

DAFTAR RUJUKAN

- Akbar, Purnomo Setiady, and Husaini Usman. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- Anggito, Albi, and Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: Jejak Publisher, 2018.
- Anggraini, Syafitri. “Efektivitas Penggunaan Siskohat Dalam Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.” UIN Fatmawati Soekarno, 2022.
- Bagong Suyanto, Sutinah. *Meto Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. 1st ed. Jakarta: Kencana, 2015.
- Bahrani. *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi: Komponen Dan Metode*. Aceh: Syiah Kuala University Press, 2022.
- Bakti, Muhammad Hanbali, Nina Siti Salmaniah Siregar, and Budi Hartono. “Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jemaah Haji Reguler Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama, Sumatera Utara.” *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 5, no. 3 (2023): 2462–2470.
- Bogor, Kantor Kementerian Agama Kabupaten. “Surat Edaran Menteri Kesehatan No.HK.02.01/MENKES/33/2020.” <https://bogorkemenag.my.id/halaman/detail/pelimpahan-porsi-haji-karena-sakit-permanen>.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2012.
- Erdiani, Vadel. “Pengaruh Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kemenag Bengkulu Selatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menunaikan Ibadah Haji.” UIN Fatmawati Soekarno Bengkulu, 2022.
- Farhanah, Nida. “Problematika Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia.” *Jurnal Studi Agama dan Masyarakat* 12, no. 1 (2016): 57–80.
- Fauziyah, Siti Niswatul. “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jamaah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kementerian Agama Kota Cilegon.” UIN Syarif Hidayatullah, 2022.
- Fitriani, Ayu. “Analisis Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler

Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021.” UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.

Hamid, Noor. *Manajemen Haji Dan Umrah. Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, 2020.

Haryoko, and Sapto. *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik & Prosedur Analisis)*. Makassar: Universitas Negeri Makassar, 2020.

Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Press, 2017.

Istianah. “Hakikat Haji Menurut Para Sufi.” *Esoterik* 2, no. 1 (2017): 30–44.

Jihan, Muh, and Abdul Mujib. “Manajemen Pelayanan Haji Ramah Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa Biometric” 4, no. September (2024): 133–152.

Kasmir. *Customer Service Excellent*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2018.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Prenhallindo, 1999.

Kumparan News. “Data Dukcapil 2024: Islam Agama Mayoritas Di Indonesia, Dianut 245 Juta Jiwa.” Last modified 2024. Accessed October 5, 2024. <https://kumparan.com/kumparannews/data-dukcapil-2024-islam-agama-mayoritas-di-indonesia-dianut-245-juta-jiwa-23Hnnzxwyq8/full>.

Maryam B. Gainau. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: PT. Kanisius, 2016.

Mokobombang, Wahyudi, Syafaruddin, Andi Riska Andreani Syafaruddin, Khaeriyah, and Nurasia Nasir. “Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial.” *Journal of Business Finance and Economic (JBFE)* 4, no. 1 (2023).

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017.

Moulia, Nouvan, Muharrir, and Fazzan. “Pelimpahan Porsi Calon Haji Yang Telah Wafat Kepada Salah Satu Ahli Waris Menurut Perspektif Hukum Waris Islam.” *Jurnallus Civile (Refleksi Penegakan Hukum dan Keadilan)* 8, no. 2 (2024).

Mukaro, Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Media, 2015.

Munir, M, and Wahyu Ilaihi. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Prenada Media Group, 2006.

- Murdiansyah Herman, Nurmajatun, Desi Rahmita. "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah." *Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 3 (2019).
- Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Rizkiana, Zulfa Dwi. "Manajemen Penyelenggaraan Penyuluhan Manasik Haji Sepanjang Tahun Di Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek." UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024.
- Rohman, Abdul. *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: Inteligencia Media, 2017.
- Sari, Hellen Oktarina. "'Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Lanjut Usia Di Kementerian Agama Kabupaten Kaur'." UIN Fatmawati Soekarno Bengkulu, 2022.
- Sarinah, and Mardalena. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deppublish, 2017.
- Setijaningrum, Erna. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Medika Aksara Globalindo, 2009.
- Suci Wulandari, Salman Daffa Nur Azizi, and Rifqi Thariq Hidayat. "Paradigma Ibadah Haji Dan Umroh Ditinjau Berdasarkan Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia." *Komparatif: Jurnal Perbandingan Hukum dan Pemikiran Islam* 3, no. 2 (2024): 171–188.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineta Cipta, 2010.
- Supomo, R. *Pengantar Manajemen*. Bandung: Yrama Widia, 2018.
- Syahputra, Dwi, Rifaldi, and Nuri Aslami. "Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry." *Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU)* 1, no. 3 (2023): 51–56.
- Taufiqurokhman, and Evi S. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Pubk*. Tangerang Selatan: Umj Press, 2018.
- Trenggalek, Kantor Kementerian Agama Kabupaten. "Visi Misi." <https://kemenagkabtrenggalek.com/>.

- Tullah, M. Syarif Hidayah. "Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji (Studi Pada Unit Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga 2022)." UIN Prof. K. H Saifuddin Zuhri, 2023.
- Usman, Husaini. *Manajemen Teori, Praktik Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Warcham, Agus. "Analisis Kritis Terhadap Problematika Masa Tunggu Haji Dan Upaya Mengatasinya." *Jurnal Analisis Kebijakan Kementerian Agama* 1, no. 1 (2022): 46–58.
- Wijaya, Candra, and Muhammad Rifa'i. *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efisien*. Medan: Perdana Publishing, 2016.
- Yusuf, Burhanuddin. *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2015.
- Zidan Ahmad Alfaien. "Efektivitas Sistem Pelayanan Pendaftaran Dan Pembatalan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat." UIN Syarif Hidayatullah, 2022.
- Zulfiana, Islamika. "Pembuatan Rencana Strategis SI/TI Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kanor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta." *Informatika* (2014): 2.

REFERENSI DATA

- Brosur Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek.
- Dokumen Arsip Sejarah Singkat Berdirinya Kankemenag Kabupaten Trenggalek Sampai Tahun 2023.
- Dokumen Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek.
- Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek Bapak Agus Prayitno, M. Pd. I Pada hari Jumat tanggal 6 Desember 2024.
- Hasil wawancara dengan Staff PHU Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek Ibu Tatik Mahmudah, S. Kom Pada hari Jumat tanggal 6 Desember 2024.
- Hasil wawancara dengan Staff PHU Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek Bapak Muhammad Zaini, S.Pd.I Pada hari Jumat tanggal 6 Desember 2024.
- Hasil wawancara dengan Staff PHU Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek Bapak Muchlison Anwar, M.Pd Pada hari Jumat tanggal 6 Desember 2024.

Hasil wawancara dengan jemaah yang melakukan pelayanan pelimpahan nomor porsi calon jemaah haji Ibu Siti Malikhah Pada hari Jumat tanggal 7 Februari 2025.

Hasil wawancara dengan jemaah yang melakukan pelayanan pelimpahan nomor porsi calon jemaah haji Ibu Nurul Hidayat Pada hari Jumat tanggal 7 Februari 2025.

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji Dan Umrah No. 130, 2020.

Observasi di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.14 Tahun 2012.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2029 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah