

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH PADA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SIJUNJUNG

Sindy Aidil Fitri ^{*1}

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek
Bukittinggi, Indonesia
sindyaaidilfitri01@gmail.com

Khadijah Nurani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek
Bukittinggi, Indonesia
khadijahnurani@uinbukittinggi.ac.id

Abstract

The background of this thesis is that the Ministry of Religion of Sijunjung Regency has problems with the room facilities for services that are not extensive enough, resulting in prospective pilgrims who wish to register having to wait outside the room for the Hajj and Umrah Organizing section when many pilgrims come to request services and elements of continuous improvement where is the lack of manpower or employees in the Hajj and Umrah Organizing Section of the Ministry of Religion of Sijunjung Regency. The purpose of this study is to find out and analyze a large part of the Management Analysis of Hajj Services in Improving Pilgrimage Satisfaction at the Ministry of Religion of Sijunjung Regency. This study uses a qualitative descriptive research method by collecting observation, interview and documentation methods. The results of this study indicate that Service Management has indicators in the form of polite behavior, method of delivery, time of delivery and hospitality. From these factors, the results of an assessment of the Service Management implemented by the Ministry of Religion of Sijunjung Regency were obtained in the Hajj and Umrah Organizing Section. Hajj and Umrah Management Employees have clear service standards and have guarantees for the privacy of pilgrims. The facilities and infrastructure provided are adequate. Employees serve the congregation not only in the office but also provide services via telephone so that they can quickly and responsively respond to problems or problems experienced by the congregation.

Keyword: Service Management, Congregational Satisfaction

Abstrak

Skripsi ini dilatar belakangi oleh Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung yang terdapat masalah terhadap fasilitas ruangan untuk pelayanan yang kurang luas sehingga mengakibatkan adanya calon jamaah yang ingin mendaftar harus menunggu diluar ruangan seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah ketika banyaknya jamaah yang datang untuk memohon layanan dan unsur perbaikan secara berkesinambungan dimana kurangnya tenaga kerja atau pegawai di Seksi

¹ Corresponding author.

Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Analisis Manajemen Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Pada Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen Pelayanan memiliki indikator berupa tingkah laku yang sopan, cara penyampaian, waktu penyampaian dan keramahan. Dari faktor tersebut mendapatkan hasil penilaian terhadap Manajemen Pelayanan yang diterapkan Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah memiliki standar pelayanan yang jelas serta memiliki jaminan atas privasi jamaah. Sarana dan prasarana yang disediakan sudah cukup memadai. Pegawai melayani jamaah tidak hanya di kantor saja tetapi juga memberikan pelayanan melalui Via Telepon sehingga dapat dengan cepat dan tanggap dalam merespon permasalahan atau kendala yang dialami jamaah.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Kepuasan Jamaah

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Islam memiliki dasar yang harus dilaksanakan oleh seluruh umat Islam, yaitu rukun Islam. Haji adalah puncak dari lima amalan dasar yang membentuk rukun Islam. Dalam Islam, penekanan pada haji tidak sekuat penekanan pada pengakuan, sarana, puasa dan zakat. Dengan kata lain, haji memiliki dua status hukum: Wajib bagi yang mampu dan wajib bagi yang tidak mampu.

Haji adalah ziarah ke Baitullah dan tempat-tempat tertentu yang diselenggarakan rangkaian ibadahnya dengan syarat-syarat yang telah ditentukan dan pada waktu yang telah disepakati. Tempat-tempat itu adalah Ka'bah, Mas'a (tempat Sa'i), Arafah, Muzdhalifah dan Mina. Sementara itu, waktu haji atau disebut juga dengan bulan-bulan haji ditetapkan mulai bulan Syawal hingga sepuluh hari pertama bulan Dzulhijjah. Syarat-syarat adalah syarat-syarat yang menjadi dasar untuk menunaikan ibadah haji pada seseorang. Berikut ayat Al-Qur'an tentang haji:

وَاتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya : “ Dan Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah.”

