

Evaluasi Kepuasan Jamaah Haji Reguler Kabupaten Bojonegoro Tahun 2025

Assessing Pilgrims' Satisfaction Toward the 2025 Regular Hajj Services in Bojonegoro

Nanang Setiawan^{1*}, Imroatul Azizah², Ahmad Manshur³
Amanulloh⁴, Abdulloh Hafidz⁵, Nufudz Aqthor⁶

¹Institut Agama Islam Al-Fatimah Bojonegoro

²Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

^{3,5}Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro

^{4,5,6}Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro

*Correspondence: nanang.setiawan@iai-alfatimah.ac.id

Abstrak: Studi ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan ibadah Haji Reguler tahun 2025 di Kabupaten Bojonegoro. Metode yang digunakan adalah survei dengan melibatkan 235 jamaah haji reguler tahun 2025 sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jamaah berada pada kategori tinggi, dengan persentase sebesar 79,7% dan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,98 pada skala lima. Penilaian dilakukan terhadap sepuluh aspek pelayanan, yaitu: pengurusan dokumen perjalanan, bimbingan ibadah, embarkasi/debarkasi, transportasi udara, transportasi darat, akomodasi, konsumsi, layanan Armuzna, sistem informasi haji, dan kepemimpinan petugas. Kepuasan tertinggi ditemukan pada aspek transportasi udara, embarkasi/debarkasi, dan bimbingan ibadah. Sebaliknya, kepuasan terendah tercatat pada aspek layanan Armuzna, transportasi darat, dan konsumsi. Secara teoretis, studi ini memperkaya literatur mengenai kepuasan jamaah haji melalui pendekatan multidimensi pelayanan. Secara praktis, temuan ini dapat menjadi masukan bagi penyelenggara haji dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek-aspek yang tingkat kepuasannya rendah.

Kata Kunci: Kepuasan Jamaah, Pelayanan Haji, Jamaah Haji, Haji Reguler 2025

Abstract: This study aims to assess the level of pilgrim satisfaction with the Regular Hajj services in 2025 in Bojonegoro Regency. A survey method was employed, involving 235 regular Hajj pilgrims in 2025 as respondents. The findings indicate that the overall satisfaction level falls into the high category, with a percentage of 79.7% and an average score of 3.98 on a 5-point scale. The assessment covered ten service aspects: travel document processing, religious guidance, embarkation/debarkation, air transportation, ground transportation, accommodation, meals, Armuzna services, Hajj information systems, and leadership of the service officers. The highest satisfaction levels were found in the aspects of air transportation, embarkation/debarkation, and religious guidance. Conversely, the lowest satisfaction levels were recorded in the areas of Armuzna services, ground transportation, and meals. Theoretically, this study contributes to the literature on Hajj pilgrim satisfaction through a multidimensional service approach. Practically, these findings may serve as input for Hajj organizers in their efforts to improve service quality, particularly in aspects with low levels of satisfaction.

Keywords: Pilgrims' Satisfaction, Hajj Services, Hajj Pilgrims, Regular Hajj 2025

1. Pendahuluan

Ibadah haji merupakan agenda keagamaan terbesar di dunia yang melibatkan jutaan umat Islam dari berbagai negara untuk melaksanakan rangkaian ibadah di kota suci Mekkah secara serentak pada musim haji (Muneeza & Mustapha, 2021; Preko et al., 2022; Rizwan & Naqvi, 2025; Setiawan, 2025). Setiap tahunnya, jutaan jamaah berkumpul dalam waktu yang bersamaan untuk menunaikan ibadah, sehingga menciptakan kerumunan berskala masif dengan kompleksitas logistik dan manajemen yang tinggi (Felemban et al., 2020; Setiawan et al., 2025). Pelaksanaan ibadah haji tidak hanya menjadi aktivitas keagamaan, tetapi juga menuntut tata kelola yang sistematis, koordinasi antar-lembaga, serta penyediaan layanan publik yang prima dalam rangka memberikan pelayanan dan kenyamanan untuk jamaah agar dapat menjalankan ibadah dengan khushyuk dan tertib (Basahel et al., 2021; Elgammal et al., 2023).

Pelayanan terhadap jamaah haji mencakup berbagai tahapan penting, mulai dari penyiapan dokumen seperti paspor dan visa, pelaksanaan embarkasi yang tertib, perjalanan udara yang aman, layanan akomodasi dan transportasi selama di Arab Saudi, konsumsi dan katering, hingga layanan ibadah di Mekkah, Arafah, Muzdalifah, Mina, dan Madinah (Setiawan & Soewarno, 2024). Sejak tahun 2025, Indonesia mulai mengadopsi kebijakan Pemerintah Arab Saudi terkait sistem multisyarikah, yaitu sistem layanan yang melibatkan beberapa perusahaan penyedia layanan (syarikah) bagi jamaah haji (Shofwa, 2025b). Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan, dengan mendistribusikan tanggung jawab pelayanan kepada beberapa operator. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama menetapkan delapan syarikah resmi untuk musim haji 2025, yaitu *Al Bait Guests*, *Rakeen Mashariq*, *Sana Mashariq*, *Rehlat & Manafea*, *Al Rifadah*, *Rawaf Mina*, *MCDC*, dan *Rifad*, yang masing-masing memiliki segmentasi dan wilayah layanan tersendiri (Rahmawati, 2025).

Namun, dalam implementasi sistem multisyarikah ini, ditemukan sejumlah kendala di lapangan, khususnya terkait dengan ketidaksesuaian dan ketidaksinkronan data jamaah antara sistem informasi haji Indonesia dan sistem informasi milik syarikah di Arab Saudi. Hal ini menyebabkan berbagai masalah seperti terpisahnya pasangan suami istri, pemisahan lansia dari pendampingnya, serta pembimbing KBIHU yang tidak se-hotel dengan jamaahnya (Fahham, 2025). Ketidaksesuaian ini berdampak langsung pada kualitas layanan dan kenyamanan ibadah jamaah. Dalam konteks ini, kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap pengalaman spiritual yang dijalani jamaah. Berdasarkan *spiritual experience theory* (James, 2002), pengalaman spiritual tidak hanya bersumber dari refleksi batiniah, tetapi juga dibentuk oleh faktor eksternal seperti mutu pelayanan yang diterima selama menjalani ibadah. Pelayanan yang terkoordinasi dengan baik pada setiap tahapan ibadah memungkinkan jamaah menjalankan ritual dengan lebih khushyuk, merasakan ketenangan batin, dan meningkatkan semangat beribadah, baik selama di tanah suci maupun setelah kembali ke tanah air (Hassan et al., 2022; Subhan et al., 2023).

