



Manajemen Pelayanan Haji Ramah Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa *Biometric*

Muh Jihan Panani^{1*} dan Abdul Mujib¹

¹Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

*Email : muhjihanpanani@mail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan, sumber daya manusia dan sistem pelayanan dengan merujuk pada model *service triangle*. Penelitian ini menggunakan pendekatan paradigma konstruktivisme. Metode deskriptif dan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung melakukan strategi pelayanan dengan melakukan sosialisasi kepada jemaah, sosialisasi kepada KBIHU dan menampung permasalahan. Sumber daya manusia sudah mengikuti bimtek untuk memenuhi pelayanan yang profesional serta sesuai dengan SOP, sistem pelayanan permohonan visa haji dan umrah melalui aplikasi visa memudahkan lansia dalam proses permohonan visa secara online

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan; Haji Ramah Lansia; Aplikasi Saudi Visa *Biometric*.

ABSTRACT

This research aims to find out how the Hajj and Umrah organizing section of the Bandung Regency Ministry of Religion carries out service management in organizing elderly-friendly Hajj through the Saudi visa biometric application by referring to the service triangle model. This research uses the service triangle model, a constructivist paradigm approach. Descriptive methods and data collection techniques of interviews, observation and documentation. The results of the research show that the Hajj and Umrah Organizing Section of the Ministry of Religion, Bandung Regency, Service Management for Organizing Elderly Friendly Hajj Through the Saudi Visa Biometric Application went through three stages: 1). service strategy 2). human resources who provide services 3) service system.

Keywords: *Service Management; Elderly Friendly Hajj; Saudi Visa Biometric Application.*

PENDAHULUAN

Ibadah haji adalah ibadah yang membutuhkan pelayanan yang lebih luas dibandingkan ibadah lain dalam Islam. Hal ini dikarenakan haji merupakan ibadah yang sarat makna spiritual. Beragam regulasi dan panduan pelaksanaan pelayanan bagi jemaah haji di semua tingkatan, mulai dari provinsi hingga kecamatan, telah tercantum dalam Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah nomor 8 tahun 2019.

Demi terselenggaranya ibadah haji yang mabrur, pemerintah berkomitmen untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terbaik kepada para jemaah haji. Hal ini dilakukan agar mereka dapat menunaikan ibadah haji dengan penuh khushyuk dan sesuai dengan tuntunan syariat Islam. pemerintah berkewajiban untuk memastikan kelancaran dan keamanan perjalanan para jemaah haji. Hal ini dilakukan dengan menyediakan berbagai layanan, seperti kelengkapan administrasi, transportasi yang nyaman dan aman, layanan kesehatan yang memadai, serta jaminan keamanan selama di Tanah Suci. Upaya ini perlu ditekankan, terutama bagi jemaah haji yang berusia lanjut agar mereka dapat menunaikan ibadah dengan tenang dan lancar.

Kementerian Agama, melalui bidang Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU), bertindak sebagai penyelenggara dan pembimbing bagi masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji. Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang profesional dan komprehensif kepada para jemaah haji, mulai dari tahap persiapan sebelum keberangkatan hingga kepulangan dari Tanah Suci. Berada di bawah naungan Kementerian Agama, Penyelenggara Haji dan Umroh dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada para jemaah haji. Pelayanan berkualitas ini merupakan wujud pengabdian dan komitmen mereka dalam membantu masyarakat menjalankan ibadah haji dengan lancar dan penuh makna.

Pelayanan menjadi hal yang sangat penting dilaksanakan sebab pelayanan yang berkualitas akan mempermudah pelaksanaan ibadah haji terutama bagi jemaah haji lanjut usia. Manajemen pelayanan terhadap jemaah haji lanjut usia oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung telah dioptimalkan. Pelayanan yang sudah dioptimalkan yaitu pelayanan dokumentasi dan administrasi, konsultasi, bimbingan manasik, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, dan keamanan. Kementerian Agama bertanggung jawab terhadap seluruh jemaah haji, terutama yang lanjut usia, dan bertugas sebagai pusat informasi mengenai prosedur pendaftaran, pelimpahan, pembatalan, pelatihan manasik, serta sosialisasi perundang-undangan atau kebijakan terkait penyelenggaraan ibadah

haji.

Moenir (2008: 186) menjelaskan bahwa manajemen pelayanan merupakan pengaturan proses yang bertujuan agar kegiatan pelayanan berjalan dengan baik, sesuai tujuan, dan memberikan kesan baik memenuhi kebutuhan yang dilayani. Meskipun manajemen pelayanan umumnya terkait dengan sektor profit, pengaplikasiannya dalam sektor publik dapat memberikan banyak kemudahan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan pihak terkait akan mendapat kesan baik di mata pelanggan atau masyarakat.

Menurut Fandi Tjiptono, terdapat tiga elemen dalam segitiga pelayanan, yaitu strategi (Menyusun pernyataan yang jelas dan komunikasi yang efektif terkait tugas dan tujuan organisasi dalam melayani pelanggan), sumber daya manusia (Memastikan seluruh karyawan di semua tingkatan memiliki kapasitas dan motivasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan), dan sistem pelayanan (Merancang program, prosedur, dan menyediakan sumber daya organisasi yang menunjang penyampaian layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan). Model segitiga pelayanan ini diterapkan untuk meningkatkan proses organisasi agar sejalan dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, yang dikenal sebagai *total quality service*.

