

**MEKANISME PELAYANAN DAN PELAPORAN ADMINISTRASI PEMBUATAN
DOKUMEN UTAMA UMROH & HAJI PT. RIANDHA KAMIL SEJAHTERA KOTA
SURABAYA**

Afiyah¹, Adi Susiantoro²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

fiyamusrifah@gmail.com, adisusiantoro@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan administrasi dalam penyelenggaraan ibadah umroh dan haji memiliki peran penting dalam menjamin kelancaran keberangkatan jamaah. Artikel ini mengkaji mekanisme pelayanan dan pelaporan administrasi pembuatan dokumen utama jamaah umroh dan haji di PT. Riandha Kamil Sejahtera Surabaya berdasarkan kegiatan magang. Penelitian dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan observasi langsung, dokumentasi, dan studi kasus. Hasil menunjukkan bahwa proses administrasi terdiri dari beberapa tahapan, yaitu pendaftaran digital, pengumpulan dokumen, pembuatan manifest, *apply* visa melalui platform Nusuk, pelaporan ke sistem SISKOPATUH, serta penyusunan *itinerary* keberangkatan. Selain itu, praktikan juga berperan serta tidak hanya dalam administrasi tetapi juga terlibat dalam proses memastikan jamaah berangkat dan pulang dengan selamat sampai bertemu dengan keluarga. Faktor pendukung meliputi sistem digital terintegrasi dan kerja tim yang solid, sedangkan hambatan mencakup keterlambatan dokumen jamaah dan kendala teknis sistem. Disarankan agar perusahaan mengadopsi sistem pengingat otomatis dan penguatan SOP untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Administrasi, pelayanan publik, umroh, haji, PT. riandha kamil sejahtera

ABSTRACT

Administrative services in the organization of Umrah and Hajj play a vital role in ensuring the smooth departure of pilgrims. This article examines the administrative service and reporting mechanisms for the preparation of key pilgrimage documents at PT. Riandha Kamil Sejahtera Surabaya, based on internship activities. The research was conducted using a qualitative descriptive method through direct observation, documentation, and case studies. The results show that the administrative process consists of several stages: digital registration, document collection, manifest preparation, visa application through the Nusuk platform, reporting to the SISKOPATUH system, and itinerary arrangement. In addition, the intern was involved not only in administrative tasks but also in ensuring that pilgrims departed and returned safely to reunite with their families. Supporting factors include an integrated digital system and strong teamwork, while obstacles include delays in pilgrims' document submission and technical system issues. It is recommended that the company implement an automatic reminder system and strengthen Standard Operating Procedures (SOPs) to improve service efficiency and quality.

Keywords: Administration, public service, umrah, hajj, PT. riandha kamil sejahtera

PENDAHULUAN

Magang merupakan mata kuliah wajib di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang memfasilitasi mahasiswa menerapkan ilmu administrasi negara di dunia kerja. PT. Riandha Kamil Sejahtera adalah biro perjalanan resmi Umroh dan Haji (PPIU) yang berbasis di Surabaya dan telah terdaftar di Kementerian Agama. Indonesia sebagai negara dengan populasi muslim terbesar menghadapi kuota haji yang terbatas. Pada tahun 2025, kuota haji Indonesia mencapai 221.000 jamaah, sedangkan antrean pendaftar haji bisa mencapai puluhan tahun. Oleh karena itu, banyak calon jamaah memilih melaksanakan umroh terlebih dahulu yang lebih fleksibel. Pada tahun yang sama, Provinsi Jawa Timur mendapat kuota haji 35.152, dengan 36.518 jamaah berangkat melalui Embarkasi Surabaya. PT. Riandha Kamil Sejahtera, sebagai salah satu agen perjalanan umroh dan haji di Surabaya, turut memberangkatkan jamaah sebanyak 919 untuk umroh dan sekitar 25 untuk haji tahun 2025 (Informasi Haji, 2025b, 2025a).

Dalam praktiknya, perusahaan bertanggung jawab pada berbagai aspek administratif yang mendukung kelancaran proses perjalanan ibadah, mulai dari pengumpulan dokumen penting hingga pelaporan ke sistem pemerintah sehingga dibutuhkan pelayanan calon jamaah. Pelayanan adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan orang lain sesuai yang dibutuhkan. Pelayanan yang berada di bidang umroh dan haji termasuk dalam pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat, kelompok maupun individu terkait dengan urusan administrasi, seperti pengelolaan dokumen, pencatatan, dan layanan lain yang bersifat administratif. Pelayanan ini menjadi elemen penting dalam mendukung kelancaran operasional suatu instansi, baik pemerintahan, pendidikan, maupun sektor swasta. Secara umum, pelayanan administrasi mencakup kegiatan pengumpulan data, pencatatan informasi, pengarsipan dokumen, penyusunan laporan, serta penyediaan informasi yang dibutuhkan oleh pihak-pihak terkait. Pelayanan yang baik ditandai dengan ketepatan, kecepatan, dan keakuratan dalam menangani segala bentuk kebutuhan administratif (Karjaya, 2020).