(QS. Al Baqarah ayat 196)

Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung berdiri sejak 3 Januari 1946 dengan mendiang Haji Mohammad Rasyidi menjabat sebagai menteri agama yang pertama. Dalam masa 74 tahun pelajaran sejarah Kementerian Agama hingga kini, telah dilakukan beberapa kali penyempurnaan susunan organisasi, ruang lingkup, tugas dan fungsi Kementerian Agama, seiring dinamika yang terjadi dalam kehidupan

umat dan berbangsa. Melalui program pendidikan agama dan keagamaan, Kementerian Agama turut mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan suatu kegiatan yang dilakukan secara langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat puas. Agar tujuan ibadah haji berhasil dan tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai, diperlukan manajemen pelayanan yang baik. Manajemen pelayanan yang baik diharapkan mampu melayani jamaah secara maksimal, efisien dan seefektif mungkin sebelum jamaah merasa puas dan lancar menunaikan ibadah haji sesuai dengan kebutuhan agama.

Berkat sistem yang dibuat yaitu Sistem Komputer Haji Terpadu (SISKOHAT), calon jamaah semakin mudah mengakses berbagai hal yang ingin ditanyakan, misalnya apakah ada masalah pada saat meminta nomor porsi atau masalah lainnya sistem informasi yang menggunakan teknologi informasi dalam pengelolaan informasi meliputi pengolahan, penyiapan dan penyimpanan. Terciptanya komputer dan sistem informasi haji yang komprehensif yang mencakup dukungan terhadap seluruh proses penyelenggaraan ibadah haji, mulai dari pendaftaran calon jamaah haji hingga pengurusan dokumen, persiapan pemberangkatan (embedding) dan pemantauan operasional di Tanah Suci dan proses kepulangan.

Selanjutnya informasi jumlah karyawan Penajaan Haji serta Umrah di Kemetrian Agama Kabupaten Sijunjung:

Tabel 1.1
Data Jumlah Pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Pada
Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung

No	Jabatan	Jumlah Pegawai
1.	Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	1
2.	Pengadminitrasian Umum	1
3.	Pengelolaan Data	1
4.	Penyusunan Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji	1
Jumlah		4

Pada kantor Kemetrian Agama Kabupaten Sijunjung ada 4 orang karyawan yang mempunyai tugasnya masing- masingyang terdiri dari Kasi Penajaan Haji serta Umrah dihuni 1 orang, Pengadminitrasian Biasa dihuni 1 orang, Pengurusan Informasi dihuni 1 orang serta Kategorisasi Materi Registrasi serta Pembatalan Haji dihuni 1 orang.

Selanjutnya informasi jumlah jamaah haji di Kemetrian Agama Kabupaten Sijunjung tahun 2019- 2022:

Tabel 1.2
Data Jumlah Jamaah Haji Pada Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung
Tahun 2019-2022

No	Tahun	Jumlah Mendaftar	Jumlah Berangkat
1.	2019	350	171
2.	2020	162	Batal Berangkat
3.	2021	122	Batal Berangkat
4.	2022	115	73

Bersumber pada pemantauan peneliti jalani di Kantor Kemetrian Agama Kabupaten Sijunjung, Jumlah jamaah yang mencatat haji sudah menyusut dalam sebagian tahun terakhir. Tetapi Kemetrian Agama Kabupaten Sijunjung senantiasa berusaha tingkatkan mutu layanan hajinya. Namun sedang saja ditemui kendala-kendala semacam pada prosesi jasa. Oleh sebab itu dilakukan evaluasi dengan cara berjengjang, Perihal ini amat berarti mengenang ibadah haji ialah ibadah mahal yang mayoritas cuma dicoba sekali sama tua hidup. Tanpa manajemen jasa yang bagus, jamaah hendak amat menyesal.

Kepuasan jamaah yakni reaksi dari sikap yang diarahkan oleh jamaah haji, bila hasil yang dialami dibawah impian, hingga jamaah haji hendak kecewa, kurang puas apalagi tidak puas, tetapi kebalikannya bila cocok dengan impian, hingga jamaah haji hendak puas serta apabila kemampuan melampaui impian, jamaah haji hendak amat puas kepada jasa yang diserahkan Kemetrian Agama Kabupaten Sijunjung.