Sejumlah studi telah menyoroti pentingnya kepuasan pelayanan dalam menunjang pengalaman spiritual dalam konteks ibadah haji. Hassan et al. (2022) menunjukkan bahwa kepuasan spiritual jamaah haji secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan medis, bimbingan ibadah, dan pengalaman keseluruhan haji, dengan pengalaman haji turut memoderasi hubungan antara bimbingan ibadah dan kepuasan spiritual. Nanggong et al. (2022) mengkaji jamaah haji Indonesia dan menemukan bahwa dimensi kualitas layanan seperti keandalan, empati, dan ketanggapan secara positif dan signifikan memengaruhi

spiritual experience melalui peningkatan kepuasan jamaah. Subhan et al. (2023) juga menemukan bahwa kualitas layanan Islami pada perjalanan Umrah dan haji khusus meningkatkan kepuasan pelanggan, yang secara tidak langsung berkontribusi pada kepuasan spiritual para jamaah.

Studi ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan ibadah Haji Reguler tahun 2025 di Kabupaten Bojonegoro dengan menggunakan pendekatan multidimensi pelayanan. Studi ini penting dilakukan mengingat pelayanan yang optimal menjadi faktor krusial dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan haji dan dalam menciptakan pengalaman ibadah yang khushyuk serta bermakna bagi jamaah. Secara teoretis, studi ini berkontribusi memperkaya kajian literatur mengenai kepuasan jamaah dalam konteks ibadah haji dengan mengintegrasikan perspektif *spiritual experience theory* dan dimensi kualitas layanan. Secara praktis, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif bagi penyelenggara haji dan para pemangku kebijakan dalam upaya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan haji, khususnya pada aspek-aspek yang masih dinilai kurang memuaskan oleh jamaah.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap jamaah haji reguler Kabupaten Bojonegoro tahun 2025, dengan tujuan mengukur persepsi mereka terhadap layanan haji setelah menyelesaikan seluruh rangkaian ibadah di Arab Saudi. Kabupaten Bojonegoro dipilih karena memiliki jumlah jamaah yang konsisten tinggi setiap tahunnya di Jawa Timur, serta karakteristik demografis yang beragam sehingga dinilai representatif untuk daerah non-perkotaan. Survei ini melibatkan 235 responden yang dipilih melalui teknik *random sampling* (Jogiyanto, 2014).

Pengumpulan data dilakukan secara daring menggunakan *Google Forms* yang disebarluaskan melalui *WhatsApp Group*, dengan pertimbangan efisiensi, keamanan data, dan kemudahan akses (Raju & Harinarayana, 2016). Survei dilaksanakan selama dua pekan pada awal Juli 2025, setelah para jamaah kembali ke Indonesia. Untuk meminimalkan bias, responden diambil dari berbagai kluster dan KBIHU, serta mewakili variasi usia dan jenis kelamin. Peneliti juga mengirimkan pengingat secara berkala guna meningkatkan tingkat partisipasi dan memastikan distribusi data yang seimbang. Strategi ini diterapkan untuk memperoleh data yang valid dan menggambarkan persepsi jamaah secara objektif terhadap kualitas layanan haji (Jogiyanto, 2014).

Variabel penilaian pada aspek kepuasan jamaah diukur melalui sepuluh dimensi, yaitu: dokumen ibadah, bimbingan ibadah, embarkasi/debarkasi, transportasi udara, transportasi darat, akomodasi, konsumsi, layanan Arafah–Muzdalifah–Mina (Armuzna), sistem informasi, dan kepemimpinan petugas. Masing-masing dimensi diukur menggunakan tiga item pertanyaan dalam kuesioner. Daftar lengkap kuesioner disajikan pada Tabel 2. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 29.0 untuk menghasilkan statistik deskriptif dan menentukan persentase kontribusi dari setiap faktor.

3. Hasil dan Pembahasan

Sebanyak 235 jamaah haji Indonesia berpartisipasi dalam penelitian ini. Tabel 1 menyajikan karakteristik demografis para partisipan. Distribusi jenis kelamin relatif seimbang, dengan 52,77% laki-laki dan 47,23% perempuan. Mayoritas responden berusia antara 41–50 tahun (34,04%) dan 51–60 tahun (33,19%), sementara hanya 2,98% yang berusia di bawah 30 tahun dan 21,28% berusia di atas 60 tahun. Dari sisi pendidikan, 48,51% memiliki gelar sarjana,

38,72% berpendidikan setingkat SMA atau lebih rendah, dan 12,77% memiliki gelar magister atau lebih tinggi.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Deskripsi	Item	Frekuensi	%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	124	52.77
	Perempuan	111	47.23
Usia	30 ke bawah	7	2.98
	31-40	20	8.51
	41-50	80	34.04
	51-60	78	33.19
	61 ke atas	50	21.28
Pendidikan	SMA/Sederajat ke bawah	91	38.72
	S1/Diploma	114	48.51
	Pascasarjana	30	12.77

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 2 menyajikan hasil statistik deskriptif untuk masing-masing indikator yang digunakan dalam mengukur kepuasan jamaah, meliputi daftar pertanyaan kuesioner, jumlah responden (N), nilai rata-rata (*Mean*), dan standar deviasi (SD). Seluruh indikator dinilai menggunakan skala *Likert* 5 poin. Rata-rata keseluruhan sebesar 3,98 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jamaah terhadap layanan haji berada pada kategori tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum para jamaah merasa puas terhadap berbagai aspek layanan, kecuali pada tiga aspek, yaitu layanan Armuzna, transportasi darat, dan konsumsi, dengan nilai kurang dari 4, yang menunjukkan bahwa kepuasan jamaah terhadap ketiga layanan tersebut relatif lebih rendah dibandingkan aspek lainnya.