Pelayanan administrasi di bidang Umroh dan Haji merupakan salah satu bentuk kegiatan administratif yang memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan ibadah umat Islam. Kegiatan ini meliputi pengelolaan dokumen jamaah seperti paspor, visa, kartu tanda penduduk, kartu keluarga, dan buku vaksin, pencatatan data identitas dan keberangkatan jamaah, pengarsipan berkas, hingga penyediaan informasi seputar jadwal keberangkatan, itinerary perjalanan, serta proses pelaporan ke sistem Kemenag RI. Melalui program magang ini penulis harap dapat memperoleh kesempatan untuk memahami dan terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi yang menjadi fondasi utama dalam kelancaran pelayanan serta pelaporan ibadah Umroh dan Haji (Firdaus et al., 2023).

Berdasarkan pada paragraf diatas, dengan adanya mahasiswa praktik kerja lapangan atau magang dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya di Pelayanan Umroh dan Haji diharapkan dapat menerapkan ilmu yang selama ini ditempuh dimata kuliah diterapkan di dunia kerja yang sebenarnya. Selain itu, pengalaman magang ini dapat meningkatkan keterampilan penulis dalam hal pengelolaan dokumen, pengarsipan dokumen, komunikasi dengan berbagai instansi pemerintahan, serta koordinasi layanan publik yang efektif dan efisien. Melalui magang ini, mahasiswa diharapkan dapat mengembangkan kompetensi dalam bidang administrasi publik, khususnya dalam hal pengelolaan dokumen, pelayanan masyarakat, serta penerapan regulasi yang berlaku dalam penyelenggaraan perjalanan umroh dan haji. Pengalaman ini akan menjadi bekal yang berharga bagi mahasiswa dalam menghadapi tantangan dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi.

METODE PELAKSANAAN

Perjalanan magang dari persiapan hingga penyelesaian sebagai berikut:



Gambar SEQ Gambar * ARABIC I Bagan Alir
Kegiatan Magang

Magang dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan (24 Februari 2025 hingga 19 April 2025) di PT. Riandha Kamil Sejahtera Surabaya, khususnya pada Divisi Operasional. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Praktikan melakukan observasi langsung terhadap proses administrasi harian, mendokumentasikan logbook kegiatan, serta berdiskusi dengan pembimbing lapangan tentang prosedur internal perusahaan. Data dan informasi diperoleh dari kegiatan lapangan dan sumber dokumentasi resmi perusahaan. Studi kasus diterapkan untuk memahami alur digitalisasi administrasi, yaitu penggunaan sistem internal perusahaan serta portal resmi (seperti SISKOPATUH dan Nusuk) dalam pengelolaan data jamaah. Tahap persiapan meliputi pengajuan surat izin magang dan koordinasi dengan instansi. Tahap pelaksanaan magang mencakup kegiatan harian operasional administrasi, dengan Praktikan dituntut untuk bekerja layaknya pegawai profesional minimal 8 jam dalam sehari selama 6 hari kerja (Senin s/d Sabtu) serta ketentuan jam kerja bulan Ramadhan pada pukul 10.00-18.00 WIB dan jam kerja normal pada pukul 09.00-17.00 WIB.. Praktikan juga membuat laporan magang dan video dokumentasi sebagai luaran kegiatan dokumen yang merekam berupa visual kegiatan dan pengalaman yang dialami oleh mahasiswa selama masa magang. Video aktivitas akan diputar pada saat sidang magang.