Indonesia memiliki jumlah jamaah haji terbanyak dibandingkan negara lain, dengan kuota 221.000 jemaah untuk tahun 2023. Kabupaten Bandung sendiri memiliki kuota haji sebanyak 2.640 jemaah, menurut data dari Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Dengan kuota sebanyak itu, perhatian terhadap calon jamaah lanjut usia menjadi sangat penting. Lanjut usia adalah masa di mana kemampuan fisik dan mental seseorang menurun. Hal ini terbukti dengan penurunan beberapa fungsi tubuh, seperti penglihatan dan pendengaran yang menurun, mudah lelah, penurunan daya ingat, gerakan menjadi lambat, dan kurang lincah. Tingkat pendidikan yang rendah juga dapat menjadi kendala bagi lansia dalam menerima informasi. Oleh karena itu, pelayanan khusus bagi lansia sangat diperlukan.

Jamaah haji lanjut usia pada tahun 2023 menjadi prioritas, sehingga pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan perhatian khusus dan pelayanan berbeda dibandingkan dengan jamaah haji yang lebih muda. Konsep kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam kesuksesan Kementerian Agama dalam penyelenggaraan haji. Aktivitas ibadah haji memiliki dua fase penting yang harus diperhatikan, yaitu persiapan di tanah air dan pelaksanaan di Arab Saudi. Standar pelaksanaan ibadah haji di Indonesia meliputi pembinaan dan pelayanan jasa, seperti pengurusan dokumen haji dan

umroh, pemeriksaan kesehatan calon jamaah, manasik haji, persediaan perlengkapan haji, dan konsultasi. Sedangkan di Arab Saudi, pelayanan meliputi perjalanan, transportasi, konsumsi, kesehatan, dan bimbingan ibadah haji.

Layanan Saudi Visa Biometrik di Kementerian Agama Kabupaten Bandung merupakan salah satu layanan penting dalam proses pengurusan visa ke Saudi Arabia. Pelayanan yang efektif dan efisien dalam hal ini sangat krusial untuk memastikan proses pengurusan visa berjalan lancar dan memenuhi kebutuhan pemohon visa. Oleh karena itu, pentingnya melakukan observasi terhadap pelayanan ini guna mengidentifikasi potensi perbaikan dan peningkatan yang dapat dilakukan.

Penerapan teknologi biometrik dalam pelayanan visa memiliki beberapa keuntungan. Pertama, teknologi ini memungkinkan identifikasi yang lebih akurat, meminimalkan risiko pemalsuan identitas, dan meningkatkan keamanan penerbitan visa. Kedua, penggunaan teknologi biometrik mempercepat proses pelayanan dengan mengurangi waktu yang diperlukan untuk verifikasi dan validasi data pemohon. Hal ini mengurangi antrian dan memberikan kenyamanan bagi pemohon visa.

Selain itu, pelayanan Saudi Visa Biometrik juga berperan penting dalam mendukung hubungan bilateral antara Indonesia dan Arab Saudi. Arab Saudi adalah salah satu destinasi populer bagi jamaah haji dan umrah Indonesia. Dengan mempercepat dan mempermudah proses penerbitan visa, Kementerian Agama Kabupaten Bandung berperan dalam memfasilitasi perjalanan ibadah haji bagi jamaah yang ingin mengunjungi Tanah Suci.

Namun, meskipun pelayanan Saudi Visa Biometrik memiliki banyak manfaat, tetap terdapat tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah pemahaman dan kesiapan masyarakat terkait penggunaan teknologi biometrik. Edukasi yang efektif tentang keuntungan dan cara menggunakan teknologi ini perlu dilakukan agar pemohon visa dapat memanfaatkannya dengan optimal dan memahami pentingnya melindungi data pribadi mereka, serta terdapat problem dalam pelaksanaan *biometric* sidik jari, yang mana jamaah haji lansia kurang terdeteksi sidik jarinya oleh aplikasi, dikarenakan jari yang sudah mulai keriput menghambat proses *biometric*.

Pada pelaksanaannya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung selalu mengoptimalkan pelayanan terhadap para calon jamaah haji lanjut usia. Mengingat calon jamaah haji lanjut usia tidak lagi produktif seperti sebelumnya, secara mental dan fisik sudah menurun, dan perlu pelayanan khusus untuk calon jamaah haji lansia dengan

perlindungan, pembinaan,serta pengawasan. Penelitian ini sangat relevan dengan core Program Studi Manajemen Haji dan Umrah kaitannya dengan mata kuliah Manajemen Pelayanan Jasa, peneliti tertarik melakukan penelitian ini agar dapat meningkatkan khazanah keilmuan Manajemen Haji dan Umrah. Berdasarkan Latar Belakang Permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat sebuah judul yaitu “Manajemen Pelayanan Pada Penyelenggaraan Haji Ramah Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa Bivmetric (Penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung Tahun 2023)”.

Penelitian Relevan merupakan kajian literatur yang memiliki tujuan untuk mengetahui penelitian-penelitian sejenis dengan tema yang sama dengan apa yang diteliti. Penelitian terdahulu dapat berupa sebuah skripsi atau jurnal yang telah diteliti. Berikut merupakan Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang diteliti: Pertama, kajian jurnal oleh Fitriani, dkk pada tahun (2020) yang berjudul “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam Di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara”. Jurnal tersebut memiliki kesamaan yaitu dengan menggunakan konstruktivistik dan menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan perbedaannya pada objek penelitian yaitu pada Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam Di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara.

Kedua, jurnal oleh Rento R. D pada tahun (2023) yang berjudul Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Sari Indah Di Kabupaten Probolinggo. Jurnal tersebut memiliki kesamaan yaitu dengan menggunakan model segitiga pelayanan (*service triangle*) dan menggunakan metode deskriptif, sedangkan perbedaannya pada pendekatan studi kasus dan objek penelitian yaitu pada Manajemen Pelayanan Hotel Sari Indah Di Kabupaten Probolinggo

Ketiga, jurnal oleh Umrah dkk pada tahun (2023) dengan judul Manajemen Pelayanan Kantor Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji Kabupaten Pinrang Tahun 2018-2022. Memiliki kesamaan yaitu dengan menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan perbedaannya pada objek penelitian yaitu Manajemen Pelayanan Kantor Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji Kabupaten Pinrang Tahun 2018-2022.