Tabel 2. Statistik Deskriptif

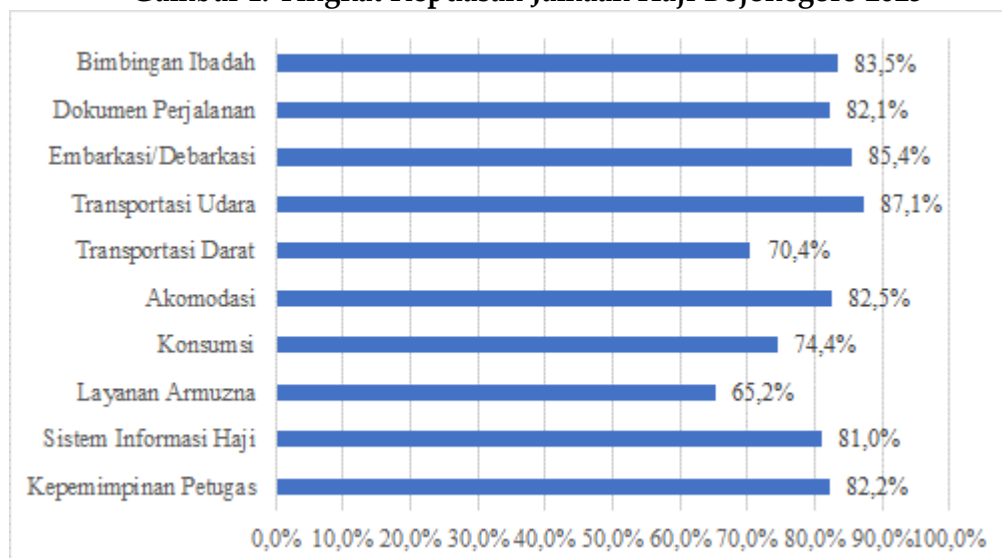
Variabel	Indikator	N	Mean	SD
Bimbingan Ibadah				
BI1	Materi bimbingan manasik haji baik di tingkat kecamatan maupun di kabupaten mudah dipahami	235	4.157	0.828
BI2	Jumlah pertemuan bimbingan manasik haji memadai	235	4.145	0.780
BI3	Manasik haji dibimbing oleh pembimbing profesional dan bersertifikat	235	4.221	0.751
Dokumen Perjalanan				
DP1	Proses pengurusan paspor dilakukan dengan mudah	235	4.149	0.855
DP2	Informasi mengenai prosedur visa disampaikan dengan jelas	235	4.051	0.797
DP3	Visa terbit sesuai dengan jadwal	235	4.115	0.772
Embarkasi/Debarkasi				
ED1	Keberangkatan di embarkasi tertib dan tepat waktu	235	4.353	0.787
ED2	Pelayanan petugas bandara ramah dan sangat membantu	235	4.251	0.805
ED3	Fasilitas ruang tunggu di bandara nyaman	235	4.200	0.707
Transportasi Udara				
TU1	<i>Boarding</i> dan penerbangan sesuai jadwal	235	4.383	0.776
TU2	Pelayanan kru pesawat memuaskan	235	4.383	0.742
TU3	Makanan dan fasilitas dalam penerbangan baik	235	4.306	0.726
Transportasi Darat				
TD1	Transportasi antar lokasi (Jeddah - Mekkah - Arafah - Muzdalifah - Mina - Mekkah - Madinah) tersedia tepat waktu	235	3.064	1.278
TD2	Armada transportasi (bus sholawat, bus armuzna dan bus luar kota) nyaman	235	3.766	1.040
TD3	Petugas transportasi (driver dan crew) informatif	235	3.736	0.898
Akomodasi/Hotel				
AH1	Lokasi hotel dekat Masjidil Haram	235	3.694	0.993

Variabel	Indikator	N	Mean	SD
AH2	Kamar bersih dan fasilitas memadai	235	4.217	1.178
AH3	Pelayanan hotel memuaskan	235	3.945	0.895
Konsumsi/Catering				
KC1	Menu makanan bervariasi	235	3.702	0.987
KC2	Rasa dan kualitas makanan memuaskan	235	3.443	1.064
KC3	Distribusi makanan tepat waktu	235	4.013	0.812
Layanan Armuzna				
LA1	Tenda di Arafah cukup luas dan nyaman	235	3.460	1.171
LA2	Tenda di Mina cukup luas dan nyaman	235	3.043	1.220
LA3	Fasilitas jamaah di Armuzna memadai	235	3.281	1.094
Sistem Informasi Haji				
SH1	Aplikasi layanan haji (SATUHAJI) mudah digunakan oleh jamaah	235	4.009	0.880
SH2	Sistem informasi haji memberikan data yang akurat kepada jamaah	235	3.979	0.858
SH3	Penggunaan teknologi membantu mempercepat proses administrasi haji	235	4.157	0.700
Kepemimpinan Petugas				
KP1	Petugas haji kloter memiliki pengetahuan yang memadai terkait pelaksanaan ibadah haji	235	4.115	0.913
KP2	Petugas haji kloter menunjukkan sikap profesional dalam melayani jamaah	235	4.128	0.831
KP3	Petugas haji kloter memberikan bantuan secara cepat saat jamaah menghadapi kesulitan	235	4.081	0.844

Sumber: Data diolah, 2025

Gambar 1 menunjukkan tingkat kepuasan jamaah haji terhadap sepuluh aspek layanan yang diberikan selama pelaksanaan ibadah haji. Dari hasil olah data, terlihat bahwa sebagian besar aspek memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi, dengan persentase di atas 80%. Layanan dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah transportasi udara sebesar 87,1%, diikuti oleh embarkasi/debarkasi sebesar 85,4%, dan bimbingan ibadah sebesar 83,5%. Aspek lain seperti dokumen perjalanan, akomodasi, kepemimpinan petugas, dan sistem informasi haji juga memperoleh kepuasan di atas 80%, menunjukkan bahwa jamaah merasa cukup puas dengan layanan-layanan tersebut. Namun demikian, terdapat tiga aspek yang memiliki tingkat kepuasan di bawah 80%, yaitu konsumsi sebesar 74,4%, transportasi darat sebesar 70,4%, dan layanan Armuzna sebesar 65,2%.

