupaten Malang', *Jurnal Respon Publik*, 18.2 (2024), pp. 8–17.

kenyamanan dan kepercayaan mereka pada penyedia layanan Selain itu, penyediaan bahan-bahan penting, seperti panduan dan perlengkapan doa, meningkatkan pengalaman ibadah, membuatnya lebih memuaskan dan terorganisir Manajemen strategis layanan ini, yang mencakup perencanaan, implementasi, dan evaluasi, sangat penting untuk memenuhi harapan para penyembah Selain itu, kemampuan untuk segera menanggapi pertanyaan dan kekhawatiran, bersama dengan memastikan keamanan dan kenyamanan, menumbuhkan lingkungan yang positif bagi para penyembah, yang pada akhirnya mengarah ke tingkat kepuasan yang lebih tinggi Dalam lanskap kompetitif di mana banyak penyedia layanan ada, mempertahankan standar layanan yang tinggi sangat penting untuk menarik dan mempertahankan jamaah, karena secara langsung berdampak pada keseluruhan pengalaman dan persepsi mereka tentang ziarah.<sup>7</sup>

Evaluasi layanan haji dan umrah sangat penting untuk memahami bagaimana kualitas layanan ini berdampak pada kepuasan jamaah. Layanan berkualitas tinggi, yang mencakup fasilitas yang terawat dengan baik, transportasi yang efisien, dan staf yang penuh perhatian, sangat penting dalam meningkatkan pengalaman ziarah secara keseluruhan bagi para jamaah. Aspek fisik kualitas layanan, seperti kondisi akomodasi dan profesionalisme personel, secara signifikan mempengaruhi bagaimana jamaah memandang pengalaman mereka Selain itu, penyedia layanan harus memprioritaskan peningkatan berkelanjutan dengan secara aktif mencari umpan balik dari peziarah sebelumnya untuk beradaptasi dan memenuhi harapan klien mereka yang berkembang. Komitmen terhadap kualitas ini tidak hanya menumbuhkan pengalaman positif tetapi juga membangun kepercayaan dan kesetiaan di antara para penyembah, mendorong mereka untuk kembali untuk ziarah di masa depan. Memahami kesenjangan antara harapan penyembah dan layanan aktual yang diterima sangat penting, karena perbedaan ini dapat sangat mempengaruhi kepuasan mereka secara keseluruhan. Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan dan fasilitas

---

<sup>7</sup> Sheila Novila and Abdul Mujib, 'Manajemen Strategi Pelayanan Prima PT. Dago Wisata Internasional Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji Dan Umrah', *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra*, 1.2 (2023), pp. 137-54

diperlukan untuk memastikan bahwa para jamaah memiliki pengalaman ziarah yang memuaskan dan memuaskan, yang pada akhirnya berkontribusi pada signifikansi spiritual dari perjalanan mereka.<sup>8</sup>

Mengevaluasi kualitas layanan haji dan umrah sangat penting untuk memahami dampaknya terhadap kepuasan jamaah. Layanan yang diberikan oleh agen perjalanan sangat penting dalam memastikan bahwa peziarah memiliki pengalaman positif selama perjalanan keagamaan mereka. Penyampaian layanan yang efektif mencakup berbagai aspek, seperti memberikan panduan untuk ritual, memastikan akomodasi yang nyaman, dan menawarkan transportasi dan layanan kesehatan yang andal. Peran Pemimpin Tur sangat penting, karena mereka mengelola perjalanan dan mengatasi masalah apa pun yang mungkin timbul, secara langsung mempengaruhi kepuasan para peziarah. Penelitian menunjukkan bahwa layanan Tour Leader dapat secara efektif memenuhi kebutuhan para peziarah, membuat mereka merasa aman, nyaman, dan bahagia sepanjang perjalanan mereka. Seiring meningkatnya permintaan umrah, terutama di kalangan kelompok berpenghasilan rendah karena kuota haji yang terbatas, kualitas layanan menjadi semakin penting dalam memenuhi harapan para jamaah.<sup>9</sup>

Kualitas layanan haji dan umrah memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan jamaah, karena secara langsung mempengaruhi pengalaman mereka secara keseluruhan selama perjalanan keagamaan yang signifikan ini. Strategi pemasaran yang efektif, seperti yang menggabungkan visi dan misi yang jelas, sangat penting bagi layanan perjalanan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Dengan melakukan analisis menyeluruh terhadap lingkungan internal dan eksternal, termasuk penggunaan analisis SWOT, organisasi dapat lebih memahami kekuatan dan kelemahan mereka, memungkinkan mereka untuk menyesuaikan persembahan mereka untuk memenuhi kebutuhan spesifik

