

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, & L.L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, (1988).
- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Cet 1, 2021.
- Ahmad faqih mauludi, Skripsi: "Efektivitas Penggunaan Siskohat Dalam Pelayanan Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama RI". Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2020.
- Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH), "Indeks Kepuasan Jemaah Haji 2024 88,20, Sangat Memuaskan," 20 September 2024, <https://bpjph.halal.go.id/detail/indeks-kepuasan-jemaah-haji-2024-88-20-sangat-memuaskan>
- Bidang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1988.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, "Operator PHU Tarik Dana Pelunasan Haji: Ini Prosedur dan Syaratnya", diakses 29 Mei 2025, <https://haji.kemenag.go.id>
- Dwiyanto, Agus. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008.
- Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)*. Jogjakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat, 2020.
- Fashihatul 'Ula, Efektivitas Peran Petugas Pembimbing Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama DKI Jakarta Tahun 2023. Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.
- Firmansyah, A. R. "Evaluasi Pemulangan Haji: Perspektif Sistem Terpadu", *Jurnal Haji dan Umrah*, 10(2), . (2022).
- Galuh Dwi Ardiana dan Siti Fatimah, "Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pendaftaran Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021", *Dakwah: Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 7, No. 1 (Januari–Juni 2021): 29–54.

- Helmi Ismail Fahmi, "Pengaruh Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Garut," *Jurnal Publik* 15, No. 2 (2021): 58–70.
- Herni Yuliani, Ahmad Sarbini, dan Herman, Implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam Transparansi Informasi kepada Calon Jemaah Haji, *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 1, No. 2 (2020): 102–120.
- Hidayat, R. "Efektivitas Sistem SISKOHAT dalam Pelayanan Haji." *Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 6, No. 2. (2020).
- Huda, Q., & Haeba, I. D. (2021). "Hajj, istita'ah, and waiting list regulation in Indonesia". *Al-‘Adalah: Jurnal Hukum dan Politik Islam*, 18, 1–20.
- Jogiyanto, H.M. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Kantor Kemenag Pangandaran, *Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler Alasan Meninggal Dunia*, <https://pangandaran.kemenag.go.id> diakses 29 Mei 2025.
- Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar "Pelayanan Haji dan Umroh"
- Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bali, "Pemantapan Operator SISKOHAT dengan Pengembangan SDM Pengelola SISKOHAT," diakses pada 14 Februari 2025, <https://bali.kemenag.go.id/provinsi/berita/1422/pemantapan-operator-siskohat-dengan-pengembangan-sdm-pengelola-siskohat>
- Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, "Sosialisasi Teknis Operasional Aplikasi SISKOHAT dan Informasi Haji dalam Supporting Sistem Pendaftaran Haji," diakses pada 14 Februari 2025, <https://jatim.kemenag.go.id/berita/360093/sosialisasi-teknis-operasional-aplikasi-siskohat-dan-informasi-haji-dalam-supporting-sistem-pendaftaran-haji>
- Kemenag Anambas, "Kemenag Anambas Telah Menuntaskan Rekam Bio Visa Calon Jemaah", tersedia di: <https://kemenaganambas.id/detail/persiapan-haji-2025-kemenag-anambas-telah-menuntaskan-rekam-bio-visa-calon-jemaah>
- Kemenag Bandar Lampung, "Seluruh Jemaah Haji Kota Bandar Lampung Siap Gunakan Aplikasi Visa Bio", tersedia di: <https://lampung.kemenag.go.id/v1/berita/detail/seluruh-jemaah-haji-kota-bandar-lampung-siap-gunakan-aplikasi-visa-bio>

Kemenag Kalteng. "Sembilan Fakta Transformasi Digital Layanan Kementerian Agama." <https://kalteng.kemenag.go.id>

Kemenag Kota Padang Panjang. (2024). *Tak Perlu ke Imigrasi, 66 Jemaah Haji Kota Padang Panjang Urus Paspur di Kemenag*. Diakses dari: <https://haji.kemenag.go.id/detail/tak-perlu-ke-imigrasi-66-jemaah-haji-kota-padang-panjang-urus-paspor-di-kemenag>