Keempat, jurnal oleh Putriani dkk pada tahun (2024) dengan judul Manajemen Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kasus di Pusat Layanan Haji dan

Umrah Terpadu Kantor Kemenag Kraksaan) Memiliki kesamaan yaitu pada pendekatan kualitatif, Perbedaan yang ditunjukkan pada jurnal ini yaitu pada metode penelitian menggunakan studi kasus, sedangkan penelitian peneliti menggunakan metode deskriptif

Kelima, kajian jurnal ditulis oleh Mustofa dkk pada tahun (2021) dengan judul Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah. Memiliki kesamaan pada metode yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif sedangkan perbedaannya pada objek penelitian yaitu Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah.

Berdasarkan penjelasan di atas, fokus penelitian ini terbagi menjadi tiga, yaitu (1) Bagaimana strategi pelayanan pada penyelenggaraan haji ramah lansia melalui aplikasi Saudi Visa *Biometric*? (2) Bagaimana sumber daya manusia pada pelayanan aplikasi Saudi Visa *Biometric* pada penyelenggaraan haji ramah lansia? (3) Bagaimana sistem pelayanan dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung?

Penelitian ini dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Bandung yang berlokasi di Jalan Adipati Agung No. 42 Baleendah, Kecamatan Baleendah Kabupaten Bandung Jawa Barat Peneliti memilih lokasi ini berdasarkan beberapa pertimbangan, salah satunya adalah

LANDASAN TEORITIS

Penelitian ini menjelaskan tentang manajemen pelayanan pada penyelenggaraan haji ramah lansia melalui aplikasi saudi visa *biometric*. Proses kegiatan ini mengacu pada model *service triangle* sebagai landasan teoritis untuk dapat menjelaskan tahapan yang dilakukan dalam melakukan pelayanan yang sedang dilaksanakan.

Landasan teoritis merujuk pada dasar-dasar konseptual yang menjadi dasar atau kerangka kerja untuk sebuah penelitian. Landasan teoritis biasanya mencakup teori-teori, konsep-konsep dan paradigma - paradigma untuk mendukung atau memberikan kerangka penjelasan bagi suatu fenomena atau topik yang akan diteliti.

Penelitian ini mengacu pada rumusan masalah yang telah diidentifikasi pada manajemen pelayanan pada penyelenggaraan haji ramah lansia melalui aplikasi saudi visa *biometric* yang dilaksanakan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

Penelitian ini mengacu pada rumusan masalah yang telah diidentifikasi pada penyelenggaraan haji ramah lansia melalui aplikasi Saudi Visa *Biometric*. Melihat dari fenomena tersebut, peneliti memilih model *service triangle* yang dikembangkan oleh Albert dan Zemke sebagai landasan teoritis yang berisi tiga elemen manajemen pelayanan dalam mendukung pelayanan pada penyelenggaraan haji ramah lansia melalui aplikasi sudi visa *biometric* di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Dalam buku manajemen pelayanan, langkah – langkah dalam model *service triangle* melibatkan strategi pelayanan, sumber daya manusia dan sistem pelayanan (Ratminto, 2007:79-80)

Strategi pelayanan, adalah menyusun dan mengomunikasikan dengan baik pernyataan yang jelas mengenai posisi dan tujuan organisasi dalam layanan pelanggan. Mengimplementasikan strategi untuk memberikan layanan kepada pelanggan atau jemaah dengan kualitas sebaik mungkin sesuai dengan standar insitusi yang telah diterapkan. Standar insitusi ini didasarkan pada kebutuhan dan harapan pelanggan atau jemaah. Pelayanan juga harus dilaksanakan dengan seefisien mungkin supaya dapat memberikan kenyamanan kepada pelanggan atau jemaah.

Sumber daya manusia, merupakan staf atau karyawan Staf yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan pelanggan atau jemaah harus memberikan layanan yang tulus (empati), responsif, ramah, fokus, dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan atau jemaah merupakan prioritas utama. Oleh karena itu, institusi juga perlu menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi staff dengan menghadirkan situasi kerja yang kondusif, rasa aman, upah yang layak dan manusiawi, serta sistem penilaian kinerja.

Bagi sesuatu organisasi ini adalah suatu alat atau wadah untuk mengatur semua kegiatan dalam prosesi manajemen untuk mencapai tujuannya, maka pengaturan hanya dapat dilakukan dalam organisasi tersebut. Hal ini dikarenakan prosesi manajemen, pembagian kerja, koordinasi, dan integrasi dilakukan dalam organisasi ini untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Dalam pernyataan di atas, suatu organisasi atau perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan dengan hasil yang baik dan maksimal dengan menjalankan fungsi manajemen, sehingga segala sesuatunya dilakukan secara prosedural (Al Qudsy dkk., 2024:160)

Sistem Pelayanan, merupakan tahapan prosedur pelayanan kepada pelanggan atau jemaah yang melibatkan semua infrastruktur fisik dan sumber daya manusia yang dimiliki oleh institusi dalam mendukung penyampaian

layanan kepada jemaah yang efisien dan efektif. Memberikan pelayanan yang memuaskan akan memberikan kesan baik tersendiri bagi pengguna layanan atau masyarakat. Pelayanan harus berdasarkan dengan standar yang ditetapkan oleh institusi, yang dibuat berdasarkan keinginan dan harapan pelanggan atau jemaah. Staff yang berinteraksi langsung dengan pelanggan atau jemaah, baik secara langsung maupun tidak langsung, harus memberikan pelayanan dengan tulus (*empathy*), responsif, ramah, fokus, dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah hal yang penting.

Menurut Fandi Tjiptono (1997:56), model segitiga pelayanan ialah strategi guna meningkatkan aktivitas organisasi supaya dapat membantu kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan yang disebut juga sebagai layanan berkualitas total.