HASIL & PEMBAHASAN

Hasil pengabdian magang yang dilakukan oleh praktikan selama kurang lebih 40 hari kerja di PT. Riandha Kamil Sejahtera Surabaya memberikan pengalaman lapangan yang relevan dengan pembelajaran selama masa kuliah di Program Studi Administrasi Negara. Praktikan memperoleh wawasan tentang proses pelayanan publik di sektor swasta, khususnya dalam bidang jasa perjalanan umroh dan haji. Adapun hasil yang diperoleh selama pelaksanaan magang berlangsung berupa peningkatan *hard skill*, *soft skill*, serta pemahaman administratif sebagai berikut:

a. Hard Skill

- Praktikan menguasai alur administrasi pelayanan umroh dan haji, termasuk proses pendaftaran jamaah, pengumpulan dokumen, pembuatan manifest, pelaporan keberangkatan, hingga penyusunan itinerary.
- Praktikan memahami penggunaan sistem digital seperti aplikasi SISKOPATUH Kementerian Agama, sistem internal PT Riandha, dan platform Nusuk milik Pemerintah Arab Saudi untuk keperluan pengajuan visa jamaah.
- Praktikan mampu menyusun dokumen digital jamaah seperti manifest paspor dan manifest keberangkatan dalam format Microsoft Excel dan Word.
- Praktikan dapat mengarsip dan memindai dokumen penting jamaah secara terorganisir dan sesuai prosedur biro perjalanan.

b. Soft Skill

- Meningkatkan kemampuan komunikasi, khususnya saat berinteraksi dengan calon jamaah, staf internal, dan pihak eksternal seperti imigrasi atau pihak vaksinasi.
- Meningkatkan keterampilan dalam bekerja sama dalam tim operasional, termasuk koordinasi dengan divisi lain seperti pemasaran dan keuangan.
- Mengembangkan kemampuan manajerial dalam menyusun jadwal kerja, mengelola dokumen, serta menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai deadline keberangkatan.

Mekanisme Pelayanan Dan Pelaporan Administrasi Pembuatan Dokumen Utama Umroh & Haji Pt. Riandha Kamil Sejahtera

Hasil magang menunjukkan adanya mekanisme administrasi yang terstruktur dalam penyiapan dokumen jamaah. Pelayanan administrasi pembuatan dokumen utama jamaah Umroh dan Haji di PT. Riandha Kamil Sejahtera mengikuti prosedur yang terstruktur dan terintegrasi dengan sistem resmi pemerintah maupun sistem Arab Saudi. Berikut adalah penjelasan rinci mengenai mekanisme tersebut:

1. Pendaftaran Program Umroh dan Haji Jamaah Ke Perusahaan

Pendaftaran jamaah merupakan tahap awal dalam pelayanan administrasi yang dilakukan oleh PT. Riandha Kamil Sejahtera. Proses ini dilakukan secara digital melalui aplikasi yang tersedia di Play Store maupun situs resmi www.riandhatravel.com, yang telah diluncurkan pada 3 Desember 2023. Sistem ini menyediakan dashboard untuk monitoring transaksi dan mempermudah pengelolaan data jamaah seperti KTP, KK, paspor, buku nikah, vaksin, dan lainnya. Dokumen seperti paspor dan buku vaksin wajib diserahkan secara fisik paling lambat satu minggu sebelum keberangkatan. Untuk jamaah yang belum memiliki paspor, perusahaan membantu dengan surat rekomendasi berdasarkan

data KK dan KTP. Meskipun PT. Riandha tidak memfasilitasi pembuatan paspor dan vaksin secara langsung, perusahaan memberikan informasi tempat vaksinasi (KKP) dan syarat administrasinya.

2. Pengelolaan Berkas Jamaah Oleh Perusahaan

Setelah dokumen diterima, pengelolaan berkas dilakukan melalui proses pencatatan, pemindaian, dan pengarsipan berdasarkan kategori keberangkatan. Seluruh data kemudian diunggah ke sistem internal untuk penyusunan manifest. Terdapat dua jenis manifest, yaitu manifest paspor yang berisi data identitas dan digunakan untuk penerbitan dokumen perjalanan, serta manifest SISKOPATUH yang disesuaikan dengan format Kementerian Agama dan memuat informasi tambahan seperti alamat, pekerjaan, pendidikan, dan nomor BPJS. Manifest SISKOPATUH ini sangat penting dalam pelaporan keberangkatan dan pemantauan jamaah secara nasional.

3. Pelayanan *Apply Visa* di Sistem Pemerintahan Arab Saudi oleh Staff Operasional PT. Riandha Kamil Sejahtera

Proses pengajuan visa jamaah umroh dilakukan melalui sistem digital Nusuk milik Pemerintah Arab Saudi. Setelah data paspor dimasukkan dan diverifikasi sebanyak tiga kali, permohonan visa diajukan melalui fitur submit dan akan diproses dalam waktu 3–24 jam. Visa tersebut kemudian dicetak dan dilampirkan pada paspor untuk keperluan pemeriksaan bandara. Sementara itu, pengurusan visa haji lebih kompleks karena terdiri dari berbagai jenis (reguler, furoda, mujamalah) dan beberapa mewajibkan perekaman biometrik menggunakan aplikasi Saudi Visa Bio. Penerbitan visa haji memakan waktu lebih lama, yakni sekitar 5 hari kerja dan dikirimkan melalui email perusahaan.