Kemenag RI. "Dashboard Monitoring Pelayanan Haji." <https://haji.kemenag.go.id>

Kemenag RI. "Kemenag Pastikan Data SISKOHAT Sinkron dengan e-Hajj Arab Saudi." <https://kemenag.go.id>

Kemenag RI. "SIDB Haji dan Umrah." <https://haji.kemenag.go.id/sidb/admin/>

Kemenag RI. "SISKOHAT Raih Sertifikasi SMKI ISO 27001." <https://haji.kemenag.go.id>

Kemenag RI. "Tak Perlu ke Imigrasi, 66 Jemaah Haji Kota Padang Panjang Urus Paspur di Kemenag." <https://haji.kemenag.go.id>

Kemenag RI. (2021). *Pedoman Teknis Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji*.

Kemenag RI. (2022). *Laporan Evaluasi Penyelenggaraan Haji Nasional Tahun 2022*. Jakarta: Dirjen PHU.

Kemenag RI. (2023). *Operator PHU Tarik Dana Pelunasan Haji, Ini Prosedur dan Syaratnya*. Diakses dari: <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/operator-PHU-tarik-dana-pelunasan-haji-ini-prosedur-dan-syaratnya>.

Kemenag.go.id. (2023). *Digitalisasi Pelaporan Pemulangan Jemaah Haji Tahun 2023*.

Kementerian Agama Kabupaten Blitar, *Profil Unit Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar*, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar, 2023.

Kementerian Agama Kabupaten Madiun. "Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler." kankemenag.madiunkab.go.id. Diakses pada 11 Juni 2025 dari <https://kankemenag.madiunkab.go.id/pembatalan-pendaftaran-haji-reguler>

Kementerian Agama Kota Banjarmasin, "Kemampuan Teknis TIK Tunjang Pengelolaan SISKOHAT," dalam <https://banjarmasinkota.kemenag.go.id/artikel/kakankemenag%3A-kemampuan-teknis-tik-tunjang-pengelolaan-siskohat> , diakses pada 14 Februari 2025

- Kementerian Agama Maluku, "Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi," diakses pada 16 Februari 2025, <https://maluku.kemenag.go.id/artikel/optimalisasi-pelayanan-publik-melalui-pemanfaatan-teknologi-informasi>
- Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, "Peningkatan Mutu Layanan Digitalisasi Informasi Haji dan Umroh," Kemenag Jatim, diakses 16 Februari 2025, <https://jatim.kemenag.go.id/berita/531742/peningkatan-mutu-layanan-digitalisasi-informasi-haji-dan-umroh>
- Kementerian Agama Provinsi Kalteng. (2023). *Sembilan Fakta Transformasi Digital Layanan Kementerian Agama*. Diakses dari: <https://kalteng.kemenag.go.id/kanwil/cetak/519550>
- Kementerian Agama Provinsi Lampung, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Melalui Monitoring Kemenag," *lampung.kemenag.go.id*, 2023, diakses 4 Juni 2025, dari <https://lampung.kemenag.go.id/berita/detail/peningkatan-kualitas-pelayanan-haji-dan-umrah-melalui-monitoring-kemenag>
- Kementerian Agama Provinsi Lampung, "Sosialisasi Pendaftaran Haji Online", diakses 29 Mei 2025, <https://lampung.kemenag.go.id>
- Kementerian Agama Republik Indonesia, "Kinerja Kementerian Agama dan Kepatuhan Pelayanan Publik", diakses 16 Februari 2025, <https://kemenag.go.id/kolom/kinerja-kementerian-agama-dan-kepatuhan-pelayanan-publik-QokWw>
- Kementerian Agama Republik Indonesia, "Peningkatan Mutu Layanan melalui Digitalisasi Informasi Haji dan Umrah Tahun 2022," diakses 16 Februari 2025, <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/peningkatan-mutu-layanan-melalui-digitalisasi-informasi-haji-dan-umrah-tahun-2022>
- Kementerian Agama Republik Indonesia, "SISKOHAT Perlu Dikembangkan Lebih Baik," diakses pada 16 Februari 2025, <https://kemenag.go.id/read/siskohat-perlu-dikembangkan-lebih-baik-ndeqx>
- Kementerian Agama Republik Indonesia, "Berstandar Internasional, SISKOHAT Raih Sertifikasi SMKI ISO 27001," *Haji.kemenag.go.id*, diakses 29 Mei 2025, <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/berstandar-internasional-siskohat-raih-sertifikasi-smki-iso-27001>
- Kementerian Agama Republik Indonesia, "Fase Pemulangan: 194 Ribu Lebih Jemaah Tiba di Tanah Air," *Kemenag.go.id*, diakses 29 Mei 2025, <https://kemenag.go.id/pers-rilis/fase-pemulangan-194-ribu-lebih-jemaah-tiba-di-tanah-air-oPZzU>