Model manajemen pelayanan *service triangle* yang diperkenalkan oleh Albert dan Zemke, mendapatkan pengakuan dari Furseth, Peder Inge, dan Richard Cuthbertson (2013). Furseth (2013:59) menekankan bahwa inovasi pelayanan dalam model *service triangle* adalah sebuah pendekatan manajemen pelayanan yang sederhana namun penuh makna. Maka dari itu model *service triangle* dianggap kaya.

Furseth (2013:59) menekankan bahwa inovasi pelayanan dalam model *service triangle* adalah sebuah pendekatan manajemen pelayanan yang sederhana namun penuh makna. Maka dari itu model *service triangle* dianggap kaya.

Manajemen pelayanan merupakan suatu disiplin ilmu yang menggabungkan teori dan praktik untuk mengelola aktivitas pelayanan agar tercapai tujuan yang diinginkan. Tujuan utama manajemen pelayanan adalah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, memuaskan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005:2). Manajemen pelayanan melibatkan implementasi pengetahuan serta keterampilan untuk merencanakan, melaksanakan rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas pelayanan dengan tujuan memenuhi kebutuhan konsumen dengan cara yang jelas dan ramah. Konsep ini sering terkait dengan manajemen instansi pemerintah karena melibatkan interaksi khusus dan kontrol publik.

Berdasarkan pemaparan diatas, penelitian ini mengambil pembahasan mengenai manajemen pelayanan karena peneliti ingin mengetahui bagaimana strategi pelayanan pada penyelenggaraan haji ramah lansia melalui aplikasi Saudi Visa *Biometric* yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung berada di Jalan Adipati Agung No. 42 Baleendah Kabupaten Bandung Telp. (022) 72622155 / 5947264 Faks. (022) 5942155 / 5947263. Kondisi di gedung seksi Pelayanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung memiliki fasilitas tempat tunggu, wc, dan lain-lain yang menunjang untuk jemaah.

Awal proses pelaksanaan Saudi Visa *Biometric* di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada tahun 2023, sebelumnya permohonan visa haji ini dilaksanakan di imigrasi, seiring berjalannya waktu teknologi semakin canggih maka muncul aplikasi Saudi Visa *Biometric* yang diterbitkan oleh Kementerian Luar Negeri Saudi Arabia untuk memudahkan jemaah haji dan umrah dalam memudahkan proses permohonan visa haji dan umrah.

Penggunaan *handphone* yang digunakan dalam proses permohonan dianjurkan menggunakan *handphone* yang menunjang kamera yang jelas, karena tidak semua *handphone* bisa menggunakan aplikasi Saudi Visa *Biometric* sebab ada beberapa hal ketika perekaman *biometric* jari dan wajah harus benar-benar terlihat dengan jelas oleh aplikasi, agar hasilnya cepat terproses dan mempercepat proses.

Peneliti melakukan wawancara dengan dua orang staff dan satu orang Kepala Seksi Haji dan Umrah untuk mendapatkan hasil penelitian mengenai manajemen pelayanan pada aplikasi Saudi Visa *Biometric*. Adapun informan yang peneliti wawancara yakni Bapak H. Deni Mulyana selaku staff dokumen, H. Dadang Rohimat selaku staff dokumen dan satu orang Kepala Seksi Haji dan Umrah H. Dudy Suryadarma selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung Ketiga informan tersebut bersedia menjadi narasumber tanpa adanya paksaan.

Proses penelitian ini mengedintifikasikan tiga tahap dalam prses manajemen pelayanan pada aplikasi Saudi Visa *Biometric*, yaitu sebagai berikut : (1) staretegi pelayanan pada pelayanan aplikasi Saudi Visa *Biometric* (2) sumber daya manusia pada pelayanan aplikasi Saudi Visa *Biometric* (3) sistem Pelayanan pada pelayanan aplikasi Saudi Visa *Biometric*.

Strategi Pelayanan Saudi Visa *Biometric* Pada Penyelenggaraan Haji Ramah Lansia

Strategi pelayanan merupakan tahap pertama dalam manajemen pelayanan dengan model interaktif manajemen pelayanan *service triangle*. Strategi pelayanan yang dilakukan pada instansi biasanya memiliki strategi yang berbeda – beda begitupun strategi yang dilakukan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada pelayanan aplikasi Saudi Visa Bimetric pada penyelenggaraan Haji ramah lansia.

Strategi yang dilakukan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung manajemen pelayanan pada aplikasi Saudi Visa Bimetric penyelenggaraan Haji ramah lansia, ini memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang dilakukan oleh staf sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Interkasi antara staff dengan jemaah dengan memberikan pelayanan secara tulus, responsif, ramah, dan mengutamakan jemaah lansia.

Sosialisasi yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung, dalam pelaksanaannya tidak seperti sosialisasi pada umumnya dengan mengumpulkan para jemaah, melainkan sosialisasi ini dilaksanakan ketika jemaah haji ingin melakukan pendaftaran Visa melalui aplikasi Saudi Visa *Biometric*. Sosialisasi pengenalan ini bertujuan agar calon Jemaah haji dapat melakukan pendaftaran Visa secara online melalui aplikasi Saudi Visa *Biometric*.

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung melakukan sosialisasi mengenai aplikasi Saudi Visa *biometric*. Sosialisasi mengenai aplikasi Saudi Visa *Biometric* terhadap Calon Jemaah Haji Kabupaten Bandung, dilaksanakan untuk memberikan arahan tentang permohonan Visa Haji yang diproses melalui aplikasi tersebut. Menurut Gunawan (2021) sosialisasi merupakan upaya *biseseorang* dalam menyampaikan pesan kepada orang lain dengan tujuan untuk memberitahu atau mempengaruhi sikap, pendapat, dan perilaku, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sosialisasi yang dilaksanakan ketika jemaah haji ingin melakukan pendaftaran Visa melalui aplikasi Saudi Visa *Biometric*. Sosialisasi pengenalan ini bertujuan agar calon Jemaah haji dapat melakukan pendaftaran Visa secara online melalui aplikasi Saudi Visa *Biometric*.