4. Pelaporan Jamaah di Sistem SISKOPATUH

Setelah manifest dan visa selesai, data keberangkatan jamaah dilaporkan ke sistem SISKOPATUH milik Kementerian Agama. Sistem ini digunakan untuk memantau keberangkatan dan kepulangan jamaah secara nasional. Data yang diinput mencakup manifest, jadwal penerbangan, foto jamaah, hotel, nama pembimbing (muthowif), dan nomor tiket. Pelaporan ini bersifat wajib sebagai bentuk transparansi, serta digunakan untuk mencetak ID Card jamaah yang berfungsi sebagai identitas dan alat bantu jika jamaah tersesat di Arab Saudi.

5. Pembuatan *Itinerary* Keberangkatan

PT. Riandha Kamil Sejahtera juga menyusun itinerary atau jadwal perjalanan yang berisi informasi rinci terkait aktivitas ibadah jamaah. Itinerary mencakup jadwal keberangkatan, kegiatan ibadah (tawaf, sa'i, ziarah), penginapan, serta waktu kepulangan. Penyusunan itinerary ini bertujuan agar jamaah memahami alur kegiatan selama umroh dan dapat mempersiapkan diri secara fisik maupun mental. Itinerary disusun secara harian dan menjadi panduan teknis utama selama jamaah berada di Arab Saudi.

6. Koordinasi Antar Tour Leader

Selain pelayanan di dalam negeri, PT. Riandha Kamil Sejahtera juga melakukan koordinasi dengan pihak-pihak di Arab Saudi untuk menjamin kelancaran ibadah jamaah. Koordinasi meliputi penyediaan transportasi ziarah, akomodasi hotel, katering, hingga layanan kesehatan. Perusahaan menjalin komunikasi aktif dengan muthowif (pendamping ibadah di Arab Saudi) serta tour leader yang menemani dari Indonesia hingga kembali pulang. Komunikasi intensif ini biasanya dilakukan melalui aplikasi WhatsApp dan IMO. Seluruh upaya ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan sesuai standar pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009.

7. Pendampingan Ritual Pra-Keberangkatan Umroh dan Haji

Salah satu kegiatan penting sebelum keberangkatan jamaah adalah pelaksanaan manasik umroh. Manasik bertujuan untuk memberikan pembekalan kepada jamaah mengenai tata cara pelaksanaan ibadah umroh di tanah suci. Kegiatan manasik dipersiapkan dengan baik oleh divisi event dan mengundang narasumber pembimbing ibadah atau ustadz profesional yang paham prosedur ibadah umroh dan haji. Selain teori, dalam manasik juga diberikan praktik langsung tentang tata cara tawaf, sa'i, tahallul, serta adab dan aturan selama berada di Arab Saudi. PT. Riandha Kamil Sejahtera bertugas mempersiapkan semua perlengkapan manasik, seperti buku panduan, jadwal acara, serta koordinasi tempat pelaksanaan manasik, agar seluruh jamaah dapat memahami dan menjalani ibadah dengan baik dan benar. Manasik biasanya dilaksanakan 2 minggu sebelum tanggal keberangkatan. Kemudian ada handling keberangkatan. Handling keberangkatan adalah penanganan bagasi, proses check-in dan boarding di bandara, pengurusan transportasi di tanah suci, hingga pelayanan di hotel dan tempat ibadah. Selain itu ada juga kegiatan bagi-bagi takjil untuk anak yatim, forum diskusi masyarakat, roadshow di luar kota untuk promosi lapangan yang bertujuan untuk menjadi sarana pembelajaran langsung tentang makna pelayanan publik yang tidak hanya administratif, tetapi juga sosial dan spiritual.

