

MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH HAJI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KONAWE , SULAWESI TENGGARA

Takwim¹ Tahmit Ansar² Yuliana Musin³

^{1,2,3}Dosen Universitas Lakidende Unaaha
Korespondensi : takwim.mashur62@gmail.com

ABSTRAK

Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe. Jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder sedangkan teknik analisis data dilakukan melalui model analisis interaktif. Sesuai dengan hasil analisis dapat diketahui tentang; 1) Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe sebagai objek penelitian, 2) Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe yang mengandung Tiga Dimensi Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji yang meliputi; 1) Pelayanan, 2) Pembinaan, dan 3) Perlindungan, menurut UU Nomor 17 Tahun 1999, KMA Nomor 244 Th.1999, UU Nomor 13 Tahun 2008. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa, secara keseluruhan, penyelenggaraan pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama kabupaten Konawe telah terlaksana relative baik. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan Penyelenggaraan ibadah haji yang telah dilaksanakan baik secara formal maupun informal, namun adahal yang perlu dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Konawe khususnya pada Seksi Haji dan Umroh yaitu menjalin kerja sama dengan media lokal di Kabupaten Konawe.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, Ibadah Haji, Konawe

ABSTRACT

Management of Hajj Services at the Office of the Ministry of Religion, Konawe Regency. This type of research is descriptive with qualitative methods. The data was collected through interview, observation, and documentation techniques, while the data sources were obtained from primary and secondary data, while data analysis was carried out through interactive analysis models. According to the results of the analysis, it can be seen about; 1) Overview of the Office of the Ministry of Religion of Konawe Regency as the object of research, 2) Management of Hajj Services at the Office of the Ministry of Religion in Konawe Regency which contains Three Dimensions of Management of Hajj Implementation which include; 1) Services, 2) Development, and 3) Protection, according to Law Number 17 Year 1999, KMAN Number 244 Year 1999, Law Number 13 Year 2008. Based on the results of the research, it is concluded that, overall, the implementation of the haj pilgrimage services at the Ministry of Religion Office in Konawe district has been relatively good. This can be seen from the haj pilgrimage activities that have been carried out both formally and informally, but what needs to be done by the Ministry of Religion in Konawe Regency, especially in the Haj and Umrah Section, is to collaborate with local media in Konawe Regency.

Keywords : Management, Services, Hajj.

PENDAHULUAN

Kebebasan untuk memeluk agama dan menjalankan ibadah menurut agama dan kepercayaan masing-masing merupakan hak asasi bagi seluruh rakyat Indonesia. Setiap individu memiliki hak yang sama dalam pelaksanaan ibadah. Hal tersebut telah diatur dalam undang-undang 1945 pada pasal 29 ayat 2 yaitu “Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agama dan kepercayaannya itu”. Keberadaan hukum tersebut dimaksudkan untuk mengatur pelaksanaan ibadah tiap-tiap individu agar tercipta keteraturan dan ketertiban dalam masyarakat. Mengingat setia agama memiliki ketentuan yang berbeda dalam hal peribadahan.

Kegiatan manasik haji (pelaksanaan ibadah haji) tersebut memuat doa-doa, tata cara pelaksanaan ibadah haji, serta informasi-informasi seputar pelaksanaan ibadah tersebut. Sebagian besar jama'ah calon haji Kabupaten Konawe belum mengetahui secara benar tentang ibadah haji sehingga masih membutuhkan pembimbingan ibadah haji agar dapat melaksanakan secara benar dan tertib sesuai ketentuan agama. Hal ini dimaksudkan agar dalam pelaksanaannya nanti, para calon jama'ah haji telah mengetahui, memahami kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan, tata cara peribadatan yang harus diikuti, serta larangan-larangan yang tidak boleh dilanggar.

Namun penyelenggaraan ibadah haji selama ini dalam observasi awal dinilai kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji ini bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan.

Berdasar pada uraian dalam latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk menemukan aspek-aspek yang terkait dengan manajemen pelayanan haji dalam judul: “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe”.