Gambar 1. Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Bojonegoro 2025



Sumber: Data diolah, 2025

Berikut ini adalah penjelasan masing-masing faktor, yang diurutkan berdasarkan nilai tertinggi hingga terendah:

3.1. Transportasi Udara

Hasil survei menunjukkan bahwa aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah transportasi udara, dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,357 atau setara dengan 87,1%. Angka ini mencerminkan kepuasan jamaah yang sangat tinggi terhadap layanan penerbangan selama pelaksanaan ibadah haji. Seluruh jamaah diberangkatkan melalui embarkasi Surabaya menggunakan maskapai Saudi Airlines dengan jenis pesawat Airbus 330-300 berkapasitas 380 orang. Proses *boarding* berjalan dengan tertib dan seluruh jadwal penerbangan baik saat keberangkatan maupun kepulangan tercatat berlangsung tepat waktu (*on schedule*). Durasi perjalanan menuju Arab Saudi mencapai sekitar 13 jam, dengan satu kali transit di Bandara Kuala Namu saat keberangkatan dan transit di Bandara Muscat saat kepulangan. Selama penerbangan, jamaah mendapatkan dua kali makan utama dan satu kali snack, dengan menu bercita rasa Indonesia yang terdiri dari nasi dengan lauk ayam atau daging, salad, roti, serta berbagai pilihan minuman.

Kenyamanan selama penerbangan juga didukung oleh fasilitas standar internasional, seperti kursi dengan ukuran standar, selimut, dan pelayanan awak kabin yang responsif (Sutrisna & Prabowo, 2025). Keberadaan pramugari asal Indonesia menjadi nilai tambah tersendiri karena mempermudah komunikasi antara awak kabin dan jamaah, khususnya dalam memberikan instruksi atau membantu kebutuhan selama penerbangan. Pramugari juga menunjukkan sikap ramah dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Mereka secara aktif berkoordinasi dengan petugas kloter untuk menangani berbagai kebutuhan jamaah, termasuk memberikan arahan dan bantuan kepada jamaah lanjut usia (lansia). Dalam salah satu kasus, pramugari membantu membersihkan kursi yang terkena urin akibat ketidaksengajaan jamaah lansia, dengan menggantikan kain ihram yang najis menggunakan selimut, bahkan sampai mengganti hingga tujuh lembar selimut untuk memastikan kenyamanan dan kebersihan tempat duduk. Kombinasi antara ketepatan jadwal, kenyamanan fasilitas, kualitas layanan makanan, serta kemudahan komunikasi menjadikan aspek transportasi udara memperoleh penilaian tertinggi dibandingkan aspek lainnya dalam penyelenggaraan ibadah haji. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengelolaan transportasi udara telah memenuhi ekspektasi jamaah dan dapat dijadikan sebagai standar pelayanan optimal untuk penyelenggaraan haji di masa mendatang.

3.2. Embarkasi/Debarkasi

Aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi berikutnya setelah transportasi udara adalah embarkasi/debarkasi, dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,268 atau setara dengan 85,4%. Tingginya tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa jamaah merasa sangat terbantu dengan kelancaran dan kenyamanan proses keberangkatan maupun kepulangan dari dan ke tanah air. Proses embarkasi dimulai sejak jamaah tiba di Asrama Haji Surabaya, di mana mereka dilayani oleh petugas embarkasi yang memberikan berbagai layanan administratif, seperti penyerahan paspor, visa, *boarding pass*, *living cost*, gelang identitas jamaah, dan kartu jamaah haji, serta pemeriksaan kesehatan dan pengurusan bagasi. Setelah itu, jamaah diberangkatkan ke Bandara Juanda menggunakan layanan *fast track* melalui *Mecca Route*, yang memungkinkan proses imigrasi Kerajaan Arab Saudi dilakukan langsung di Juanda, sehingga mempersingkat

waktu dan mengurangi antrean setibanya di Arab Saudi (Vitiara, 2025). Proses ini dilanjutkan dengan *boarding* ke pesawat secara tertib dan efisien.

Prosedur debarkasi saat kepulangan dari Arab Saudi juga berlangsung lancar dan tertib. Jamaah berangkat dari Bandara Internasional Madinah menuju Tanah Air melalui prosedur yang telah disiapkan oleh petugas debarkasi, hingga tiba kembali di Asrama Haji Surabaya untuk proses akhir pemulangan. Petugas debarkasi turut memberikan arahan, bantuan bagasi, distribusi air zam-zam, dan pengaturan transportasi lanjutan menuju daerah asal masing-masing jamaah. Petugas juga menunjukkan kesiapsiagaan yang tinggi, misalnya saat pesawat mendarat di Bandara Juanda, para petugas gendong sudah siaga di samping para jamaah lansia untuk membantu proses penurunan dari pesawat. Selain itu, unit ambulans telah dipersiapkan untuk jamaah yang mengalami gangguan kesehatan, sehingga penanganan dapat dilakukan secara cepat. Petugas juga bersikap ramah dan menenangkan, termasuk saat menghadapi situasi jamaah lansia yang terpisah dari pendamping karena pembagian bus yang berbeda—yakni antara bus lansia dan bus jamaah reguler lainnya. Kerapihan alur, kejelasan prosedur, serta bantuan petugas yang sigap dalam setiap tahapan proses embarkasi dan debarkasi menjadi faktor utama yang mendorong tingginya kepuasan jamaah pada aspek ini. Temuan ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan embarkasi dan debarkasi telah dikelola secara profesional dan mampu memberikan pengalaman yang positif bagi jamaah haji.

3.3. Bimbingan Ibadah

Aspek berikutnya adalah bimbingan manasik ibadah, dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,174 atau setara dengan 83,5%. Tingginya kepuasan jamaah pada aspek ini menunjukkan bahwa proses bimbingan ibadah yang diberikan sebelum keberangkatan dinilai sangat membantu dalam mempersiapkan jamaah menghadapi seluruh rangkaian ibadah haji. Proses bimbingan dimulai beberapa bulan sebelum keberangkatan, melalui enam kali manasik di tingkat kecamatan dan dua kali di tingkat kabupaten, dengan materi yang disampaikan oleh pembimbing haji profesional bersertifikat (Salma, 2024). Kurikulum dan buku panduan manasik yang digunakan telah distandarisi oleh Kementerian Agama, sehingga seluruh jamaah memperoleh informasi dan pemahaman yang seragam terkait pelaksanaan ibadah haji. Bimbingan manasik dalam bentuk ceramah teori dan praktik langsung, sehingga jamaah dapat memahami tata cara ibadah secara menyeluruh.