Anwar 2018:67 Sosialisasi mengisyaratkan suatu makna di mana setiap individu berupaya menyelaraskan hidupnya di tengah-tengah masyarakat. Dalam sosialisasi, seseorang akan mengenal dan melakukan penyesuaian

dengan keadaan tempat dia bersosialisasi. Lewat proses sosialisasi, individu-individu masyarakat belajar mengetahui dan memahami tingkah laku pekerti apakah yang harus dilakukan, dan tingkah laku pekerti apakah yang harus tidak dilakukan.

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung melakukan koordinasi dengan KBIHU. Menurut Asmu (2018), koordinasi adalah bentuk kerja sama antara berbagai badan, instansi, atau unit dalam melaksanakan tugas tertentu, yang menghasilkan saling melengkapi, membantu, dan mengisi. Koordinasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung melakukan koordinasi dengan KBIHU disini untuk mempermudah jemaah haji dalam melakukan permohonan visa secara online melalui aplikasi Saudi Visa *Biometric*, Jemaah bisa melakukan permohonan kepada KBIHU yang di ikuti tanpa harus datang langsung ke Kementrian Agama untuk mengajukan permohonan Visa tersebut. Setelah berhasil KBIHU menyerahkan hasil endromen visa haji Jemaah kepada staf untuk dimasukan ke Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk melengkapi dokumentasi perjalanan Jemaah.

Hasibuan (2016:85) mendefinisikan Koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi.

Syafiee (2015:88) mendefinisikan Koordinasi merupakan penyesuaian diri dari masing-masing bagian dan usaha menggerakkan serta mengoperasikan bagian-bagian pada waktu yang cocok sehingga masing-masing bagian dapat memberikan sumbangan terbanyak pada keseluruhan hasil.

Menampung kendala atau permasalahan dari calon jemaah mengenai aplikasi Saudi Visa *Biometric*. Menurut Notoadmojo (2020:158) mendefinisikan jika masalah yakni merupakan suatu kesenjangan antara apa yang seharusnya terjadi dengan apa yang sudah terjadi tentang suatu hal atau kesenjangan antara kenyataan yang terjadi dengan yang seharusnya terjadi serta harapan dan kenyataannya dari masalah tersebut. Pada tahapan ini staf menerima hambatan dan mengatasi hambatan atau tantangan yang dihadapi oleh calon jemaah haji terkait dengan proses penerbitan Saudi Visa *Biometric* yang biasanya dialami oleh jemaah haji lanjut usia seperti rekam sidik jari yang bermasalah, jari yang sudah tidak ada akibat kecelakaan. dengan memberikan solusi, panduan, dan bantuan yang diperlukan guna memastikan pemahaman yang komprehensif

dan penyelesaian yang efektif bagi jemaah yang mengalami kesulitan atau kebingungan dalam proses tersebut.

Aplikasi Saudi Visa *Biometric*, yang diluncurkan oleh Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi, bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran visa bagi jemaah haji dan umrah. Namun, dalam pelaksanaannya, beberapa kendala dan permasalahan sering dihadapi oleh pengguna. Dalam hal tersebut Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung menampung kendala dan memberikan solusi terhadap kendala tersebut.

Pada tahapan ini staf menerima hambatan dan mengatasi hambatan atau tantangan yang dihadapi oleh calon jemaah haji terkait dengan proses penerbitan Saudi Visa *Biometric* yang biasanya dialami oleh jemaah haji lanjut usia seperti rekam sidik jari yang bermasalah, jari yang sudah tidak ada akibat kecelakaan. dengan memberikan solusi, panduan, dan bantuan yang diperlukan guna memastikan pemahaman yang komprehensif dan penyelesaian yang efektif bagi jemaah yang mengalami kesulitan atau kebingungan dalam proses tersebut. Adapun kendala lain yang sering dihadapi yang perlu diatasi agar aplikasi ini dapat berfungsi secara optimal dan memberi manfaat bagi pemohon visa haji dan umrah, yang mana pelayanan berbasis sistem itu masih ada beberapa kendala dari sistem itu sendiri. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung sebagai pelayan publik dan fasilitator tentunya hanya melaksanakan saja program permohonan visa haji dan umrah secara online dengan aplikasi Saudi Visa *Biometric*.

Sumber Daya Manusia Pelayanan Saudi Visa *Biometric* Pada Penyelenggaraan Haji Ramah Lansia

Sumber daya manusia merupakan tahap kedua pada model *service triangle* manajemen pelayanan setelah strategi yang dilakukan telah selesai. Kualitas pelaksanaan layanan sangat bergantung pada sumber daya manusia atau SDM yang menjadi bagian dari aparatur yang mengelola layanan publik.

Menurut Mathis dan Jacson (2006:3) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu rancangan dari berbagai sistem rancangan dari berbagai sistem formal pada sebuah organisasi dengan tujuan memastikan penggunaan dari keahlian manusia secara efektif serta efisien guna mencapai tujuan organisasi.

Pernyataan sama dengan Susan (2019:966) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia

merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain.