Penulis memberikan kontribusi nyata dalam pelaksanaan magang di PT. Riandha Kamil Sejahtera dengan terlibat langsung dalam proses administrasi pelayanan umroh dan haji, mulai dari penginputan data jamaah ke sistem digital perusahaan, penyusunan manifest, hingga pelaporan ke dalam sistem SISKOPATUH Kementerian Agama. Selain itu, penulis juga membantu proses pengelolaan dan pengarsipan dokumen fisik jamaah, menyusun itinerary keberangkatan, serta mendampingi kegiatan manasik sebagai bagian dari tim pelaksana. Dalam aspek komunikasi, penulis turut memberikan informasi kepada jamaah terkait prosedur paspor dan vaksinasi, serta menjalin koordinasi awal dengan muthowif dan tour leader guna memastikan kelancaran keberangkatan. Kontribusi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan biro, tetapi juga memperkuat kompetensi profesional penulis dalam bidang administrasi publik berbasis pelayanan keagamaan (Wulandari & Utami, 2022).

TEORI PENDUKUNG

Dalam pelaksanaan kegiatan magang di PT. Riandha Kamil Sejahtera, pemahaman terhadap teori-teori administrasi publik menjadi sangat penting sebagai landasan dalam menganalisis praktik kerja di lapangan. Teori tidak hanya berfungsi sebagai acuan konseptual, tetapi juga menjadi alat bantu dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga penyedia jasa perjalanan ibadah. Oleh karena itu, pada bagian ini akan dibahas beberapa teori yang relevan, antara lain teori pelayanan publik, prinsip transparansi dalam administrasi, dan konsep administrasi kepariwisataan. Ketiga teori ini digunakan untuk mengkaji sejauh mana pelayanan administrasi umroh dan haji yang dilakukan telah mencerminkan nilai-nilai pelayanan publik yang efektif, transparan, dan profesional.

Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam Pasal 1 Ayat 1 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif (Dwiyanto, 2014; Zuliah & Pulungan,

2020). Dengan disahkannya undang-undang ini, diharapkan proses pelayanan publik di Indonesia menjadi lebih tertib, patuh terhadap hukum, efisien, efektif, ekonomis, transparan, serta bertanggung jawab. Teori pelayanan publik ini juga sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam (Dwiatma, 2019), yang merumuskan lima dimensi utama kualitas pelayanan: reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Kelima dimensi ini menjadi ukuran penting dalam mengelola dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik, termasuk dalam bidang pelayanan administrasi umroh dan haji (Dwiatma, 2019; Dwiyanto, 2014).

Transparansi dalam Pelayanan Administrasi Publik

Transparansi dalam pelayanan publik merupakan prinsip dasar yang harus diterapkan dalam seluruh tahapan pelayanan, mulai dari perencanaan hingga pengawasan. Menurut Mardiasmo (2006:5) dalam (Karjaya, 2020), transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan dan mengelola sumber daya publik, serta memberikan informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan administrasi umroh dan haji, transparansi diwujudkan melalui keterbukaan informasi kepada jamaah tentang alur pengurusan dokumen, status pembuatan paspor, proses pengajuan visa, hingga jadwal keberangkatan. Salah satu bentuk nyata transparansi adalah dengan penggunaan sistem informasi online seperti Siskopatuh Kemenag RI dan Nusuk Arab Saudi, yang memungkinkan proses monitoring administrasi jamaah dilakukan secara terbuka, real time, dan dapat diakses oleh berbagai pihak yang berkepentingan (Karjaya, 2020; Mulkin et al., 2021).

Administrasi Kepariwisataaan

Menurut Yoeti (1996:16) dalam (Herlyanda et al., 2019), administrasi kepariwisataan adalah segala proses pengelolaan yang bertujuan untuk menciptakan koordinasi dan pelayanan terhadap wisatawan, guna mencapai kepuasan, kenyamanan, dan keamanan selama melakukan kegiatan wisata. Administrasi kepariwisataan bukan hanya mengatur kegiatan perjalanan, tetapi juga memastikan semua aspek administrasi seperti pengurusan dokumen perjalanan, jadwal keberangkatan, akomodasi, hingga pelayanan informasi dapat berjalan dengan baik. Dalam kaitannya dengan pelayanan administrasi umroh dan haji di PT. Riandha Kamil Sejahtera, prinsip-prinsip administrasi kepariwisataan diterapkan melalui pengelolaan dokumen jamaah secara profesional, mulai dari pengumpulan data, pengarsipan, pembuatan manifest keberangkatan, pembuatan visa, hingga penyusunan itinerary keberangkatan sampai melakukan pendampingan untuk memastikan bahwa jamaah yang sudah terdaftar berangkat dan memastikan jamaah kembali ke tanah air dan berkumpul dengan keluarga tercinta di rumah masing-masing. (Herlyanda et al., 2019).

