

DAFTAR RUJUKAN

- Agranoff, Robert dan Michael McGuire, *Collaborative Public Management: New Strategies for Local Governments*. Washington D.C.: Georgetown University Press, 2023.
- Agustianti, Widyasari dan Rifka Ardiana, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Makassar: CV. Tohar Media, 2022.
- Agustina, Niken Laras, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2022.
- AN, Nashrul Anas, "Antara Harapan dan Realita: Integrasi Teknologi Informasi dalam Pelayanan Administrasi Haji untuk Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Publik." *Jurnal Administrasi Haji dan Umrah*, Vol. 3 No. 1, 2023.
- Andini, Rika dan Agus Salim. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kementerian Agama." *Jurnal Reformasi Birokrasi Dan Inovasi Pelayanan*, Vol. 4 No. 2, 2022.
- Citriadin, Yudin. *Metode Penelitian Kualitatif (Suatu Pendekatan Dasar)*. Mataram: PT. Sanabil, 2021.
- Creswell, J.W. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*, 5th Edition. Thousand Oaks: Sage Publications, 2022.
- Creswell, John W. dan Cheryl N. Poth. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications, 2023.
- Denzin, Norman K. dan Lincoln, Yvonna S. *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Sage Publications, 2023.
- Dewi, Lestari dan Muhammad Yusuf. "Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Administrasi Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, Vol. 4 No. 7, 2023.
- Faradila, Faradila dan Jon Kenedi. "Analisis Implementasi Fungsi Manajemen Dan Kaitannya Dengan Peningkatan Pelayanan Pada Calon Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman." *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, Vol. 2 No. 3, 2024.
- Fathur, Rohman dan Dewi Lestari. "Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Kementerian Agama Dalam Perspektif Masyarakat." *Jurnal Administrasi Publik Dan Pelayanan Sosial*, Vol. 1 No. 2, 2024.
- Faustyna, *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi (Teori dan Praktek)*. Medan: UMSU Press, 2023.
- Fauzi, Ahmad. "Prosedur Administrasi Sebagai Instrumen Pelayanan Publik Yang Efektif." *Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan*, Vol. 4 No. 1, 2021.
- Firdausiyah, Siti Raudatul dan Erin Nur Putriani. "Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo)." *Innovative: Journal Of Social Science Research*, Vol. 4 No. 3, 2024.
- Fitriani, dan Abdul Karim. "Pemahaman Masyarakat Terhadap Prosedur Administrasi Pelayanan Publik." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, Vol. 3 No. 1, 2022.

- Flick, Uwe. *Doing Qualitative Research*. Sage Publications, 2022.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2023.
- Havianto, Alvin. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Strategi Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kota Surabaya Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)." *Jurnal Strategi Dan Pelayanan Publik*, Vol. 2 No. 1, 2021.
- Hidayah, M.R. dan Abdurrahman. "Pengaruh Metode Bimbingan Administratif Terhadap Pemahaman Calon Jamaah Haji." *Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, Vol. 1 No. 2, 2023.
- Hidayat, M. Fajar dan Nur Rohman. "Pengaruh Faktor Ekonomi Terhadap Keputusan Pendaftaran Ibadah Haji." *Jurnal Kaganga: Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora*, Vol. 6, 2022.
- Hidayat, Nur dan Ahmad Fauzi. "Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kementerian Agama." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 9 No. 4, 2023.
- Huda, Nurul. "Sistem Pendaftaran Dan Daftar Tunggu Haji Di Indonesia." *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, Vol. 5 No. 2, 2022.
- Ikhsanudin, Zanuar. "Pemahaman Jamaah Haji Terhadap Prosedur Administrasi Pendaftaran Haji." *Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, Vol. 4, 2021.
- Juliani, Ahmad dan Syahbudin. *Prinsip dan Aplikasi Metode Penelitian Kualitatif (Kajian Teori dan Praktik)*. Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2025.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Buku Fikih Haji dan Umrah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2021.
- Kuncono, Setio. *Pendidikan Karakter Junzi*. Surabaya: SPOC (Study Park Of Confucius), 2024.
- Kuncoro, Mudrajad. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta: Erlangga, 2023.
- Kusumastuti, Sri Yani. *Metodologi Penelitian: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2025.
- Lestari, Rina dan Muhammad Iqbal. "Kesiapan Psikologis Jamaah Haji Terhadap Proses Administrasi Pendaftaran." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, Vol. 3 No. 2, 2022.
- Luki, Lorita dan Maryaningsih, M. "Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Tahun 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu." *Jurnal Komunikasi*, Vol. 12 No. 1, 2025.
- Maskur, Dhany. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2021.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2021.
- Munir, Ahmad dan Siti Nur Aisyah. "Peran Kementerian Agama Dalam Pelayanan Publik Bidang Keagamaan." *Jurnal Administrasi Dan Pelayanan Islam (JAPI)*, Vol. 2 No. 5, 2020.
- Muslim, Muhammad. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