METODE

Lokasi penelitian dilaksanakan pada kantor Kementerian Agama di Kabupaten Konawe, pemilihan ini didasarkan dengan pertimbangan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Konawe sebagai Kementerian Pemerintah memiliki tugas khususnya Penyelenggaraan Ibadah Haji. Tugas Nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah Kabupaten Konawe dibawah koordinasi Menteri Agama.

Dalam penelitian nforman bersum dari dalam organisasi yakni keseluruhan aparat yang dianggap bisa memberikan informasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode diskriptif kualitatif memberikan gambaran tentang objek penelitian. Data yang dikumpulkan terdiri atas data primer dan data sekunder.

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ; (1) *Studi Kepustakaan (library research)* dimana dilakukan kajian secara analitis terhadap sumber-sumber tertulis yang relevan seperti buku teks, majalah ilmiah, surat kabar dan lain-lain ; (2) *Studi Lapangan (field research)* dimana penulis mendatangi lokasi penelitian secara langsung.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode interaktif. Dalam model ini terdapat komponen pokok. Menurut Miles Huberman dalam H.B Sutopo (2002: 91-93), ketiga komponen tersebut adalah:

1. Data Reduction (reduksi data). Adalah bagian dari proses analisis yang memperlengkap, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan penelitian dapat dilakukan
2. Data Display (penyajian data). Merupakan rangkaian informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan sajian data dapat diketahui apa yang terjadi dan memungkinkan untuk menganalisa dan mengambil tindakan lain.
3. Conclusion Drawing (penarikan kesimpulan). Dari sajian data yang tersusun selanjutnya penulis dapat menarik suatu kesimpulan akhir atau verifikasi.

DISKUSI

Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe

Kantor Kementerian Agama (KanKemenag) Kabupaten Konawe, beralamat di Jalan Inolobungadue II No. 603, Kode Pos 93415, Puunaaha-Unaaha Kabupaten Konawe Provinsi Sulawesi Tenggara. KanKemenag Kabupaten Konawe sebagai Instansi pemerintah yang bertugas sebagai pengawal moral bangsa dan menata kehidupan umat beragama di Kabupaten Konawe dalam sistem kehidupan nasional, bertanggungjawab untuk melakukan penataan dan pembinaan secara berkesinambungan, demi terwujudnya kehidupan masyarakat yang damai, dinamis berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe mempunyai tugas membantu pemerintah dalam menyelenggarakan sebagian tugas pemerintah di bidang Agama dan Keagamaan pada warga masyarakat di Kabupaten Konawe. Selain tujuan pembangunan bidang agama dan keagamaan sebagaimana yang telah ditetapkan pada Rencana Strategi Kantor Kemenag Kabupaten Konawe, dalam menghadapi tugas-tugas pembangunan yang semakin kompleks. Kantor Kemenag Kabupaten Konawe beserta jajarannya diharapkan mampu menciptakan sesuatu yang mempunyai nilai tambah dalam mengisi tugas-tugas pembangunan disetiap lini.

Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe

Guna mewujudkan Pelayanan dan Penyelenggaraan Ibadah Haji sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) dan peraturan yang terkait lainnya dalam Struktur Susunan Kantor Kemenag Kabupaten Konawe dibentuk Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Adapun ruang lingkup Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe sebagaimana diatur dalam UU No. 17 Tahun 1999, serta Keputusan Menteri Agama No. 244 tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Sebagaimana dirumuskan dalam Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Kantor.

Kementerian Agama Kabupaten Konawe kepada umat atau calon jama'ah haji dilakukan tiga ruang lingkup manajemen penyelenggaraan ibadah haji, diantaranya yaitu;

1. Pelayanan, meliputi;
 - 1) Sosialisasi Informasi Ibadah Haji.
 - 2) Ketentuan Pendaftaran Ibadah Haji.
 - 3) Ketentuan Biaya Ibadah Haji.
2. Pembinaan, meliputi;
 - 1) Pembimbingan Manasik Ibadah Haji.
 - 2) Ketersediaan & Kelengkapan Sarana Praktik Manasik Ibadah Haji.