---

<sup>8</sup> Aditya Wardhana Nisrina Kamila, 'Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya)' Nisrina Kamila Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom Aditya Wa', 17.1 (2023), pp.548–65

<sup>9</sup> Wulandari and Kartika Utami, 'Evaluasi Pelayanan Tour Leader PT Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada PT Al Hijaz Tahun 2019', *MULTAZAM: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 2.1 (2022), pp. 91–103

para penyembah Selain itu, menerapkan bauran pemasaran yang kuat dapat meningkatkan pemberian layanan, memastikan bahwa jamaah menerima dukungan dan bimbingan yang diperlukan selama ziarah mereka Evaluasi layanan ini sama pentingnya, karena melibatkan penilaian efektivitas strategi komunikasi dan sumber informasi yang tersedia bagi calon penyembah. Proses evaluasi ini membantu mengidentifikasi area untuk perbaikan, memastikan bahwa layanan yang diberikan selaras dengan harapan para penyembah ada akhirnya, komitmen terhadap pelayanan berkualitas tinggi, yang didasarkan pada prinsip-prinsip profesionalisme dan kepercayaan, dapat secara signifikan meningkatkan pengalaman ibadah, yang mengarah pada kepuasan yang lebih besar dan perjalanan spiritual yang lebih mendalam bagi individu yang berpartisipasi dalam haji dan umrah penyelenggaraan ibadah ini berjalan dengan lancar dan memberikan kepuasan bagi jamaah. Penelitian terhadap kualitas layanan ini bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki, seperti akomodasi, transportasi, bimbingan ibadah, dan pelayanan kesehatan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah, penyelenggara ibadah haji dan umrah dapat melakukan perbaikan yang berkelanjutan sehingga jamaah dapat menjalankan ibadah dengan khusyuk dan nyaman.<sup>10</sup>

### **Pengaruh Sistem Digitalisasi pada Efektivitas Pelayanan Haji dan Umroh**

Digitalisasi telah memberikan dampak signifikan terhadap efektivitas pelayanan haji dan umroh, yang tercermin dari peningkatan jumlah pendaftar setiap tahunnya. Hal ini menuntut pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas dan profesionalitas dalam penyelenggaraan layanan. Salah satu langkah inovatif adalah penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung penyelenggaraan ibadah haji, baik di dalam negeri maupun di Arab Saudi. Sistem ini memungkinkan penyampaian berita secara terintegrasi melalui konektivitas online,

---

<sup>10</sup> Mega Utami Maharani and others, 'Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah', *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra*, 1.1 (2022), pp. 85–106

sebagai akibatnya calon jamaah haji bisa mengakses berita secara real-time menggunakan lebih mudah.

Selain itu, kecanggihan teknologi dalam SISKOHAT membantu Kementerian Agama untuk memberikan informasi yang akurat, transparan, dan terkini kepada masyarakat. Dengan adanya fitur yang memungkinkan pembaruan data secara langsung, calon jamaah haji dan keluarganya dapat memantau perkembangan layanan dan proses administrasi secara efektif. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tetapi juga menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan calon jamaah haji di era digital. SISKOHAT merupakan salah satu bentuk inovasi pemerintah dalam memanfaatkan teknologi untuk memperbaiki sistem pelayanan publik. Dengan adanya sistem ini, kendala administratif seperti antrean panjang dan kurangnya informasi dapat diminimalkan. Keberadaan SISKOHAT juga menjadi langkah penting dalam menjawab tantangan modernisasi dan tuntutan masyarakat untuk pelayanan yang lebih cepat dan efisien dalam sektor ibadah haji.<sup>11</sup>

Pengenalan Sistem Manajemen Terpadu Komputer Umroh dan Haji Khusus (SISKOPATUH) adalah langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengawasan secara digital. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses administrasi, seperti pendaftaran jamaah, penginputan dokumen, dan pengelolaan data secara online dan real-time. Melalui SISKOPATUH, data jamaah dapat dikelola dengan lebih efisien, memastikan akurasi dan keamanan, serta memungkinkan pengawasan selama kegiatan ibadah berlangsung. Selain itu, SISKOPATUH memberikan kontribusi penting dalam menjamin Penyelenggara ibadah umrah dan haji khusus mematuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan pemerintah. Dengan sistem ini, transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pelayanan semakin meningkat, sehingga memberikan rasa aman dan nyaman bagi jamaah. Sistem ini juga mendukung