Kementerian Agama Republik Indonesia, “Siskohat Bertahap Mengalami Penyempurnaan,” dalam *kemenag.go.id*, 28 November 2016, diakses dari <https://kemenag.go.id> pada 28 Mei 2025.

Kementerian Agama Republik Indonesia, “Siskohat Bertahap Mengalami Penyempurnaan,” dalam *kemenag.go.id*, 28 November 2016, diakses dari <https://kemenag.go.id> pada 28 Mei 2025.

Kementerian Agama Republik Indonesia, “SISKOHAT Bertahap Mengalami Penyempurnaan,” *Kemenag.go.id*, diakses 29 Mei 2025, <https://kemenag.go.id/read/siskohat-bertahap-mengalami-penyempurnaan-laele>

Kementerian Agama Republik Indonesia, “Siskohat Butuh Revitalisasi, Tak Cuma Jadi Tempat Pendaftaran Haji,” *kemenag.go.id*, diakses 28 Mei 2025, <https://kemenag.go.id/read/siskohat-butuh-revitalisasi-tak-cuma-jadi-tempat-pendaftaran-haji-dbe1a>

Kementerian Agama Republik Indonesia, “Sistem Informasi Haji dan Umrah,” *Haji.kemenag.go.id*, diakses 29 Mei 2025, <https://haji.kemenag.go.id>

Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Quran dan Terjemahannya (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2022), Surah Al-Baqarah [2]: 197

Kementerian Agama Republik Indonesia, *Panduan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)*. 2017.

Kementerian Agama Republik Indonesia, *Pedoman Penggunaan SISKOHAT 2023*, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2023, hlm. 45, diakses dari <https://ji.unbari.ac.id/index.php/ilmiah/article/download/2580/1445>.

Kementerian Agama Republik Indonesia, Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, <https://jdih.kemenag.go.id>

Kementerian Agama Republik Indonesia, Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2022 tentang SISKOHAT.

Kementerian Agama Republik Indonesia. "Berbagai Inovasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji." Diakses 29 mei 2025 dari <https://ntb.kemenag.go.id/baca/1584093840/berbagai-inovasi-untuk-meningkatkan-pelayanan-jamaah-haji>

Kementerian Agama Republik Indonesia. "Pemantapan Operator SISKOHAT dengan Pengembangan SDM Pengelola SISKOHAT." Diakses dari <https://bali.kemenag.go.id/provinsi/berita/1422/pemantapan-operator-siskohat-dengan-pengembangan-sdm-pengelola-siskohat>

Kementerian Agama Republik Indonesia. "Siskohat Berupaya Memperkecil Gangguan pada Jaringan." Diakses dari <https://bali.kemenag.go.id/jembrana/berita/4347/siskohat-berupaya-memperkecil-gangguan-pada-jaringan>

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2021). *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2021). *Petunjuk Teknis Implementasi SISKOHAT*.

Kementerian Agama RI, "Ditjen PHU Siapkan Digitalisasi Layanan Haji," diakses dari <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/ditjen-PHU-siapkan-digitalisasi-layanan-haji>

Kementerian Agama RI, "Sejarah, Ketentuan, dan Hikmah Disyariatkannya Ibadah Haji", diakses pada 12 Februari 2025, <https://kemenag.go.id/hikmah/sejarah-ketentuan-dan-hikmah-disyariatkannya-ibadah-haji-zjFts>

Kementerian Agama RI, "Berstandar Internasional, SISKOHAT Raih Sertifikasi SMKI ISO 27001," haji.kemenag.go.id, 2022, diakses 4 Juni 2025, dari <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/berstandar-internasional-siskohat-raih-sertifikasi-smki-iso-27001>

Kementerian Agama RI, "Fase Pemulangan: 194 Ribu Lebih Jemaah Tiba di Tanah Air", <https://kemenag.go.id> diakses 29 Mei 2025.