- 3) Praktik Manasik Ibadah Haji.
3. Perlindungan, meliputi;
 - 1) Kepastian keberangkatan Ibadah haji.
 - 2) Jaminan Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Jemaah Haji.

Ketentuan Pendaftaran Ibadah Haji

Salah satu kegiatan yang harus dilakukan oleh masyarakat Islam yang ingin menunaikan ibadah haji dan telah memenuhi syarat sesuai tuntunan syariat adalah melaksanakan pendaftaran ibadah haji. Mengingat pentingnya kegiatan ini, maka para calon jama'ah haji harus memperhatikan dengan baik dan seksama hal-hal apa saja yang harus dipenuhi dan dilakukan dalam pendaftaran ibadah haji tersebut sehingga pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan aman, tertib, dan lancar tanpa gangguan dan hambatan apapun. Kegiatan pendaftaran ibadah haji yang meliputi :

Prosedur Sistem Pendaftaran Ibadah Haji

Dalam rangka memberikan pelayanan haji dan perlindungan kepada masyarakat yang akan menunaikan ibadah haji, maka pemerintah memandang perlu menetapkan sistem pendaftaran haji dengan mengeluarkan Keputusan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji (BPIH) Nomor : Kw/13.3/ H.j.00/ 2133a/2018 Tentang BPIH Tahun 2019. Uraian diatas sesuai dengan penuturan H.Mh. Nusbah, SY, yang menjelaskan sistem pendaftaran ibadah haji tersebut sebagai berikut:

”Pada dasarnya sistem yang digunakan dalam pendaftaran haji adalah berdasarkan nomor urut pendaftaran dan yang pertama datang pertama dilayani (*first come first served*). Sistem Lunas itu tidak ada, mengapa Sistem Lunas tidak di berlakukan, karena jama'ah haji pada awal pendaftaran hanya diwajibkan membayar sejumlah biaya haji sesuai Kepres pada tahun keberangkatan dan dia masuk alokasi porsi pada tahun itu, sehingga dengan itu bank akan memeberikan bukti lunas” (Wawancara, 04 Juni 2020).

Ketersediaan & Kelengkapan Sarana Praktik Manasik Ibadah Haji

Setiap Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota termasuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe harus memiliki sarana/alat praktik manasik ibadah haji. Hal ini sangat penting mengingat kelancaran dan ketertiban pelaksanaan praktik manasik ibadah haji salah satunya tergantung dari ketersediaan dan kelengkapan sarana/alat praktik ibadah haji yang mendukung kegiatan tersebut. Sarana/alat yang diperlukan dalam pelaksanaan praktik manasik haji yang dimiliki oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe tetapi Pihak Kementerian Agama Kabupaten Konawe musim haji tahun 2019 untuk praktek menyewa di Asrama Haji Kota Kendari yang pasti alatnya sudah tersedia lebih lengkap dan modern.

Jaminan Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Ibadah Haji

Setiap calon jama'ah haji yang akan berangkat menunaikan ibadah haji hendaknya menjaga kesehatan dirinya dengan mengikuti petunjuk perlindungan kesehatan dan memeriksakan atau mengontrol kesehatannya secara teratur sejak dari pemeriksaan kesehatan pertama hingga saat keberangkatan. Hal ini penting agar calon jama'ah haji yang sehat tetap terpelihara kesehatannya. Sedangkan calon jama'ah haji dengan resiko tinggi dapat terkontrolpenyakitnya.

Perlindungan kesehatan bagi para calon jama'ah haji ini dilakukan pada saat persiapan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji atau ketika di tanah air. Kegiatan tersebut

dilaksanakan di Puskesmas tempat calon jama'ah haji berdomisili, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten dan tempat-tempat latihan kebugaran yang diselenggarakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji(KBIH).