- Balangan)." *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, Vol. 4 No. 1, 2022.
- Nasution, M. Syukri Albani. "Hak Dan Kewajiban Jamaah Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji." *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, Vol. 5 No. 3, 2023.
- Nur, Muh. dan Rola Pola Anto. *Metodologi Penelitian Bidang Ekonomi dan Manajemen*. Malang: Kramantara Jaya Sentosa, 2025.
- Nurhadi dan Lilis Suryani. "Peran Prosedur Administrasi Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Publik." *Jurnal Ekonomi Dan Administrasi Publik*, Vol. 6 No. 2, 2022.
- Putra, Antoni. "Penerapan Omnibus Law Dalam Upaya Reformasi Regulasi." *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 17 No. 1, 2024.
- Qomar, N. dan Lestari, A. "Kompetensi Petugas Dan Kualitas Layanan Administrasi Pendaftaran Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota." *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, Vol. 2 No. 3, 2021.
- Rahman, A.H. dan Putri. "Peran Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Literasi Administrasi Calon Jamaah Haji." *Jurnal Bimbingan Ibadah Dan Manasik*, Vol. 1 No. 2, 2022.
- Rahmawati, Siti dan M. Iqbal Hasan. "Implementasi Prosedur Administrasi Dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial (JEIS)*, Vol. 5 No. 3, 2020.
- Riani, Ni Ketut. "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik." *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 4 No. 1, 2021.
- Ridwan, Ahmad. "Digitalisasi Prosedur Administrasi Pendaftaran Haji Melalui SISKOHAT." *Jurnal Pengabdian Dan Kebijakan Masyarakat*, Vol. 2 No. 1, 2022.
- Ridwan, Ahmad. "Literasi Digital Jamaah Haji Dalam Pemanfaatan Aplikasi Haji Pintar." *Ulumuna: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Islam*, Vol. 8 No. 4, 2023.
- Rizqiah, Zahro'atul Iftitah Nur. "Pengaruh Waiting List dan Harga Terhadap Keputusan Mendaftar Haji: Studi Kasus Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya." *Masjiduna: Jurnal Ilmiah Stidki Ar-Rahmah*, Vol. 6 No. 1, 2023.
- Rukajat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Sleman: DEEPUBLISH Group Penerbitan CV. Budi Utama, 2024.
- Sabiq, Sayyid. *Fiqh Sunah*. Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2022.
- Sari, L.P.M. dan Kuncoro. "Penerapan Pendekatan Andragogi Dalam Meningkatkan Pemahaman Peserta Dewasa Dalam Program Bimbingan Keagamaan." *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, Vol. 3 No. 1, 2022.
- Sarwat, Ahmad. "Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia." *Jurnal Al-Manasik*, Vol. 4 No. 2, 2024.
- Sephya, Shely. "Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi." *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, Vol. 5 No. 2, 2023.
- Septiani, Feni. "Pelayanan Administrasi Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba." *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, Vol. 2 No. 1, 2021.

- Slameto. Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya. Jakarta: Rineka Cipta, 2023.
- Sudjana, N. Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2022.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta, 2023.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA, cv., 2024.
- Suharsaputra, Uhar. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Tindakan. Bandung: Refika Aditama, 2021.
- Supriyanto, A. dan Hidayat. "Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Masyarakat." *Jurnal Komunikasi Dan Kebijakan Publik*, Vol. 2 No. 1, 2021.
- Susilawati, Anggi. Metode Penelitian Pendidikan. Sumatera Barat: Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, 2024.
- Syahrul, R. "Disinformasi dan Hoaks." *Multazam: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, Vol. 4 No. 1, 2024.
- Tahir, Rusdin. Metodologi Penelitian (Teori, Masalah, dan Kebijakan). Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Tashakkori, Abbas dan Charles Teddlie. *Mixed Methodology: Combining Qualitative and Quantitative Approaches in Applied Social Research*. 2021.
- Tohardi, Ahmad. Buku Ajar Pengantar Metodologi Penelitian Sosial + Plus. Tanjungpura University Press, 2021.
- Widodo, S. Buku Ajar Metode Penelitian. Pangkalpinang: CV. Science Techno Direct, 2023.
- Zainuddin, Ahmad. "Kementerian Agama Dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Sebagai Layanan Publik." *Jurnal Ilmu Wahana Publik (JIWP)*, Vol. 7 No. 4, 2022.
- Zakariya, M. dan Sultoni, A. "Analisis Pelaksanaan Verifikasi Dokumen Haji Berbasis Sistem Informasi Di Tingkat Kabupaten." *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, Vol. 2 No. 2, 2022.