Selama melaksanakan magang di PT. Riandha Kamil Sejahtera, ketiga teori tersebut diimplementasikan secara nyata dalam aktivitas sehari-hari. Prinsip pelayanan publik terlihat dari kesungguhan perusahaan dalam melayani jamaah sesuai dengan standar prosedur operasional yang berlaku. Prinsip transparansi tampak dari keterbukaan informasi seputar dokumen dan jadwal kepada jamaah melalui media komunikasi yang efektif. Sementara itu, prinsip administrasi kepariwisataan diimplementasikan dalam penyusunan alur keberangkatan, pengurusan dokumen perjalanan, dan penyusunan agenda perjalanan jamaah secara terstruktur.

KESIMPULAN DAN SARAN

Selama magang, mahasiswa terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi umroh dan haji. Pelaksanaan pelayanan ini sesuai dengan prinsip-prinsip yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomer 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umroh yang mengutamakan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas. Tercermin dalam kualitas pelayanan yang didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan publik juga didukung oleh penerapan prinsip administrasi kepariwisataan yang mengutamakan koordinasi, kenyamanan, dan keamanan jamaah dalam seluruh proses. Selain itu, transparansi dalam pengelolaan dokumen dan informasi kepada jamaah melalui sistem informasi terintegrasi, seperti Siskopatuh, Nusuk, Web internal menjadi bukti nyata implementasi transparansi dalam administrasi kepariwisataan.

Saran untuk meningkatkan efisiensi operasional biro dan pengalaman magang meliputi:

- Menerapkan mekanisme pengingat otomatis (SMS/WhatsApp/email) 14, 7, dan 3 hari sebelum batas akhir penyerahan dokumen jamaah.
- Menyusun SOP penanganan darurat perubahan regulasi (misalnya, briefing singkat tim ketika ada aturan baru dari Imigrasi/Kemenag).
- Menyiapkan sistem cadangan dan pemantauan teknis untuk platform SISKOPATUH dan Nusuk (misalnya server cadangan dan dashboard status API).
- Merekrut tenaga asisten atau staf kontrak pada periode puncak untuk membantu verifikasi dokumen jamaah.
- Mengembangkan basis data kontak jamaah terintegrasi (CRM sederhana) yang memuat nomor ponsel, email, dan riwayat komunikasi jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiatma, B. K. (2019). Etika Bisnis Islam Dalam Pelayan Haji dan Umroh. *Jurnal Ilmu Dakwah Dan Pembangunan*, XIV(1), 59–70.
- Dwiyanto, A. (2014). *MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK*. <http://ugmpress.ugm.ac.id/id/product/sosial-politik/mewujudkan-good-governance-melalui-pelayanan-publik>
- Firdaus, H., Aziz, A., & Ghafur, A. (2023). Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo. *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research*, 7(1), 61–72. <https://doi.org/10.30631/iltizam.v7i1.1795>
- Herlyanda, D. F., Ali, M., M, N. W., Ayu, W., & Sholihah, N. (2019). Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(1), 43–56. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.1.43-56>
- Informasi Haji. (2025a). *Grafik Jemaah Umrah Indonesia Januari - April 2025*. Instagram. <https://www.instagram.com/p/DIdbHiQy2OI/>
- Informasi Haji. (2025b). *Kuota Haji Khusus Indonesia dari Tahun 2022 Hingga April 2025*. Instagram. <https://www.instagram.com/p/DiXWUwScXV/>
- Karjaya, L. P. (2020). Implementasi Konsep Halal Tourism Dan Konvensional Thailand Dalam Meningkatkan Foreign Direct Investment di Nusa Tenggara Barat. *Indonesian Journal of Peace and Security Studies (IJPSS)*, 2(1), 63–89. <https://doi.org/10.29303/ijpss.v2i1.37>

- Mulkin, F., Angga, L., & Fataruba, S. (2021). Kajian Hukum Islam Terhadap Kebijakan Pemerintah Atas Pemberian Kuota Lebih Kepada Jemaah Haji. *Jurnal Ilmu Hukum*, 1(7), 708–721.
- Wulandari, & Utami, K. (2022). Evaluasi Pelayanan Tour Leader PT Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada PT Al Hijaz Tahun 2019. *MULTAZAM : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 2(1), 91–103.
- Zuliah, A., & Pulungan, M. A. (2020). Pelayanan Publik Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara Dan Hak Asasi Manusia. *Law Jurnal*, 1(1), 32–42. <https://doi.org/10.46576/lj.v1i1.786>