Sebagian penelitian sudah memandang seberapa bagus manajemen pelayanan haji dalam tingkatkan kepuasan jamaah di bermacam wilayah, serta yang satu ini menciptakan kalau PT Mabruro Sidoarjo membagikan jasa bagus pada jamaah yang tiba bertamu(Almun Wakhida Candra, dkk, 2021). Perihal ini ditunjukkan dari bidang keahlian, tindakan, performa, atensi, aksi serta tanggung jawab yang diserahkan PT Mabruro Sidoarjo. Tetapi, Kantor Kemetrian Agama Kota Banjarbaru pula membagikan jasa bagus pada jamaah dibuktikan dengan mutu jasa dengan angka IKM sehabis dikonversikan ialah 80, 69 yang terletak pada jenis bagus. Manajemen jasa calon himpunan haji serta umroh PT. Daanish Salsa Tours and Travel melaporkan berpusat pada perekrutan calon jamaah haji, determinasi agenda serta bayaran, pengaturan pemindahan, pengurusan paspor dan penyediaan sarana serta prasarana buat melaksanakan wisata terbimbing serta edukasi ritual(Siti Wuryan et angkatan laut(AL)., 2021). PT. Tauba Zakka Atkialla Kabupaten Rawa mempunyai pengurusan jasa berpacaran, registrasi, ritual, serta pemberangkatan dan penerapan di Arab Saudi(Mustofa, dkk, 2021). Kebahagiaan Calon Jamaah kepada Jasa Pengurusan Golongan Edukasi Ibadah Haji(KBIH) Saadah Gajah Kota Alfalahu mengutip guna administrasi serta Kebahagiaan Calon Jamaah kepada Jasa KBIH Saadah Kota Gajah Alfalahu dipengaruhi oleh jasa yang melegakan keinginan jamaah(Abdul Raja, dkk, 2021). Jasa ibadah haji terstruktur

satu atas Kemetrian Agama Kabupaten Ciamis membuktikan kalau lumayan berjalan bagus walaupun dalam penerapannya sedang ditemui hambatan- hambatannya(Once Sopyan, Kismartini, 2020).

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Manajemen Pelayanan Haji Dalam meningkatkan kepuasan Jamaah Pada Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung. Peneliti juga akan melihat bagaimana respon jamaah setelah mendapatkan pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai tata cara kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan metode pengumpulan informasi memakai pemantauan, tanya jawab serta pemilihan. Penelitian kualitatif dipakai buat melukiskan suasana ataupun cara khusus dengan cara rinci. Oleh sebab itu, penelitian ini tidak berupaya buat mencoba anggapan. Informasi penelitian kualitatif mencakup narasi, informasi informan, akta individu semacam gambar, memo individu, sikap, aksi badan, mimik muka wajah serta banyak perihal lain yang tidak didorong oleh nilai semacam dalam riset kuantitatif. Penelitian ini di lakukan di Kantor Kemetrian Agama Kabupaten Sijunjung tepatnya di Muaro Sijunjung. Rentang waktu penelitian berjalan dari bertepatan pada 12 Desember sampai penelitian berakhir. Tipe serta pangkal informasi merupakan informasi pokok serta informasi inferior. Informasi pokok merupakan informasi yang periset dapat dengan cara langsung serta lekas dari pangkal informasi buat tujuan khusus, sebaliknya informasi inferior merupakan informasi yang telah ada. Informan riset ini merupakan arahan serta karyawan bagian organisasi haji serta umrah yang berjumlah 4(4) orang serta 8 jamaah di area administrasi Sijunjung. Selaku metode analisa informasi dipakai metode pengurangan informasi, penyajian informasi serta pencabutan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan ialah salah satu aspek kesuksesan yang berarti untuk sesuatu industri dalam pabrik pelayanan. Tujuan Layanan merupakan kebahagiaan pelanggan, yang bisa dipakai buat penuhi kemauan serta keinginan pelanggan. Tetapi, membagikan pelayanan tidak semudah membalikkan telapak tangan. Titik berat eksternal, semacam keluhan dari konsumen pelayanan, serta titik berat dalam, semacam desakan profesi yang besar serta imbalan yang kecil, kerap beradu. Dalam menjaga tiap pelanggan wajib memercayakan keyakinan selaku motivator. Allah SWT berkata dalam surahAt- Taubah bagian 105:

كَمْ مِمَّا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ وَالشَّهَادَةُ فَفِينَبُ وَسُنُرْ دُونَ الْعِلْمِ الْعَلِيِّ وَقُلَا عَمَلُوا أَفَسِيرَ بِاللَّهِ عَمَلَكُمْ مَوْرَسُوهُ الْمُؤْمِنُونَ

Maksudnya:“ Serta katakanlah,‘ Bekerjalah kalian, hingga Allah hendak memandang pekerjaanmu, sedemikian itu pula Rasul- Nya serta banyak orang mukmin, serta kalian hendak dikembalikan pada(Allah) Yang Mengenali yang abnormal serta yang jelas, kemudian diberitakan- Nya pada kalian apa yang sudah kalian kerjakan.”(Q. S At- Taubah(9): 105.

Bersumber pada bagian di atas, tiap aksi itu hendak menemukan balasan bagus di bumi ataupun di alam baka. Tujuan agung ibadah merupakan berupaya memperkuat perhimpunan. Tidak hanya itu, bagian atas membuktikan besarnya pengawasan atas seluruh profesi. Kala sesuatu ibadah dicoba, senantiasa diawasi oleh Allah SWT serta banyak orang beragama di sekelilingnya. Alhasil profesi itu jadi tanggung jawab Allah serta banyak orang beragama sebab pengawasan lebih dahulu. Terlebih seluruh profesi kita dipersembahkan di hadapan Allah SWT, Rasulullah serta banyak orang beragama. Jadi pertahankan kegiatan baik serta upayakan layanan bermutu yang penuh keinginan pelanggan.

Layanan dini yang diserahkan Kemetrian Agama Kabupaten Sijunjung pada calon jamaah mencakup jasa registrasi serta adminitrasi dan prosedur- prosedur yang wajib diiringi oleh calon jamaah buat mencatat haji di Kemetrian Agama Kabupaten Sijunjung. a). Tingkah laku yang sopan merupakan tindakan ataupun aksi yang dicoba seorang buat membuktikan rasa segan serta apresiasi dan mengatakan kebajikan serta hasrat bagus pada orang lain. Tindakan adab salah satunya diisyarati dengan tindakan segan pada warga yang lebih berumur, bahasa yang adab, serta tidak terdapatnya watak sombong. Kenyamanan himpunan amat terkait pada pekerja yang melayani mereka. Pegawai wajib berlagak santun, adab serta menghormati seluruh perbandingan dalam warga. Memperkerjakan banyak orang ini bisa membagikan keyakinan pada komunitas serta menyediakan komunikasi satu serupa lain. Selaku Kemetrian Agama Kabupaten Sijunjung, para karyawan di situ mempraktikkan tindakan yang adab serta adab pada warga ataupun para jamaah yang tiba ke situ, khususnya Penajaan ibadah haji serta umrah. Alhasil mereka bisa menikmati layanan yang ditawarkan. b). Cara Penyampaian, Tipe penyampaian itu diucap komunikasi serta ialah faktor berarti dalam melayani. Sebab tanpa komunikasi tentu tidak hendak berjalan dengan bagus. Komunikasi yang bagus bisa dimaksud tidak mengantarkan poin dialog dengan cara rumit, kikuk ataupun samar- samar, melainkan dengan kilat serta singkat, serta himpunan wajib memahaminya. Komunikasi yang bagus bisa menolong kita menguasai satu serupa lain, menjauhi kesalahpahaman serta pastinya membuat kita aman satu serupa lain. Dikala membagikan jasa, karyawan wajib sanggup berbicara dengan tiap himpunan serta menguasai permohonan himpunan. Maksudnya, pegawai wajib bisa berbicara dengan bahasa yang nyata serta gampang dimengerti. Semacam Kemenag Kabupaten Sijunjung khususnya buat haji serta umrah yang cerdas berbicara dengan