Kepuasan jamaah juga dipengaruhi oleh keberlanjutan bimbingan selama pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci. Pembimbing ibadah tidak hanya berperan sebelum keberangkatan, tetapi juga mendampingi jamaah secara langsung dalam menjalankan seluruh rukun dan wajib haji, mulai dari thawaf, sa'i, wukuf di Arafah, hingga proses melontar jumrah di Mina. Kehadiran pembimbing selama proses ibadah memberikan rasa aman dan tenang bagi jamaah, terutama bagi mereka yang baru pertama kali beribadah ke Mekkah dan Madinah. Pendampingan ini tidak hanya memperkuat pemahaman jamaah terhadap tata cara ibadah, tetapi juga memperkuat spiritualitas dan kekhusyukan dalam menjalani setiap rangkaian ibadah. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem bimbingan ibadah yang terstruktur, profesional, dan berkelanjutan memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan jamaah haji.

3.4. Akomodasi

Aspek akomodasi dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,126 atau setara dengan 82,5%

mencakup layanan penginapan jamaah di Makkah dan Madinah. Penyedia layanan akomodasi adalah syarikah resmi yang ditunjuk oleh pemerintah Indonesia dan Arab Saudi. Akomodasi mencakup fasilitas hotel serta pengaturan pembagian kamar jamaah, dengan layanan yang telah memenuhi standar kenyamanan. Mayoritas jamaah asal Kabupaten Bojonegoro menempati hotel di kawasan Misfalah, dengan jarak tempuh sekitar 3 km dari Masjidil Haram, sedangkan penginapan di Madinah tersebar di beberapa kawasan dengan jarak paling jauh mencapai 1 kilometer dari Masjid Nabawi (Rachmawati, 2025). Kamar hotel berkapasitas 3–6 jamaah per kamar, dengan fasilitas memadai seperti tempat tidur, pendingin udara, kamar mandi dalam, air minum, dan layanan kebersihan harian.

Tingginya tingkat kepuasan jamaah menunjukkan bahwa akomodasi yang disediakan telah mendukung kebutuhan istirahat dan kenyamanan fisik selama menjalani rangkaian ibadah haji yang padat. Meskipun demikian, dengan sistem multisyarikat, terdapat beberapa kondisi di mana jamaah terpisah antara suami dan istri, lansia dengan pendamping, serta pembimbing KBIHU dengan jamaahnya (Fahham, 2025). Hal ini sempat mengganggu kenyamanan sebagian jamaah pada awal kedatangan di Tanah Suci. Namun, seiring berjalannya waktu dan dengan koordinasi yang baik antara petugas kloter dan sektor, permasalahan ini dapat diatasi secara bertahap dan tidak lagi menjadi kendala yang signifikan.

3.5. Kepemimpinan Petugas

Aspek kepemimpinan petugas memperoleh hasil yang tinggi dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,108 atau setara dengan 82,2% karena struktur dan peran petugas kloter berjalan efektif dan komprehensif sepanjang masa keberangkatan hingga kepulangan jamaah. Setiap kloter terdiri dari empat petugas utama: Ketua Kloter (Tim Pemandu Haji Indonesia – TPHI), Pembimbing Ibadah (Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia – TPIHI), serta tim kesehatan (Tim Kesehatan Haji Indonesia – TKHI) yang meliputi seorang dokter dan satu perawat (Anggoro, 2025). Nilai ini menunjukkan bahwa jamaah memberikan penilaian sangat memuaskan terhadap kinerja dan koordinasi para petugas yang mendampingi dari asrama hingga kembali ke debarkasi.

Ketua Kloter (TPHI) memimpin dan mengkoordinasikan semua layanan kloter selama di embarkasi, pesawat, serta di Jeddah, Madinah, Makkah, Armuzna, dan debarkasi. Ketua kloter juga melaporkan kondisi jamaah, mengatur akomodasi, serta memimpin visitasi langsung ke kamar-kamar jamaah bersama TPIHI dan TKHI. Pembimbing Ibadah (TPIHI) bertugas mengorganisir pelayanan ibadah jamaah, memberikan bimbingan manasik, konsultasi ibadah, serta menemani pelaksanaan ritual di Tanah Suci. Tim kesehatan (TKHI), yang terdiri dari dokter dan perawat, bertanggung jawab mengkoordinasikan layanan kesehatan jamaah, melakukan pemeriksaan, memberikan pertolongan pertama, dan merujuk ke fasilitas medis apabila diperlukan. Sinergi antara kepemimpinan administratif, spiritual, dan kesehatan yang terintegrasi secara profesional inilah yang mendukung tingginya kepuasan jamaah terhadap layanan petugas kloter.

3.6. Dokumen Perjalanan

Aspek kepuasan terhadap dokumen perjalanan memperoleh skor *mean* 4,105 atau setara 82,1%, menunjukkan bahwa sebagian besar jamaah merasa puas terhadap proses pengurusan dokumen haji, yaitu paspor dan visa. Pengurusan paspor dilakukan dengan

bantuan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro yang bekerja sama dengan Kantor Imigrasi, biasanya dimulai sekitar tiga bulan sebelum keberangkatan. Sementara itu, proses pengajuan visa dilakukan setelah jamaah menyelesaikan seluruh tahapan administrasi dan melunasi biaya perjalanan ibadah haji. Koordinasi antara Kemenag, imigrasi, dan pihak terkait secara umum berjalan baik, sehingga sebagian besar jamaah dapat memperoleh dokumen perjalanan tepat waktu.

Namun demikian, terdapat beberapa kendala teknis yang turut memengaruhi kenyamanan sebagian jamaah. Salah satunya adalah munculnya perbedaan nama syarikah (perusahaan penyelenggara layanan di Arab Saudi) dalam lembar visa untuk beberapa jamaah dan petugas dalam satu kloter (Fahham, 2025). Hal ini memberikan beberapa kendala, terutama dalam hal pengaturan layanan akomodasi, transportasi, maupun katering selama di Tanah Suci. Kendala ini menjadi catatan penting untuk perbaikan ke depan, khususnya dalam sinkronisasi data visa dan kloter agar pelayanan di Arab Saudi dapat berjalan lebih lancar dan sesuai dengan yang direncanakan.