---

<sup>11</sup> Baiq Maulidia Hayatunnupus and Nurabiah, 'Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam penyelenggaraan Ibadah Haji', *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 4.1 (2024), pp. 93–105

optimalisasi pengawasan terhadap agen perjalanan, memastikan bahwa mereka menjalankan tugas sesuai dengan peraturan dan standar pelayanan yang berlaku.<sup>12</sup>

Penerapan sistem informasi dan informatika haji terpadu (SISKOHAT) telah membuktikan efektivitasnya dalam penyelenggaraan ibadah haji. Sistem digitalisasi ini memberikan kontribusi besar dalam beberapa aspek, seperti pengelolaan data calon jamaah haji secara terstruktur, peningkatan kinerja pelayanan, serta kemudahan dalam pendataan dan pemantauan mulai dari tahap pendaftaran, pembayaran, hingga pembatalan. Keunggulan ini didukung oleh infrastruktur yang memadai, layanan teknis yang handal, serta mekanisme koordinasi dan komunikasi yang berjalan secara optimal di antara berbagai pihak terkait.

Selain itu, SISKOHAT juga berperan sebagai support system yang vital dalam menyelenggarakan ibadah haji secara profesional dan efisien. Dengan adanya pembaruan sistem yang terus dilakukan mengikuti perkembangan teknologi, SISKOHAT tidak hanya meningkatkan akurasi dan efisiensi pelayanan tetapi juga memperkuat kepercayaan jamaah terhadap proses penyelenggaraan ibadah haji. Sistem ini mencerminkan inovasi pemerintah dalam memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel.<sup>13</sup>

Pengenalan Sistem Komputerisasi Informasi Haji Terpadu (SISKOHAT) telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap aksesibilitas dan kualitas layanan haji. Dengan penerapan SISKOHAT yang semakin baik, kemudahan akses layanan haji oleh calon jamaah dan kualitas pelayanan yang diberikan akan terus mengalami peningkatan. Sistem ini memungkinkan integrasi data yang lebih efisien, pengelolaan administrasi yang lebih akurat, serta penyediaan informasi yang cepat dan transparan. Melalui SISKOHAT, calon

---

<sup>12</sup> Rifqi Habibi Sachrial and Agus Iskandar, 'Seleksi Penerimaan Customer Service Dalam Sistem Pendukung Keputusan Dengan Menerapkan Metode OCRA', *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, 4.4 (2023), pp. 872–79

<sup>13</sup> M Noor Fuadi and others, 'Analisis Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama', pp. 344–54

jamaah dapat mengakses layanan pendaftaran, pembayaran, dan pemantauan proses administrasi haji dengan lebih mudah. Di sisi lain, penyelenggara juga dapat meningkatkan koordinasi dan efektivitas operasional, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan profesional.<sup>14</sup>

### **Peran Kebijakan Pemerintah dalam Meningkatkan Kepuasan Haji dan Umrah**

Kebijakan pemerintah memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji dan umroh. Melalui penerapan kebijakan yang terstruktur dan sesuai dengan kebutuhan jamaah, pemerintah dapat menciptakan sistem pelayanan yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan jamaah. Salah satu implementasi utama kebijakan ini adalah pengelolaan pelayanan haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), yang mempermudah proses administrasi seperti pendaftaran, pembayaran, pengarsipan dokumen, serta pemantauan proses keberangkatan dan kepulangan jamaah.<sup>15</sup> Pemerintah juga memberikan pelayanan yang mencakup berbagai kebutuhan jamaah, Contoh: pelayanan pendaftaran haji, pembatalan ibadah haji, alokasi sebagian nomor, integrasi mahram, bantuan jamaah lanjut usia, dan lain-lain. Setiap proses dilengkapi dengan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas sesuai dengan peraturan hukum Kementerian Agama. Hal ini dipastikan dengan penerapan SOP yang konsisten.