Menurut Sulti sebagai salah satu staf yang menangani Penyelenggaraan Haji di seksi haji menyampaikan bahwa salah satu syarat pendaftaran ibadah haji yang telah ditentukan oleh Kantor Kementerian Agama Provinsi Wilayah Sulawesi Tenggara Nomor 13 Tahun 2018 yang isinya:

”bahwa pemerintah berkewajiban perlindungan dengan menyediakan layanan Kesehatan, Keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jama'ah haji.....”
(Wawancara, 20 Juni 2020).

Para calon jama'ah haji harus menyertakan Surat Keterangan Sehat yang dapat diperoleh apabila calon jama'ah haji telah melaksanakan pemeriksaan kesehatan. Setiap calon jama'ah haji yang akan berangkat menunaikan ibadah haji harus dipastikan dalam kondisi yang sehat secara jasmani. Hal ini sangat penting mengingat para calon jama'ah haji akan menghadapi medan dan cuaca yang sangat berbeda dengan kondisi di tanah air yang dapat menimbulkan gangguan kesehatan sehingga dibutuhkan kesehatan fisik yang optimal dari calon jama'ah haji yang bersangkutan.

Dalam mengantisipasi hal tersebut, sejak pendaftaran ibadah haji, para calon jama'ah haji diharuskan memeriksakan kesehatannya ke instansi yang berwenang yang ditunjuk oleh pemerintah sebelum secara resmi terdaftar sebagai calon jama'ah haji. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe bekerjasama dan berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Konawe, Puskesmas atau Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang ada di wilayah Kabupaten Konawe untuk menyelenggarakan pelayanan pemeriksaan kesehatan kepada para calon jama'ah haji.

Kegiatan sosialisasi informasi pelayanan ibadah haji ini merupakan kegiatan yang sangat penting karena terkadang masih terdapat sebagian masyarakat yang kurang memahami dan mentaati peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat.

Adapun penuturan Sulti sebagai salah satu staf yang menangani Penyelenggaraan Haji di seksi haji sebagai berikut:

”kegiatan sosialisasi informasi pelayanan ibadah haji oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe dilakukan oleh aparat birokrasi dari pihak Kantor Kemenag serta penyebaran dan pengiriman surat-surat keseluruh kecamatan di Kabupaten Konawe...Kemenag sudah tidak menyiarkan informasi melalui media radio...malah kebanyakan calon jama'ah haji langsung datang ke Kantor Kemenag Kabupaten Konawe untuk mencari informasi dan bertanya pemasangan spanduk-spanduk di BPS yang telah ditentukan dan biasanya petugas-petugas di bank-bank juga memberikan penjelasan tentang BPIH dan setoranannya kepada para calon jama'ah haji yang menanyakannya” (Wawancara, 19 Juni2020).

Perlindungan Hukum Ibadah Haji

Dalam aturan perlindungan terhadap jemaah haji sejak mulai pendaftaran dan tercatat dalam Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama (Kemenag), juga memberikan perlindungan hukum baik tentang keimigrasian, keselamatan dan keamanan serta kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji;

Menurut Alwi sebagai Kepala Seksi Bimas Islam yang ditahun-tahun sebelumnya pernah menjabat sebagai Kepala Seksi Penyelenggara Ibadah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe, mengatakan bahwa perlindungan kepada calon jamaah haji oleh Kantor Kemenag Kab. Konawe sebagai instansi, maupun petugas yang diberikan tugas dalam

penyelenggaraan Ibadah Haji wajib memberikan perlindungan seperti kesehatan calon jamaah haji maupun keamanan dan perlindungan hukumnya, karena itu sudah menjadi tugas dan kewajiban sesuai peraturan, berikut ungkapannya:

“Tentang tahapan perlindungan penyelenggaraan ibadah haji tetap memperhatikan peraturan perundang-undangan dan keputusan pemerintah yang berkaitan dengan hal-hal perlindungan hukum terhadap jama'ah haji, keimigrasian, keselamatan, keamanan, dll” (Wawancara, 20 Juni 2020).