3.7. Sistem Informasi Haji

Aspek kepuasan terhadap sistem informasi haji memperoleh nilai *mean* 4,048 atau 81,0%, yang mencerminkan bahwa jamaah cukup puas dengan kemudahan akses informasi selama proses penyelenggaraan ibadah haji. Sistem utama yang digunakan adalah SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu), yang dikembangkan oleh Kementerian Agama RI untuk mengintegrasikan seluruh data penyelenggaraan haji, mulai dari pendaftaran, penempatan kloter, hingga layanan akomodasi (Anggraeni, 2025). Salah satu subsistemnya adalah SISKOHATKES, yang memuat data kesehatan jamaah dan menjadi acuan petugas medis sejak sebelum keberangkatan hingga selama di Arab Saudi. Selain itu, aplikasi SATUHAJI (Satu Data dan Informasi Haji Indonesia) juga tersedia bagi jamaah dan masyarakat luas untuk mengakses informasi penting seperti jadwal keberangkatan, lokasi hotel, dan layanan bimbingan (Firmansyah, 2025). Di sisi pengawasan, tersedia pula Sistem Kawal Haji sebagai sarana pelaporan dan pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan haji (Dima, 2024).

Namun, terdapat beberapa kendala dan temuan di lapangan yang menunjukkan adanya ketidaksinkronan antara data dalam sistem informasi haji Indonesia dan sistem informasi milik Syarikah (penyedia layanan di Arab Saudi). Perbedaan data tersebut meliputi status syarikah jamaah, penempatan hotel, serta pengaturan tenda di Arafah dan Mina. Hal ini menyebabkan beberapa jamaah mengalami ketidaknyamanan layanan, seperti tidak tercantum dalam daftar syarikah yang melayani kloternya, atau tidak mendapatkan tempat sesuai alokasi awal. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem informasi di Indonesia sudah baik, akan tetapi integrasi dan sinkronisasi dengan sistem di Arab Saudi khususnya sistem di syarikah masih menjadi tantangan besar yang perlu segera dibenahi agar tidak menimbulkan ketidaknyamanan dan disinformasi di lapangan (Fahham, 2025).

3.8. Konsumsi

Hasil survei menunjukkan bahwa aspek konsumsi merupakan salah satu aspek dengan penilaian terendah, dengan nilai *mean* 3.719 atau setara 74,4%. Penilaian terhadap konsumsi mencakup tiga indikator utama, yaitu variasi menu, rasa dan kualitas makanan, serta distribusi makanan. Keluhan utama jamaah terkait aspek ini mencakup

menu yang dianggap monoton dan kurang variatif, terutama karena penggunaan siklus menu yang sama dalam waktu yang berdekatan. Meskipun kandungan nutrisi dalam makanan sebenarnya telah dirancang secara seimbang dan sesuai kebutuhan jamaah, penyajian yang cenderung kering—minim kuah dan sayuran—menyebabkan kesan kurang menggugah selera dan menimbulkan kejenuhan dalam konsumsi harian.

Pihak penyelenggara telah berupaya menyesuaikan cita rasa makanan dengan selera jamaah Indonesia melalui penggunaan bumbu-bumbu yang didatangkan langsung dari Indonesia (Harahap, 2025). Namun demikian, persepsi sebagian jamaah menunjukkan bahwa rasa makanan masih belum sepenuhnya sesuai harapan, kemungkinan karena perbedaan teknik pengolahan atau adaptasi bahan lokal di Arab Saudi. Selain itu, distribusi makanan pada beberapa waktu tidak tepat waktu turut memengaruhi kepuasan jamaah. Mengingat konsumsi merupakan kebutuhan dasar yang berperan penting dalam menjaga stamina dan kenyamanan selama menjalani ibadah, maka peningkatan kualitas rasa, variasi menu, dan manajemen distribusi menjadi aspek penting yang perlu diperbaiki dalam penyelenggaraan haji mendatang

3.9. Transportasi Darat

Berdasarkan hasil survei, aspek transportasi darat menempati posisi kedua terendah dalam penilaian kepuasan jamaah haji tahun 2025, dengan nilai *mean* 3.522 atau setara 70,4%. Transportasi darat mencakup layanan bus antar kota (seperti dari Jeddah ke Makkah dan dari Makkah ke Madinah), layanan bus armuzna (Arafah, Muzdalifah, dan Mina), serta layanan bus shalawat yang mengantar jamaah dari hotel ke Masjidil Haram. Penilaian terhadap aspek ini mencakup ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, kenyamanan fasilitas armada, serta keprofesionalan petugas transportasi seperti sopir dan kru bus. Meskipun sebagian besar armada, termasuk bus shalawat, dinilai nyaman dan sesuai standar, ketepatan waktu menjadi keluhan utama jamaah, terutama untuk layanan bus antar kota dan bus armuzna yang sering mengalami keterlambatan signifikan. Permasalahan lain yang muncul adalah praktik permintaan *baksis* (tips) oleh sopir bus antar kota dan bus Armuzna, baik saat kedatangan dari Jeddah ke Makkah, keberangkatan menuju Arafah, maupun perjalanan ke Madinah. Meskipun Kementerian Agama telah memberikan arahan bahwa pemberian *baksis* tidak diperkenankan, namun praktik di lapangan menunjukkan bahwa hal ini masih terjadi dan cukup mengganggu kenyamanan jamaah. Beberapa sopir bahkan bersikap memaksa, yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan dan cara mereka mengemudikan bus yang membuat jamaah tidak nyaman.

Keluhan paling krusial muncul saat pergerakan jamaah dari Muzdalifah ke Mina, di mana banyak jamaah tidak mendapatkan bus tepat waktu atau bahkan tidak mendapatkan bus sama sekali. Peristiwa ini menyebabkan sebagian jamaah harus berjalan kaki sejauh hingga enam kilometer di pagi-siang hari dalam kondisi fisik yang sudah lelah dan terik matahari, yang sangat berdampak pada kenyamanan dan keselamatan mereka. Permasalahan ini diperparah oleh penerapan sistem multisyarikah, yang menyebabkan pembagian bus berdasarkan kelompok syarikah sehingga jamaah yang berasal dari satu rombongan kadang harus berpencar dan menunggu lebih lama karena kendala koordinasi antar penyedia layanan (Fahham, 2025). Selain itu, permasalahan lain yang turut dikeluhkan adalah ketidaktahuan sebagian sopir terhadap rute perjalanan, yang mengakibatkan mereka sering tersesat dan harus berputar arah beberapa kali sebelum mencapai tujuan. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun

fasilitas fisik bus telah memadai, kelemahan dalam manajemen operasional, keterlambatan sistemik, serta kurangnya informasi dari petugas lapangan sangat memengaruhi persepsi negatif jamaah terhadap aspek transportasi darat. Pembinaan sistem transportasi yang terintegrasi dan terkoordinasi dengan baik sangat mendesak untuk meningkatkan kualitas layanan haji ke depan.