Pelayanan diberikan secara profesional, cepat, dan tepat, sehingga jamaah merasakan kenyamanan dan kepercayaan terhadap penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Selain itu, kebijakan pemerintah mendukung penyediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai, mulai dari tempat pendaftaran, sarana informasi, hingga penyediaan tim pendukung di tanah suci. Pendekatan yang responsif dan ramah dari petugas layanan haji menjadi wujud nyata perhatian pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik. Para petugas dilatih untuk memberikan layanan

---

<sup>14</sup> Helmi Ismail Fahmi, 'Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji Di Kabupaten Garut', *Jurnal Publik*, 15.2 (2021), pp. 58–70

<sup>15</sup> Siti Raudatul Firdausiyah and Erin Nur Putriani, 'Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo)', *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4.3 (2024), pp. 13556–73

dengan cermat, sopan, dan penuh keramahan, sehingga jamaah merasa dihargai dan didukung selama proses ibadah. Melalui kebijakan ini, pemerintah menunjukkan komitmennya dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya efisien secara administratif, tetapi juga menyentuh sisi humanis dari para jamaah. Hasilnya, tingkat kepuasan jamaah haji dan umroh terus meningkat, mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam mengelola dan mengoptimalkan pelayanan ibadah yang kompleks ini.

Kebijakan pemerintah memiliki peran strategis dalam mendukung terciptanya kepuasan jamaah haji dan umroh, terutama melalui pengaturan harga dan peningkatan kualitas layanan. Kebijakan yang relevan mencakup regulasi tarif, pengawasan terhadap penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umroh, serta dukungan infrastruktur dan teknologi yang memadai untuk menunjang pelayanan. Penetapan harga yang wajar dan kompetitif, sesuai dengan standar pelayanan minimal, membantu menjaga keseimbangan antara kebutuhan jamaah dan keberlanjutan usaha penyelenggara perjalanan.

Dalam konteks penetapan harga, pemerintah berperan melalui pengaturan yang memastikan transparansi dan keadilan. Regulasi ini mencakup pembatasan harga maksimum atau minimum untuk menghindari praktik penetapan harga yang merugikan jamaah. Misalnya, strategi seperti penetapan harga geografis yang memperhitungkan lokasi jamaah atau penetapan harga promosi untuk meningkatkan minat jamaah dilakukan sesuai pedoman yang ditetapkan pemerintah agar tetap dalam batas wajar. Kebijakan ini juga memastikan bahwa harga yang diberikan sejalan dengan kualitas layanan yang dijanjikan, sehingga jamaah mendapatkan pengalaman ibadah yang memuaskan.

Selain itu, pemerintah memberikan pengawasan terhadap persaingan antar penyelenggara untuk mencegah monopoli dan praktik bisnis yang tidak sehat. Regulasi ini penting agar penyelenggara dapat bersaing secara sehat, menawarkan harga yang kompetitif, namun tetap menjaga standar kualitas layanan. Dalam hal permintaan pasar, kebijakan pemerintah juga mencakup penyesuaian kuota haji dan pengaturan waktu keberangkatan yang transparan, sehingga jamaah memiliki akses yang lebih baik terhadap layanan yang mereka butuhkan.

Faktor lain yang penting adalah kebijakan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, seperti penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan penggunaan teknologi seperti SISKOHAT untuk memastikan proses administrasi, pembayaran, dan monitoring berjalan lancar. Regulasi ini memberikan kenyamanan kepada jamaah dalam seluruh tahapan perjalanan haji dan umroh, mulai dari pendaftaran hingga pelaksanaan ibadah di tanah suci.

Melalui kebijakan yang terintegrasi dan pelaksanaan yang efektif, pemerintah dapat mendukung penerapan strategi harga oleh penyelenggara perjalanan haji dan umroh. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan jamaah melalui pelayanan yang terjangkau dan berkualitas, tetapi juga menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan ibadah haji dan umroh oleh pemerintah. Dengan demikian, kebijakan pemerintah memainkan peran kunci dalam menciptakan ekosistem penyelenggaraan ibadah yang profesional, efisien, dan berorientasi pada kepuasan jamaah.

Ketanggapan staf yang ditempatkan sesuai dengan keahliannya juga mencerminkan upaya pemerintah dalam menegakkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai dengan regulasi. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan yang dikeluarkan tidak hanya berorientasi pada penyediaan fasilitas, tetapi juga memastikan bahwa sumber daya manusia yang terlibat memiliki kompetensi untuk memberikan pelayanan terbaik.

Jaminan administrasi, keamanan, dan keilmuan yang diberikan oleh pemerintah melalui bimbingan manasik haji di berbagai tingkatan, baik di KUA, KBIH, maupun kabupaten, merupakan bentuk nyata dari kebijakan yang mendukung persiapan spiritual dan administratif calon jamaah. Dengan kebijakan yang terintegrasi ini, jamaah haji tidak hanya terbantu secara teknis tetapi juga secara mental dan spiritual dalam menjalankan ibadah mereka.