Kementerian Agama RI, "Kinerja Kementerian Agama dan Kepatuhan Pelayanan Publik," dalam situs resmi Kementerian Agama, diakses 9 April 2025 dari <https://kemenag.go.id>.

Kementerian Agama RI, "Menag Launching Siskohat Generasi Kedua," [Kemenag.go.id](https://kemenag.go.id), diakses 9 Maret 2025, <https://kemenag.go.id/nasional/menag-launching-siskohat-generasi-kedua-a56rqh> Kementerian Agama Republik Indonesia, "SISKOHAT," diakses 5 Maret 2025, <https://kemenag.go.id/tag/siskohat>

Kementerian Agama RI, "Menag: Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Haji untuk Kepastian dan Rasa Keadilan," kemenag.go.id, 2024, diakses 4 Juni 2025, dari <https://kemenag.go.id/read/menag-peningkatan-kualitas-penyelenggaraan-haji-untuk-kepastian-dan-rasa-keadilan-lbgzk>

Kementerian Agama RI, "SISKOHAT Bertahap Mengalami Penyempurnaan," kemenag.go.id, diakses pada 16 Februari 2025,

<https://kemenag.go.id/read/siskohat-bertahap-mengalami-penyempurnaan-laele>

Kementerian Agama RI, *Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler*, pasal 14–15.

Kementerian Agama RI. "Berikan Informasi kepada Masyarakat, Kanwil Kemenag Lampung Sosialisasikan Pendaftaran Haji Online." <https://lampung.kemenag.go.id>

Kementerian Agama RI. (2020). *Sistem Penjadwalan Kloter Haji dan Integrasi Data Penerbangan*. Ari, D. F., & Nugroho, R. (2023). "Studi Kinerja SISKOHAT terhadap Efektivitas Penerbangan Jemaah", *Jurnal Teknologi Informasi dan Administrasi Publik*, 4(1), 70–82.

Kementerian Agama RI. (2022). *Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler*.

Kementerian Agama RI. (2022). *SISKOHAT Raih Sertifikasi SMKI ISO 27001*. Diakses dari: <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/berstandar-internasional-siskohat-raih-sertifikasi-smki-iso-27001>

Kementerian Agama RI. (2023). *Fase Pemulangan, 194 Ribu Lebih Jemaah Tiba di Tanah Air*. Diakses dari: <https://kemenag.go.id/pers-rilis/fase-pemulangan-194-ribu-lebih-jemaah-tiba-di-tanah-air-oPZzU>

Kementerian Agama RI. "Berikan Informasi Kepada Masyarakat, Kanwil Kemenag Lampung Sosialisasikan Pendaftaran Haji Online." lampung.kemenag.go.id, 2023. <https://lampung.kemenag.go.id>

Kementerian Agama RI. "Cara Daftar Haji dan Mengecek Estimasi Keberangkatan." haji.kemenag.go.id, 2024. <https://haji.kemenag.go.id/v5>

Kementerian Agama RI. "Siskohat Bertahap Mengalami Penyempurnaan." kemenag.go.id, 2022. <https://kemenag.go.id/read/siskohat-bertahap-mengalami-penyempurnaan-laele>

Kementerian Agama RI. *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2022*, haji.kemenag.go.id. Diakses dari: https://haji.kemenag.go.id/v5/storage/strapi-cms-landing-page/cms/LAPORAN_KINERJA_DJPHU_2022_d8d4e3ed14.pdf

Kementerian Agama RI. *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Tahun 1444H/2023M*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2023.

Laudon, K. C., & Laudon, J. *PM anagement Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson Education. (2019).