Biro perjalanan haji merupakan penyelenggara pelayanan ibadah haji. Bentuk-bentuk perlindungan seperti santunan kepada jama'ah haji merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh biro perjalanan haji sebagai akibat adanya kecelakaan yang terjadi pada jama'ah haji di tanah air maupun di Arab Saudi sebagai bentuk perlindungan hukum bagi Jamaah berdasarkan perundang-undangan dan peraturan terkait yang berlaku

KESIMPULAN

Berdasarkan penyajian dan pembahasan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan adalah Secara keseluruhan Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe telah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat diketahui dari kegiatan penyelenggaraan pelayanan ibadah haji sebagaimana dirumuskan dalam Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe kepada umat atau calon jama'ah haji, yaitu Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji, meliputi; 1) Sosialisasi Informasi Ibadah Haji; 2) Ketentuan Pendaftaran Ibadah Haji; 3) Ketentuan Biaya Ibadah Haji.

Kemudian sebagai upaya peningkatan tahapan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan penyelenggaraan ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe menjalin kerjasama dan berkoordinasi dengan Lembaga Lain dan Instansi Non Pemerintah, diantaranya menjalin kerjasama dan berkoordinasi dengan pihak Bank, koordinasi dengan Kelompok Bimbingan Ibadah haji (KBIH), telah dilaksanakan baik secara formal maupun informal, dengan menjalin kerja sama dengan media lokal di Kabupaten Konawe seperti Radio dan TV Lokal Konawe. Demikian pula dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji, Kementerian Agama Kabupaten Konawe telah mengadakan koordinasi dengan lembaga atau instansi terkait, seperti Bank dalam hal pelayanan pembayaran BPIH, KBIH dalam hal pembimbingan manasik haji, serta Puskesmas dan RSUD dalam hal pemeriksaan kesehatan haji.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Majdi Ahmad, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, Surabaya: Mutiara Ilmu
- Aziz, Abdul dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007.
- Bungin, Burhan. 2006. *Analisis Data Penelitian Kualitatif, Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Endar Sugiarto.1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Farid Ishak, *Ibadah Haji Dalam Filsafat Hukum Islam*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999
- Gayuh, Iwan, *Buku Pintar Haji*,1999. Jakarta: Pustaka Warga Negara.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- H.B. Sutopo. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNSPress.
- Imam Syaukani, 2009. *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan keagamaan).
- Indrawati, Yuni, 2008. Skripsi, “*Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dakwah dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Spiritual Jama’ah di Masjid Agung Kendal*” .
- Komaruddin, 2002. *Kamus Istilah Skripsi dan Tesis*. Bandung: Angkasa.
- Lexy J. Moleong. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. RemajaRosdakarya.
- Maharani, Ludfi, 2009. Skripsi, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Mandiri Terhadap Kepuasan Jama’ah Haji Tahun 2007 Kota Semarang*”.
- Mufattah, Adnin, 2002. Skripsi, “*Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang*”.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sembodo, Dimas Priyo, 2010. Sekripsi, “*Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)*”.
- Soerjono Soekanto. 1990. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Suyuti Gazali, *Problemamatika Pelaksanaan Ibadah Haji*, Makassar: Alauddin Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep, Strategi dan Aplikasi*, Yogyakarta: Teras.
- Syaukina Imam, *Manajemen Pelayanan Haji*, Jakarta: CV. Praksasti, 2009. University Press, 2013.
- U. Saefullah, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.
- Moenir AS. 2000, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta . Bumi Aksara.
- Saefullah U. 2013, *Manajemen Pendidikan Islam. Bandung, Pustaka Setia*,
- M.Noor dan Matdawan. 1999. *Ibadah Haji dan Umrah*. Yogyakarta Yayasan”Bina Karier”
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jakarta: PT RinekaCipta