warga ataupun jamaah yang tiba kesana. Berbicara sering- kali dipakai buat komunikasi sebab tidak seluruh yang tiba disitu merupakan orang berusia melainkan sebagian orang berumur. Dengan bahasa minang warga kilat paham.c). Waktu Penyampaian merupakan salah satu standar biasa, durasi penyampaian merupakan dari pengajuan aplikasi sampai pengiriman layanan. Terus menjadi kilat durasi penyampaian layanan, terus menjadi besar keyakinan warga kepada layanan yang diserahkan. Dikala menjaga jamaah, aparat wajib melaksanakannya cocok metode. Layanan hendak diserahkan cocok dengan agenda serta durasi yang sudah disetujui. Sedemikian itu pula di Kemetrian Agama Kabupaten Sijunjung khususnya dalam penajaan Haji serta Umrah yang melayani dengan kilat serta pas. Kilat maksudnya para pekerja melayani cocok dengan metode yang sudah diresmikan, serta disini maksudnya para pekerja melayani dengan kilat alhasil seluruhnya berakhir pas durasi serta gereja tidak butuh menunggu lebih lama lagi. d). Keramahtamahan, merupakan sikap seorang dalam pergaulan yang bagus, kebaikan batin pada orang lain alhasil orang itu puas dengan pelayanannya. Dapat dibilang pelayanannya ramah, nampak dari himpunan yang silih berhubungan langsung sepanjang kebaktian. Keramahtamahan mengaitkan pembangunan ikatan yang gampang, komunikasi yang bagus, atensi individu, serta uraian hendak keinginan pengunjung. Oleh sebab itu, dibutuhkan keramahtamahan dalam melakukan ibadah buat memperkenalkan rasa kebahagiaan untuk jamaah. Antusias keramahtamahan dibutuhkan dalam ibadah, khususnya di gereja- gereja berumur. Semacam di Kemenag DPRD Sijunjung, khususnya dikala menunaikan ibadah haji serta umrah, menganggap himpunan haji dengan bagus, paling utama himpunan yang berumur lanjut. Layanan terpisah diadakan untuk himpunan lanjut umur buat membagikan kenyamanan serta kebahagiaan untuk akseptor layanan.

Prodak (Pelayanan) Pada Penajaan Haji serta Umrah Kemetrian Agama Kabupaten Sijunjung: a). Reliability(Kehandalan), merupakan keahlian buat melaksanakan semacam yang dijanjikan, cermat serta bisa diharapkan. Kemampuan wajib penuhi impian klien, yang memantulkan akurasi durasi, jasa yang serupa pada seluruh klien tanpa kandas, dan tindakan ramah serta akurasi yang besar. Tiap badan karyawan mempunyai keahlian yang andal, mengenali seluk beluk tata cara kegiatan serta metode kegiatan, dan mengenali metode membuktikan, mengetahui, serta membagikan bimbingan yang betul buat seluruh wujud ibadah yang belum dimengerti jemaat buat membagikan dampak positif. dalam jasa Dikala membagikan layanan, pegawai wajib bisa diharapkan dalam membagikan layanan. Keandalan bisa diamati dari akurasi jasa, keahlian serta kompetensi karyawan dalam memakai perlengkapan tolong dalam cara jasa. Semacam di Kemetrian Agama Kabupaten Sijunjung khususnya Eksekutor Haji serta Umrah yang membagikan jasa yang penuhi impian konsumen pelayanan dalam mengkomunikasikan persyaratan serta aturan metode ibadah haji dan mempunyai standar jasa yang nyata. Setelah itu keahlian