Darmadi (2022:394) adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai asset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009, disebutkan bahwa SDM yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan publik meliputi pembina, penanggung jawab, dan organisasi yang mengelola layanan tersebut

Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung yang bertugas pada pelayanan Saudi visa *Biometric* pada jemaah lansia sudah mengikuti bimbingan teknis (BIMTEK) untuk memenuhi pelayanan yang profesional. Pelayanan yang dilakukan oleh staf sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Interkasi antara staf dengan jemaah dengan memberikan pelayanan secara tulus, responsif, ramah, dan mengutamakan jemaah lansia. Siagian (2012:48) Profesionalisme adalah keandalan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Pernyataan sama seperti Hutuely dkk (2023:49) Profesionalisme merupakan tugas aparatur dalam menyelenggarakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif serta mampu secara cepat dan tepat menanggapi aspirasi masyarakat dan perubahan lainnya sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Bahwasannya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam sebuah organisasi adalah sistem yang dirancang untuk mengelola berbagai aspek formal dari tenaga kerja. Tujuan utama dari sistem ini adalah memastikan bahwa keahlian manusia digunakan dengan cara yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Staf di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang telah mengikuti bimbingan teknis dan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi Saudi Visa *Biometric* ini memastikan keahlian yang efektif dan efisien dalam pelayanan, diarahkan untuk mencapai tujuan instanti yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan dan meningkatkan kepercayaan kepada jemaah.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa kualitas Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan Aplikasi Saudi Visa *Biometric* kepada Jemaah haji lansia sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang berkualitas, yaitu

memberikan kesan positif, mudah dimengerti oleh Jemaah haji lansia khususnya, dan meningkatkan kepercayaan Jemaah terhadap instansi.

Bahwasannya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam sebuah organisasi adalah sistem yang dirancang untuk mengelola berbagai aspek formal dari tenaga kerja. Tujuan utama dari sistem ini adalah memastikan bahwa keahlian manusia digunakan dengan cara yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Staf di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang telah mengikuti bimbingan teknis dan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi Saudi Visa *Biometric* ini memastikan keahlian yang efektif dan efisien dalam pelayanan, diarahkan untuk mencapai tujuan instanti yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan dan meningkatkan kepercayaan kepada jemaah.

Sumber Daya Manusia pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayanan pada Aplikasi Saudi Visa *Biometric* kepada Jemaah haji lansia menggunakan pendekatan konseling. Kumar, Malabar, Benyo, & Amal (2021) Pada hakikatnya konseling merupakan sebuah upaya pemberian bantuan dari seorang konselor kepada klien, bantuan di sini dalam pengertian sebagai upaya membantu orang lain agar ia mampu tumbuh ke arah yang dipilihnya sendiri, mampu memecahkan masalah yang dihadapinya dan mampu menghadapi krisis-krisis yang pendekatan ini bertujuan untuk mendekatkan staf dengan Jemaah haji, ketika jemaah mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi Saudi visa *biometric*. Adapun tujuan pendekatan konseling ini untuk mengantisipasi dan menenangkan Jemaah atas rasa cemas dan khawatir yang mungkin timbul jika jemaah lansia mengalami kesulitan dalam proses perekaman biometrik sidik jari.

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung melakukan pendekatan konseling dengan penuh perhatian dan rasa hormat terhadap pengalaman serta pandangan jemaah lansia. Lansia seringkali memiliki kisah hidup yang berharga dan perlu merasa dihargai. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan kebutuhan fisik mereka, seperti keterbatasan mobilitas atau gangguan pendengaran, serta memastikan bahwa lingkungan konseling nyaman.

Sistem Pelayanan Saudi Visa *Biometric* Pada Penyelenggaraan Haji Ramah Lansia

Sistem pelayanan yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Bandung ini selalu konsisten kepada para jemaah. Aplikasi Saudi Visa *Biometric* juga dirancang dengan sederhana. Sistem pelayanan yang baik dan efektif adalah

pelayanan yang memudahkan. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung hanya melaksanakan pelayanan saja, sebab aplikasi ini merupakan milik Saudi Arabia.

Menurut Santoso (2021:268) sistem pelayanan yang efektif dan efisien harus mengintegrasikan teknologi informasi dan inovasi, sehingga dapat mempercepat proses dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal itu sejalan dengan pernyataan Hidayat (2020) sistem pelayanan publik yang baik harus didasarkan pada prinsip keadilan, keterbukaan, partisipasi, akuntabilitas, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Purnama (2019) sistem pelayanan publik yang baik harus dapat memberikan pelayanan yang responsif, efektif, efisien, dan memenuhi standar kualitas pelayanan yang ditetapkan.

Kementerian Luar Negeri Pemerintah Saudi Arabia telah meluncurkan aplikasi permohonan visa haji dan umrah secara online. Aplikasi bisa diunduh di Google Play Store, ciri gambarnya adalah warna hijau dan lambang bendera Saudi Arabia. Sudah diketahui Bersama, bahwa visa adalah dokumen yang harus dimiliki jemaah yang hendak menunaikan Haji dan Umrah. Berikut ini adalah penggunaan aplikasi Saudi Visa *Biometric* kepada jemaah haji oleh staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung: Jemaah haji datang ke Gedung Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung dengan membawa passport, lalu bertemu dengan staf yang bertugas, setelah dipanggil jemaah duduk dan melampirkan passport, proses dimulai dengan mendaftarkan email lalu memilih asal pasport, setelah itu masukan permohonan visa yaitu ada haji dan umrah; lalu merekam atau foto passpor jemaah, setelah berhasil selanjutnya merekam atau *Biometric* wajah jemaah, lalu setelah berhasil selanjutnya merekam atau *Biometric* sidik jari, setelah berhasil rangkaian yang ada di atas, lalu menunggu hasil sukses atau selesai jawaban dari aplikasi Saudi Visa *Biometric*.