3.10. Layanan Armuzna

Berdasarkan hasil survei terhadap jamaah haji reguler Kabupaten Bojonegoro tahun 2025, aspek dengan nilai terendah adalah layanan Armuzna (Arafah, Muzdalifah, dan Mina) dengan perolehan nilai *mean* 3,261 atau setara 65,2%. Nilai ini mencerminkan tingkat kepuasan jamaah yang rendah terhadap pelayanan selama fase puncak ibadah haji. Layanan Armuzna mencakup kegiatan wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah, dan mabit di Mina, di mana jamaah ditempatkan di tenda-tenda berdasarkan sistem syarikah. Namun, pelaksanaannya di lapangan menunjukkan berbagai kendala. Salah satu masalah utama adalah tidak adanya survei lokasi sebelumnya sehingga banyak kloter tidak bisa menempati satu tenda secara utuh. Kurangnya pengawasan dan kedisiplinan pihak syarikah menyebabkan jamaah harus berebut tenda dengan kloter lain, bahkan ada kloter dari syarikah berbeda yang bercampur dalam satu tenda, menimbulkan kekacauan dan ketidaknyamanan (Fahham, 2025).

Permasalahan lainnya muncul saat di Mina, di mana pemerintah awalnya menerapkan kebijakan tanazul—yaitu pengalihan sekitar 25% jamaah untuk menginap di hotel wilayah Syisyah dan Raudhah—agar tidak semua jamaah tinggal di tenda Mina. Namun, kebijakan ini mendadak dibatalkan sehari sebelum wukuf, sehingga kapasitas tenda yang disiapkan hanya untuk 75% jamaah harus menampung seluruh jamaah reguler Indonesia yang mencapai 203.149 orang (Sani, 2025). Akibatnya, terjadi kelebihan beban kapasitas, dengan satu tenda dihuni hingga 300 jamaah, padahal kapasitas ideal hanya sekitar 200 orang (Shofwa, 2025a). Kondisi ini berdampak pada kenyamanan, keamanan, dan kelancaran ibadah jamaah di Mina. Rendahnya kepuasan terhadap layanan Armuzna ini menunjukkan perlunya evaluasi mendalam dan penataan ulang sistem penempatan serta koordinasi antarlembaga, khususnya antara pemerintah dan pihak penyedia layanan (syarikah).

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan jamaah haji reguler Kabupaten Bojonegoro tahun 2025 terhadap berbagai aspek layanan haji selama pelaksanaan ibadah di Arab Saudi. Hasil survei menunjukkan bahwa tiga aspek dengan tingkat kepuasan terendah adalah layanan Armuzna, transportasi darat, dan konsumsi. Pada layanan Armuzna, masalah utama terletak pada kurangnya disiplin dalam pengelolaan tenda berbasis syarikah serta pembatalan kebijakan tanazul yang menyebabkan kepadatan di tenda Mina. Aspek transportasi darat dinilai kurang memuaskan akibat keterlambatan bus, sistem penempatan berdasarkan syarikah yang memisahkan rombongan, serta kasus keterlambatan parah di Muzdalifah yang memaksa jamaah berjalan kaki sejauh enam kilometer. Adapun pada aspek konsumsi, meskipun nilai gizi makanan dinilai baik, ketidakpuasan muncul dari sisi variasi menu, rasa makanan, dan ketepatan waktu distribusi.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengukuran kepuasan layanan ibadah haji berbasis pengalaman jamaah secara langsung, yang dapat dijadikan

referensi untuk pengembangan model evaluasi layanan keagamaan. Secara kebijakan, temuan ini dapat menjadi dasar bagi Penyelenggara Haji dan instansi terkait untuk memperkuat regulasi dan pengawasan terhadap pelaksanaan layanan oleh pihak ketiga seperti syarikah. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh penyelenggara haji dan petugas kloter dalam melakukan perbaikan teknis dan logistik agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan jamaah. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada jamaah haji reguler di satu kabupaten dan tidak mencakup jamaah haji khusus. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan wilayah yang lebih luas dan membandingkan antarprovinsi guna memperoleh gambaran nasional yang lebih komprehensif

Daftar Pustaka

- Anggoro, H. (2025). *Buka Bimtek PPIH Kloter, Kasubdit Bina Patugas: Pahami Tugas dan Tanggunjawabnya*. Kemenag.Go.Id. <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/buka-bimtek-ppih-kloter-kasubdit-bina-patugas-pahami-tugas-dan-tanggunjawabnya>
- Anggraeni, D. (2025). *Mengenal Inovasi Siskohat , Sistem Terintegrasi Digital Pelayanan Jamaah Haji*. Kemenag.Go.Id. <https://kemenag.go.id/internasional/mengenal-inovasi-siskohat-sistem-terintegrasi-digital-pelayanan-jamaah-haji-F8xTt>
- Basahel, S., Alsabban, A., & Yamin, M. (2021). Hajj and Umrah management during COVID-19. *International Journal of Information Technology*, 13(6), 2491–2495. <https://doi.org/10.1007/s41870-021-00812-w>
- Dima, P. A. P. (2024). *Pantau Kondisi Jamaah, Kemenag Hadirkan Aplikasi Kawal Haji*. Rri.Co.Id. <https://www.rri.co.id/info-haji/716337/pantau-kondisi-jamaah-kemenag-hadirkan-aplikasi-kawal-haji>
- Elgammal, I., Alhothali, G. T., & Sorrentino, A. (2023). Segmenting Umrah performers based on outcomes behaviors: a cluster analysis perspective. *Journal of Islamic Marketing*, 14(3), 871–891. <https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2021-0004>
- Fahham, A. M. (2025). Evaluasi Sistem Multisyarikah dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia 2025. *Analisis Strategis Terhadap Isu Aktual*. <https://www.dpr.go.id/akd/index/id/Tentang-Komisi-VIII>
- Felemban, E. A., Rehman, F. U., Biabani, S. A. A., Ahmad, A., Naseer, A., Majid, A. R. M. A., Hussain, O. K., Qamar, A. M., Falemban, R., & Zanjir, F. (2020). Digital revolution for Hajj crowd management: A technology survey. *IEEE Access*, 8, 208583–208609. <https://doi.org/ACCESS.2020.3037396>
- Firmansyah, A. (2025). *Kemenag luncurkan Hajj Command Center dan aplikasi Satu Haji*. Antaranews.Com. <https://www.antaranews.com/berita/4820005/kemenag-luncurkan-hajj-command-center-dan-aplikasi-satu-haji>
- Harahap, R. (2025). *Kemenag Utamakan Kualitas Makanan Siap Saji Jamaah Haji 2025 M/1446 H*. Haji.Kemenag.Go.Id. <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/kemenag-utamakan-kualitas-makanan-siap-saji-jamaah-haji-2025-m-1446-h-1>
- Hassan, T. H., Abdou, A. H., Abdelmoaty, M. A., Nor-El-Deen, M., & Salem, A. E. (2022). The impact of religious tourists' satisfaction with Hajj services on their experience at the sacred places in Saudi Arabia. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 44(4), 1013–1021. <https://doi.org/10.30892/gtg.43321-915>
- James, W. (2002). The varieties of religious experience (1902). *American Religious History*,