- Laudon, Kenneth C., dan Jane P. Laudon. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, 14th ed. Pearson Education, 2016.
- Lestari, Dwi. (2020). "Peran Petugas dalam Memberikan Jaminan Pelayanan Haji." *Jurnal Pelayanan Publik*, Vol. 5.
- Mauludi, Ahmad Faqih. "Efektivitas Penggunaan SISKOHAT dalam Pelayanan Haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI", Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020.
- Memahami Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)", *Bank Mega Syariah*, diakses 27 Juni 2025, dari <https://www.megasyariah.co.id/id/artikel/edukasi-tips/simpanan/siskohat-adalah>.
- Menteri Agama Tinjau Langsung Proses Bio Visa Haji, Apresiasi Kinerja Tim SISKOHAT yang Bekerja 24 Jam", *JawaPos*, 5 Mei 2025, diakses dari <https://cirebon.jawapos.com/viralpedia/2515975761>.
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung, Rosdakarya 2007.
- Mulyadi, H. (2020). *Sistem Informasi Manajemen Haji dan Umrah*. Jakarta: Prenada Media.
- Mulyasa, E., *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep dan Aplikasi*. Remaja Rosdakarya, 2013.
- Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi: Konsep, Karakteristik & Implementasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Cet. I.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartanti. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Nurhayati, Sri. "Kualitas Pelayanan Haji di Kemenag Kota X." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 8, No. 1. (2021).
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2014). *Management Information Systems* (10th ed.). McGraw-Hill.
- Peraturan Menteri Agama No. 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Haji.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Haji, haji.kemenag.go.id, diakses 28 Mei 2025.

Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar

- Putri, N. A., & Firmansyah, R. (2022). "Tantangan Digitalisasi Pelayanan Haji di Indonesia", *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 115-128.
- Rafika Hilda Sulfa dan Pivit Septiary Chandra, "Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Meningkatkan Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru," *Jurnal Administrasi Karya Dharma* 2, No. 2 (September 2023): 80–90.
- Rini Yulianti, Skripsi: "Implementasi Kebijakan Program Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Kementrian Agama Kota Pekanbaru ". Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2023.
- Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten Blitar, Laporan Penyelenggaraan Haji Tahun 2025.
- Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.
- Sutabri, Tata. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi, 2012.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- Ulber Silalahi, MA, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung, PT. Refika Aditama, 2012).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
- Urban, Efraim, dan Linda Volonino. *Information Technology for Management: Advancing Sustainable, Profitable Business Growth*, 10th ed. Wiley, 2015.
- Usman, Husein. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Van Meter, Donald S., dan Carl E. Van Horn. "The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework." *Administration & Society*, Vol. 6, No. 4 (1975)
- VOI News, "Kemenag: Jemaah Haji Tidak Perlu ke Kedutaan, Visa Bio Diproses dari Tanah Air", tersedia di: <https://voi.id/en/news/480215>
- Wahab, Solichin Abdul. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Wawancara dengan Bapak Agus, selaku Staff Operator Siskohat PHU Kementerian Agama Kabupaten Blitar), pada Selasa 03 Juni 2025.

Wawancara dengan Bapak Agus, selaku Staff Operator Siskohat PHU Kementerian Agama Kabupaten Blitar), pada Rabu 11 Juni 2025.

Wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Blitar, pada Kamis 22 Mei 2025.

Wawancara dengan Bapak Hamim, selaku Kasi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Blitar), pada Selasa 03 Juni 2025.

Wawancara dengan Bapak Hamim, selaku Kasi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Blitar), pada Rabu 11 Juni 2025.

Wawancara dengan Bapak Hamim, selaku Kasi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Blitar, pada Selasa 03 Juni 2025.

Wawancara dengan Bapak Hamim, selaku Kasi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Blitar, pada Kamis 22 Mei 2025

Wawancara dengan Ibu Sulis selaku Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Blitar, pada Kamis 22 Mei 2025

Widyastuti, S. (2021). "Analisis Administrasi Haji dalam Era Digital", *Jurnal Administrasi Negara*, 9(1), 50-60.

Zahrotun Munawaroh, M. Mudhofi, dan Dedy Susanto. "Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji", *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol. 35, No. 2, Juli–Desember 2021.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L., *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations* (Free Press, 1990).