pekerja dalam memakai perlengkapan tolong semacam pc, tetapi beberapa pekerja tidak memahami aplikasi Siskohat buat memasukkan data warga. Dalam membagikan jasa, himpunan memperhitungkan keahlian karyawan. Keahlian serta keahlian karyawan amat dibutuhkan, sebab memastikan kesuksesan jasa. b). Assurance(jaminan), ialah wawasan, sopan santun, serta keahlian karyawan Eksekutor Haji serta Umrah Kemetrian Agama buat menancapkan rasa keagamaan pada jamaah dalam penajaan haji serta umrah. Dikala Kamu membagikan layanan, agunan ini telak dibutuhkan. Cocok perintah Kemenag Badan Sijunjung, spesial menunaikan ibadah haji serta umrah untuk himpunan, yang bisa menjamin kenyamanan beribadah serta melindungi pribadi himpunan. Data. Serta yang terutama, himpunan haji memperoleh asuransi jiwa yang membagikan proteksi tertanggung kepada bermacam resiko musibah semacam kematian semenjak kehadiran himpunan haji di mes haji sampai bermukim di mes sehabis balik ke rumah. c). Tangible(bukti fisik) dimaksud selaku keahlian Kemetrian Agama buat membuktikan eksistensinya pada pihak luar(jamaah). Kehandalan performa serta guna sarana serta prasarana raga Kemetrian Agama, dan situasi area dekat, ialah bentuk jasa bermutu Kemetrian Agama pada himpunan haji. Pengunjung pasti mau dilayani dengan bagus. Buat melayani warga, sarana serta prasarana Kemetrian Agama jadi salah satu perihal yang amat berarti buat dicermati. Semacam sarana serta prasarana Kemetrian Agama Kabupaten Sijunjung dikala ini spesialnya ruang penajaan haji serta umrah dengan sarana serta prasarana yang bagus. Ialah 2 pc, 1 laptop, 4 karyawan berperforma mempesona, 1 AC serta lemari buat menaruh akta gereja, serta yang penting merupakan meja serta bangku yang aman buat para abdi. Serta Kemetrian Agama yang mempunyai tanah parkir yang besar serta posisi geografis yang penting untuk Kemetrian Agama. Keseluruhan serta kenyamanan sarana serta prasarana itu membuat jamaah senang lama di kantor. d). Empathy(Empati) merupakan perhatian, integritas, belas kasih, penafsiran serta kesertaan pihak- pihak yang bersangkutan dengan jasa dalam pengembangan serta penerapan aktivitas jasa cocok dengan tingkatan uraian serta uraian kedua koyak pihak. Empati menginginkan silih penafsiran antara karyawan ataupun karyawan serta karyawan ataupun warga buat menghasilkan ikatan yang balance ataupun serasi dalam organisasi. Supaya jasa bisa berjalan dengan mudah dibutuhkan empati serta komunikasi yang bagus dalam ikatan jasa. Empati serta komunikasi pula dibutuhkan dikala membongkar permasalahan. Semacam dalam penerapan Badan Kemetrian Agama Sijunjung spesialnya buat haji serta umrah yang tidak cuma membagikan jasa di kantor, namun pula bisa menyambut jasa lewat telepon. Jamaah bisa mengajukan persoalan lewat telepon bila terdapat keadaan yang tidak dikenal ataupun data penajaan haji dikenal. Perihal ini bisa memunculkan rasa suka, aman serta keringanan yang bisa dialami langsung oleh jamaah serta bisa memunculkan kebahagiaan dalam beribadah. e). Responsiveness(Reaksi atau Ketanggapan) ialah

kemauan karyawan buat menolong jamaah dalam membagikan jasa dengan paham. Paham disini bisa dimaksud gimana wujud reaksi Penajaan Haji serta Umrah kepada keadaan yang berkaitan dengan jamaah. Reaksi yang diartikan sebaik- baiknya metode karyawan dalam menyambut tidak tahu itu permohonan, keluhan, anjuran, kritik, complain, serta serupanya atas jasa yang diperoleh oleh jamaah. Tindakan reaksi serta paham membuktikan kalau karyawan mendahulukan jamaah serta hirau dengan keinginan jamaah. Perihal itu bisa menguatkan ikatan serta menyuburkan keyakinan. Semacam perihalnya yang dicoba Kemetrian Agama Kabupaten Sijunjung khususnya Penajaan Haji serta Umrah yang berikan saran pengurusan paspor pada jamaah alhasil membagikan keringanan pada jamaah.