Menurut Hidayat (2020:269), kualitas pelayanan yang baik harus mencakup prinsip-prinsip keadilan, keterbukaan, partisipasi, dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan tutorial penggunaan aplikasi Saudi Visa *Biometric* ada beberapa hal yaitu *handphone* minimal 8 RAM dengan jenis android minimal seri 10, mengenai passport itu ada yang pernah dipakai atau passport baru, untuk perekaman passport yang ditangkap kamera adalah kode MRZ yang tertera di bagian bawah foto usahakan agar tidak terlalu terang, untuk pengambilan foto jemaah usahakan dinding atau latar belakangnya harus polos atau tidak bercorak, asahakan baju untuk laki-laki atau kerudung bagi perempuan tidak berwarna terang atau putih,

berdasarkan beberapa kejadian salah satu jemaah perempuan pada foto passport kondisi pipi gemuk namun saat pengambilan foto atau *Biometric* saat ini pipi tidak gemuk maka solusinya adalah bagian jilbab atau kerudung dibuka agak lebar dekat bagian pipinya, bagi jemaah laki-laki ketika di foto passport tidak berkumis lalu sekarang ketika akan difoto wajah menjadi berkumis alternatifnya yaitu dengan mencuci wajah dan mencukur kumis, pada proses rekam *Biometric* sidik jari butuh kesabaran dan ketelatenan sebab prosesnya membutuhkan resolusi kamera *handphone* yang cukup tinggi serta pastikan koneksi internet yang stabil, adapun kondisi sidik jari jemaah khususnya lansia yang beragam jika sidik jari terlihat ada yang halus atau rata dan goresan sidik jari yang kurang terdeteksi alternatifnya adalah diberi tinta stemple jangan terlalu banyak kemudian dibersihkan dengan *handsanitizer* lalu dilap dengan tisu jika belum berhasil bisa direndam dengan air hangat bagi jemaah yang memiliki kondisi sidik jarinya tidak ada salah satu atau tidak bisa membuka telapak karena sakit kecelakaan dan lain-lain maka solusinya adalah mengupload surat keterangan dokter dengan berbahasa Inggris atau Arab dari rumah sakit pada tulisan keterangan bagian bawah yang berwarna biru pada saat rekam biometris sidik jari

Staf yang berada di bagian pelayanan Saudi Visa *Biometric* ini bertugas dengan senyum sapa salam dan ramah kepada jemaah haji khususnya kepada jemaah lansia, para staf selalu menerima konsultasi sembari melayani Saudi Visa *Biometric*. Menurut Santoso (2021:269) kecepatan pelayanan sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin meningkat di era digital. Oleh karena itu, pelayanan yang cepat dan responsif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Ada beberapa ketakutan ketika jemaah lansia sulit terekam *Biometric* jarinya karena faktor usia yang menyebabkan sidik jari menjadi keriput, adapun sidik jari yang tidak terekam karena aktivitas sehari-hari seperti mencuci baju, bekerja serabutan yang menggunakan tangan atau kontak langsung sidik jari pada benda-benda tajam dan keras yang menyebabkan sidik jari menjadi rata atau tidak berbentuk yang menyulitkan proses perekaman *Biometric* sidik jari. Menurut Bhinekawati (2021) kepuasan pelanggan adalah indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik.

Aplikasi Saudi Visa Bio memiliki dampak yang signifikan dalam berbagai aspek: efisiensi proses visa: aplikasi ini mempercepat dan menyederhanakan proses pengajuan visa dengan memungkinkan pemohon untuk mengisi data dan mengunggah dokumen secara online, mengurangi waktu yang diperlukan untuk memproses visa, peningkatan keamanan: dengan mengumpulkan data biometrik seperti sidik jari dan foto wajah, aplikasi ini

membantu meningkatkan keamanan dan memastikan identitas pemohon yang lebih akurat, kemudahan akses: memudahkan pengguna dari berbagai negara untuk mengajukan visa sudi tanpa harus datang ke konsulat atau kedutaan secara langsung. pengelolaan data yang lebih baik: data yang terkumpul dapat dikelola dengan lebih baik, memungkinkan pemantauan dan analisis yang lebih efektif terkait perjalanan internasional serta pengurangan kesalahan: mengurangi kemungkinan kesalahan atau penipuan yang mungkin terjadi dalam pengajuan visa tradisional. secara keseluruhan, aplikasi ini mendigitalisasi dan modernisasi proses visa, memberikan manfaat bagi pemerintah dan pemohonan visa.

PENUTUP

Berdasarkan Hasil penelitian yang ditemui oleh peneliti dilapangan dan hasil pembahasan mengenai Manajemen Pelayanan Pada Penyelenggaraan Haji Ramah Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa *Biometric* yang diperoleh dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung sesuai dengan model *triangle* yang meliputi strategi pelayanan, sumber daya manusia dan system pelayanan

Strategi pelayanan Saudi Visa *Biometric* pada jemaah Haji lansia pada pelaksanaannya sudah diterapkan sesuai dengan model interaktif *Service Triangle* yaitu dengan Strategi pelayanan sosialisasi terhadap jemaah, sosialisasi terhadap KBIHU, dan menampung kendala yang dihadapi oleh jemaah haji lansia khususnya.

Sumber Daya Pelayanan yang telah mengikuti bimbingan teknis dan sosialisasi menghasilkan pelayanan yang untuk memenuhi pelayanan yang profesional. Pelayanan yang dilakukan oleh staf sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Interaksi antara staf dengan jemaah dengan memberikan pelayanan secara tulus, responsif, ramah, dan mengutamakan jemaah lansia. Sumber Daya Manusia menjadi faktor pendukung dalam mensukseskan manajemen pelayanan Saudi Visa *Biometric* terhadap jemaah lansia adanya interaksi antara staf dan jemaah haji lansia yang memberikan kepercayaan jemaah terhadap instansi

Sistem pelayanan yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Bandung ini selalu konsisten kepada para jemaah. Adanya Aplikasi Saudi Visa *Biometric* ini sangat membantu dan memudahkan dalam permohonan visa haji secara online. Pelayanan yang berbasis online dengan kekurangan dan kelebihan dapat diatasi oleh para staf dengan semaksimal mungkin demi kenyamanan jemaah haji lansia.