- 244–253. <https://doi.org/10.1002/9780470693551.ch26>
- Jogiyanto, H. M. (2014). Pedoman Survei Kuesioner: Mengembangkan Kuesioner, Mengatasi Bias, dan Meningkatkan Respon. In *Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta* (Edisi ke-2). Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM.
- Muneeza, A., & Mustapha, Z. (2021). COVID-19: it's impact in Hajj and Umrah and a future direction. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 12(5), 661–679. <https://doi.org/10.1108/JIABR-02-2021-0062>
- Nanggong, A., Hiola, P. R., & Pakaya, S. (2022). The experience and religiosity toward tourist satisfaction: the case of Umrah Pilgrimage. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 5(2), 209–218. <https://doi.org/10.17509/jithor.v5i2.47099>
- Preko, A., Allaberganov, A., Mohammed, I., Albert, M., & Amponsah, R. (2022). Understanding spiritual journey to hajj: Ghana and Uzbekistan perspectives. *Journal of Islamic Marketing*, 13(2), 446–465. <https://doi.org/10.1108/JIMA-06-2020-0176>
- Rachmawati. (2025). *Musim Haji 2025, Jarak Hotel Jamaah Indonesia ke Masjidil Haram Maksimal 4,5 Kilometer*. Kompas.Com. <https://www.kompas.com/jawatimur/read/2025/05/08/193900688/musim-haji-2025-jarak-hotel-jamaah-indonesia-ke-masjidil-haram>.
- Rahmawati, D. (2025). *Kemenag Jelaskan Penentuan 8 Syarikah di Haji 2025, Pastikan Tak Ada Monopoli*. Detik.Com. https://news.detik.com/berita/d-7922133/kemenag-jelaskan-penentuan-8-syarikah-di-haji-2025-pastikan-tak-ada-monopoli?utm_source=chatgpt.com
- Raju, V., & Harinarayana, N. S. (2016). Online survey tools: A case study of Google Forms. *National Conference on Scientific, Computational & Information Research Trends in Engineering, GSSS-IETW, Mysore*.
- Rizwan, S. A., & Naqvi, S. M. A. (2025). Hajj Tourism. In *Encyclopedia of Tourism* (pp. 466–467). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-74923-1_402
- Salma, A. (2024). *Apresiasi Program Manasik Haji Indonesia, Kemenhaj Saudi Studi Banding ke Kemenag*. Haji.Kemenag.Go.Id. <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/apresiasi-program-manasik-haji-indonesia-kemenhaj-saudi-studi-banding-ke-kemenag>
- Sani, M. R. (2025). *Program Tanazul Ditunda Demi Keselamatan, Pemberangkatan Jemaah Berbasis Syarikah dan Hotel*. Kemenag.Go.Id. <https://kemenag.go.id/internasional/program-tanazul-ditunda-demi-keselamatan-pemberangkatan-jemaah-berbasis-syarikah-dan-hotel-v6EEV>
- Setiawan, N. (2025). Ponzi schemes in the Hajj and Umrah business: causes, methods, consequences and prevention. *Journal of Financial Regulation and Compliance*. <https://doi.org/10.1108/JFRC-01-2025-0023>
- Setiawan, N., & Soewarno, N. (2024). Protection of Hajj and Umrah Pilgrims from Fraud: Evidence from Indonesia. *Share: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 13(1), 908–930. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22373/share.v13i1.22865>
- Setiawan, N., Utama, A. G. S., & Soewarno, N. (2025). Backpacker Umrah, is it protected? A netnography study. *International Journal of Tourism Anthropology*, 10(1). <https://doi.org/10.1504/IJTA.2025.10069611>
- Shofwa, I. (2025a). *Cek Persiapan Tenda Armuzna, Hilman Latief: Ada Peningkatan Fasilitas*. Kemenag.Go.Id. <https://kemenag.go.id/internasional/cek-persiapan-tenda-armuzna>

hilman-latief-ada-peningkatan-fasilitas-t0HLU

- Shofwa, I. (2025b). *Transformasi Layanan Haji 2025: Berbasis Syarikah, Kenyamanan Jemaah Target Utama*. Kemenag.Go.Id. <https://kemenag.go.id/pers-rilis/transformasi-layanan-haji-2025-berbasis-syarikah-kenyamanan-jemaah-target-utama-bq0Oq>
- Subhan, A., Firdaus, A., & Najib, M. (2023). The Influence of Islamic Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Intention in Reusing The Services in The Implementation of Umrah and Special Hajj Pilgrimage. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 10(3). <https://doi.org/10.20473/vol10iss20233pp275-289>
- Sutrisna, T., & Prabowo, D. (2025). *Kemenag Mulai Bahas Jenis Pesawat untuk Haji 2025 dengan Kemenhub*. Kompas.Com. <https://nasional.kompas.com/read/2025/02/24/15525111/kemenag-mulai-bahas-jenis-pesawat-untuk-haji-2025-dengan-kemenhub>.
- Vitiara, M. B. (2025). *Langkah Tenang Menuju Tanah Suci, Fast Track Iringi Keberangkatan Jemaah Haji Embarkasi Surabaya*. Haji.Kemenag.Go.Id. <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/langkah-tenang-menuju-tanah-suci-fast-track-iringi-keberangkatan-jemaah-haji-embarkasi-surabaya>