KESIMPULAN

Bersumber pada hasil penelitian yang sudah peneliti jalani mengenai Analisa Manajemen Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Pada Kemetrian Agama Kabupaten Sijunjung hingga bisa disimpulkan kalau Manajemen Pelayanan yang diaplikasikan Kemetrian Agama Kabupaten Sijunjung khususnya pada Penyelenggaraan Haji serta Umrah dalam membagikan Pelayanan berjalan efisien serta efesien. Subbagian Penyelenggaraan Haji serta Umrah telah membagikan pelayanan cocok dengan standar pelayanan yang terdapat. Tiap jamaah yang tiba berharap layanan hendak dilayani cocok metode pelayanan tanpa diskriminatif jamaah. Pelayanan yang diserahkan tidak cuma di kantor saja, namun pula dapat Melalui Telepon. Dengan Melalui telepon bisa membagikan keringanan untuk jamaah paling utama untuk jamaah yang telah lanjut umur. Karyawan Penyelenggara Haji serta Umrah telah menarangkan persyaratan registrasi serta adminitrasi dengan nyata serta bila jamaah terdapat hambatan hendak dibantu oleh karyawan Penajaan Haji serta Umrah.

Karyawan Penajaan Haji serta Umrah wajib paham dalam membagikan pelayanan, melindungi pribadi informasi jamaah dari orang lain, membagikan sarana buat keberlangsungan jasa serta hirau dan paham kepada jamaah dengan menolong jamaah dalam kesusahan, melindungi komunikasi yang bagus serta memantau situasi kesehatan jamaah paling utama untuk jamaah yang lanjut umur. Pelayanan yang diserahkan Penyelenggaraan Haji serta Umrah bisa berkesan serta langsung dialami oleh jamaah. Pelayanan yang berkesan bisa membagikan angka yang bagus untuk Kemetrian Agama Kabupaten Sijunjung

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin serta Beni Ahmad. 2012. Tata cara Riset Kualitatif(Bandung: Pustaka Loyal)
- Agvira, irvan, dkk. 2017. *Optimalisasi Siskohat Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji*. Jurnal Manajemen Dakwah. Vol. 2
- Anggarini, Nia., Alhempy, Rudi. 2021. *Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru*. Jurnal Inovasi Penelitian. Vol. 1 No. 9
- Assauri, S., 2015. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Burhanudin Gesi, dkk. 2019. *Manajemen Dan Eksekutif, Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Kupang*). Jurnal Manajemen Vol.3 No.2.
- Djamaluddin, Dimjati. 2011. Bimbingan Ibadah Haji serta Umrah Komplit,(Solo: PT Masa Adicitra Intermedia)
- G. R Terry, Leslie W. Rue. 2019. Dasar- Dasar Manajemen,(Jakarta: PT Alam Aksara).
- Gunawan, Pemimpin. 2013. Tata cara Riset Kualitatif. Jakarta PT: Alam Aksara.
- Hasibuan, malayu. 2012. Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kholilurrohman. 2017. *Hajinya Lansia Ditinjau Dari Perspektif Bimbingan Dan Konseling Islam*. Jurnal al-Balaqh Dakwah dan Komunikasi. Vol.2 No.2
- Manajemen Jasa Khalayak.(Bandung: Pustaka Setia).
- Moenir. 2006. Manajemen Jasa Biasa di Indonesia(Jakarta: Alam Aksara).
- Muliaty. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar*. Jurnal Adminitrasi Publik. Vol. 6 No.1
- Nining Catur Pawestriningtyas dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). *Jurnal Adminitrasi Bisnis (JAB)* Vol. 32 No. 2
- Nuri, Muhammad. 2014. Pragmatisme Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi* Vol. 7 no. 2.
- Rezky, Amelia, Adil. 2018. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Ibadah Haji Di Indonesia. *Jurnal Filsafat dan Hukum Budaya*.
- Rochimi, Abdurachman. 2010. Seluruh Perihal Mengenai Haji serta Umrah. PT Gairah Aksara Pratama.
- Syarif, Maulana, Ade. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi* Vol. 7 No. 2.
- Wildawati, Resti. 2017. *Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*. (Bandung : Anida) Vol. 17 No. 2.
- Zaenal Mukarom, Muhibudin Keagungan Bagaikan. 2015.