Penelitian ini menyoroti pentingnya manajemen pelayanan yang khusus dan optimal dalam penyelenggaraan ibadah haji, terutama bagi jamaah lanjut usia. Dengan adanya teknologi Saudi Visa Biometrik, Kementerian Agama Kabupaten Bandung diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses penerbitan visa, meskipun terdapat tantangan dalam penerapannya pada lansia. Penelitian ini sejalan dengan kebutuhan untuk terus mengembangkan dan memperbaiki pelayanan haji yang ramah lansia, guna memastikan ibadah dapat terlaksana dengan khushyuk, aman, dan sesuai dengan tuntunan syariat Islam. Pelayanan yang optimal tidak hanya mendukung kelancaran ibadah haji bagi jamaah lanjut usia, tetapi juga memperkuat hubungan bilateral antara Indonesia dan Arab Saudi.

Penelitian ini telah menemukan beberapa temuan yang ada di lapangan, namun pada penelitian ini tetap memiliki kekurangan yang didasari sepenuhnya oleh peneliti. Adapun rekomendasi peneliti berupa saran sebagai berikut :

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah diharapkan tetap konsisten dalam hal pelayanan dengan tetap memprioritaskan jemaah haji lansia dalam hal teknis maupun non teknis. Sesuai dengan pembahasan skripsi peneliti dengan adanya aplikasi Saudi Visa *Biometric* dapat memberikan kontribusi dalam mensukseskan permohonan visa haji secara online. Meskipun ada kekurangan dan keterbatasan dalam sistem, diharapkan adanya evaluasi dan peningkatan kedepannya.

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah bisa memanfaatkan media sosial instagram dan facebook sebagai media untuk menyebarkan informasi mengenai aplikasi Saudi Visa *Biometric*, untuk memudahkan Jemaah dalam mengetahui informasi tersebut.

Bagi peneliti berikutnya yang akan mengkaji penelitian dengan tema serupa, diharapkan dapat menggunakan model manajemen pelayanan lain, agar dapat menjelaskan proses manajemen pelayanan dari sudut pandang yang lain sehingga akan dapat menghasilkan penelitian yang baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar. (2018). Paradigma sosialisasi dan kontribusinya terhadap pengembangan jiwa beragama anak. *Jurnal Al-Maiyyah*, 11(1), 67-68.
- Atik, & Ratminto. (2005). Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azis dkk. (2022) Manajemen strategi pelayanan PT. Dago wisata internasional dalam meningkatkan kepuasan Jemaah haji dan umrah, 1 (2) 137-154

- Effendi, U. (2014). Asas manajemen (Edisi 1, Cetakan 1). Jakarta: Rajawali Pers.
- Fitriani, G., Saepufin, N., Hilman F, A. (2024) Manajemen inovasi sertifikasi pembimbing manasik haji profesional, *jurnal mabrur: academic journal of haji and umra*, (3)1
- Gesi, B., Lean, R., & Lamaya, F. (2019). Manajemen dan eksekutif. *Jurnal Manajemen*, 3(2).
- Handiyani, I. A. (2023). Strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen ditinjau dari etika bisnis Islam (Pada Toko My Lova Kota Bengkulu). *Jurnal Ekonomi Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 1468-1469.
- Hasibuan, M. S. (2020). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. (2014). Manajemen sumber daya manusia (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Haslindah, P. P. (2021). Pendekatan konseling behavioral dalam penanganan remaja bermasalah. *Jurnal Konseling*, 1(2), 80-82.
- Hutagalung, A., Simatupang, E., & Kharisma, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen*, 5(1).
- Fahham, M. A. (2023). Urgensi layanan haji ramah lansia. *Pusaka*, 15(12).
- Imam, G. (2014). Metode penelitian kualitatif. Surabaya: Bumi Aksara.
- Irawan, Y. B. Pengaruh pelayanan prima (service excellence) terhadap kepuasan pelanggan di Smesco Mart Al-Hikam Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis*, 3(2).
- Malik, A., Jalil, M., & Rsmnalinda, U. (2021). Kepuasan calon jemaah haji terhadap manajemen pelayanan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalahus Saadah Kota Gajah. *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 1(1).
- Marwa, K. (2021). Analisa penerapan etika profesi dalam pelayanan sektor publik di Satbrimob. *Jurnal Ekonomika*, 17(1), 6-9.
- Moleong, L. J. (2012). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A. S. (2008). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, A. S. (2008). Manajemen pelayanan publik. Jakarta: PT Gramedia

Pustaka Utama.

- Moenir, A. S. (2010). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Manapo, M. S. (2017). Fungsi koordinasi pemerintah desa dalam pelaksanaan pembangunan. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 17-18.
- Mulyana, D. (2013). Ilmu komunikasi suatu pengantar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pusputosari, W. (2007). Analisis kebijakan pelayanan pembuatan ijin gangguan perhotelan pada Kantor Dinas Tata Kota Semarang. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 4(1), 88-90.
- Putra, D. (2009). Sistem biometrika: Konsep dasar teknik analisis citra. Jakarta: Andi Publisher.
- Ratminto, & Atik, S. W. (2005). Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sarbini dkk (2021). *Implementation of da'wah training management in improving the competence of da'I nagari west Sumatra*, 15(1)
- Sumijan, P., & Purnama, W. A. (2021). Teknologi biometrik. Jakarta: Unpublished manuscript.
- Supranto. (2006). Mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susan, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 954-955.
- Syahputra, R. D. (2023). Prinsip – prinsip utama manajemen George R. Terry. *Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU)*, 1(3), 52.
- Warsono, W. N. (2019). Manajemen PT. Air Manado dalam pengelolaan air bersih di Kota Manado. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 3.
- Yanti, R. D. (2013). Studi tentang pelayanan lanjut usia pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Sosial*, 1(2), 749-762.