Keseluruhan upaya ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam menciptakan pelayanan haji yang berkualitas, efisien, dan humanis. Kebijakan yang diterapkan menunjukkan keberhasilan pemerintah dalam menjadikan pelayanan haji sebagai salah satu prioritas nasional, sekaligus menjaga kepuasan

jamaah sebagai indikator utama keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.

#### **D. PENUTUP**

Dari evaluasi kualitas layanan haji dan umrah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, digitalisasi, serta kebijakan pemerintah memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan jamaah. Pelayanan yang berkualitas, seperti akomodasi nyaman, transportasi efisien, dan bimbingan profesional, berpengaruh besar terhadap pengalaman jamaah. Digitalisasi melalui sistem seperti SISKOHAT dan SISKOPATUH telah meningkatkan efisiensi pengelolaan data dan akses informasi secara real-time, yang memudahkan jamaah dalam persiapan dan pelaksanaan ibadah. Pemerintah mendukung upaya ini dengan kebijakan yang memperhatikan keselamatan dan kenyamanan jamaah, termasuk penyediaan fasilitas kesehatan, pelatihan petugas, dan inovasi digital. Evaluasi terus-menerus dan komitmen terhadap peningkatan layanan bertujuan memastikan bahwa jamaah dapat menjalankan ibadah dengan khusyuk, aman, dan nyaman, sehingga mencapai kepuasan yang optimal dalam perjalanan spiritual mereka.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afriansyah, Ekasatya Aldila, 'Penggunaan Software ATLAS.Ti Sebagai Alat Bantu Proses Analisis Data Kualitatif', *Mosharafa: Jurnal Pendidikan Matematika*, 5.2 (2016), pp. 53–63
- Assyakurrohim, Dimas, Dewa Ikhrum, Rusdy A Sirodj, and Muhammad Win Afgani, 'Case Study Method in Qualitative Research', *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3.01 (2022), pp. 1–9
- Firdaus, Hafida, Abd Aziz, and Abd Ghafur, 'Efektifitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo', *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research*, 7.1 (2023), pp. 61–72
- Firdausiyah, Siti Raudatul, and Erin Nur Putriani, 'Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo)', *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4.3 (2024), pp. 13556–73
- Fitri, Sindy Aidil, 'Analisis Manajemen Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Pada Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung', 1.2 (2016), pp. 1–23

- Fuadi, M Noor, Program Studi, Ilmu Administrasi, Sekolah Tinggi, and Ilmu Administrasi, 'Analisis Efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama', pp. 344–54
- Hayatunnopus, Baiq Maulidia, and Nurabiah, 'Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji', *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 4.1 (2024), pp. 93–105
- Ismail Fahmi, Helmi, 'Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji Di Kabupaten Garut', *Jurnal Publik*, 15.2 (2021), pp. 58–70
- Jauhari, Ikhlas, Nurul Umi Ati, and Retno Wulan Sekarsari, 'Evaluasi Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu Di Kementerian Agama Kabupaten Malang', *Jurnal Respon Publik*, 18.2 (2024), pp. 8–17
- Maharani, Mega Utami, Dewi Sadiyah, Abdul Mujib, and Hilma Mulqiyah, 'Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah', *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra*, 1.1 (2022), pp. 85–106, doi:10.15575/mjhuv1i1.17528
- Nisrina Kamila, Aditya Wardhana, 'Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah Di BukaKembali Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya) Nisrina Kamila Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom Aditya Wa', 17.1 (2023), pp. 548–65
- Novila, Sheila, and Abdul Mujib, 'Manajemen Strategi Pelayanan Prima PT. Dago Wisata Internasional Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji Dan Umrah', *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra*, 1.2 (2023), pp. 137–54
- Ridwan, Aang, Ariq Ramlan, and Fauzidan Fauzidan, 'Komunikasi Dan Penyiaran Islam DalamPerjalanan Haji Dan Umrah', *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra*, 1.1 (2022), pp. 1–28,
- Sachrrial, Rifqi Habibi, and Agus Iskandar, 'Seleksi Penerimaan Customer Service Dalam Sistem Pendukung Keputusan Dengan Menerapkan Metode OCRA', *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, 4.4 (2023), pp. 872–79
- Wulandari, and Kartika Utami, 'Evaluasi Pelayanan Tour Leader PT Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada PT Al Hijaz Tahun 2019', *MULTAZAM: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 2.1 (2022), pp. 91–103