

MANAJEMAN PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH DI KANTOR KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH KOTA TASIKMALAYA

Rifa Fahrijal

Sekolah Tinggi Agama Islam Al-Ruzhan

Email: Fahrijal0401@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen penyelenggaraan haji dan umrah pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya pasca pemisahan kelembagaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025, menggunakan Grand Theory Planning, Organizing, Actuating dan Controlling. Kebaruan penelitian terletak pada penerapan POAC pada institusi publik baru hasil pemekaran Kementerian Haji dan Umrah, serta integrasi analisis burnout petugas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dan gap daftar tunggu 18 tahun yang belum dikaji pada penelitian terdahulu. Metode Penelitian kualitatif pendekatan Studi Kasus dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan erjumlah 4 orang dipilih purposive dari unsur pimpinan dan staf. Data dianalisis dengan model interaktif dan diuji keabsahan melalui triangulasi sumber. Hasil menunjukkan keempat fungsi POAC telah dilaksanakan namun belum optimal dengan kategori Sesuai Sebagian. 1) Fungsi planning masih top-down tanpa strategic planning mitigasi antrean 18 tahun. 2) Fungsi organizing terkendala lemahnya koordinasi dengan KBIHU. 3) Fungsi actuating belum humanis akibat minim insentif dan burnout petugas Siskohat. 4) Fungsi controlling masih feedback control dengan gap 8 menit dari SOP. Penelitian terbatas pada satu unit kerja di Kota Tasikmalaya dengan periode data Januari–Maret 2026, sehingga belum menggambarkan kondisi nasional. Data hanya berdasarkan wawancara, belum menggunakan instrumen psikometrik. Secara teoritis, penelitian mengonfirmasi POAC Terry tetap relevan dan perlu pengembangan dimensi actuating humanis dan controlling digitalized. Secara praktis, Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya disarankan menyusun masterplan mitigasi antrean 2026–2045, membentuk Desk KBIHU, menerapkan reward system SISKOHAT, serta membangun dashboard real-time dan posko pengaduan.

Keywords: Manajemen POAC, Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Daftar Tunggu

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of Hajj and Umrah management at the Ministry of Hajj and Umrah Office in Tasikmalaya City following the institutional separation as stipulated in Law No. 14 of 2025, using George R. Terry's Grand Theory of Planning, Organizing, Actuating, and Controlling. The novelty of this study lies in the application of POAC to the new public institution resulting from the expansion of the Ministry of Hajj and Umrah, as well as the integration of burnout analysis of Integrated Hajj Computerized System (SISKOHAT) officers and the 18-year waiting list gap, which have not been examined in previous research. descriptive qualitative approach was used, using interview, observation, and documentation techniques. Four informants were selected purposively from the leadership and staff. Data were analyzed using the interactive model and tested for validity through source

triangulation. The results indicate that the four POAC functions have been implemented but not optimally, categorized as Partially Appropriate. 1) The planning function remains top-down, with no strategic plan to mitigate the 28-year queue. 2) The organizing function is hampered by weak coordination with the KBIHU (House of Hajj and Umrah). 3) The actuating function is not yet humane due to minimal incentives and burnout of SISKOHAT officers. 4) The controlling function still relies on feedback control, with an 8-minute gap from the standard operating procedure (SOP).

Keywords: POAC Management, Hajj and Umrah Organization, Waiting List

PENADHULUAN

Kota Tasikmalaya memiliki karakteristik religius dan Islami sesuai dengan Surat Keputusan Direktorat Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah untuk kuota haji tahun 2025 sebanyak 1.234 jemaah dan masa tunggu mencapai 18 tahun. Tingginya animo masyarakat berbanding lurus dengan kompleksitas layanan, mulai dari pendaftaran, bimbingan manasik, hingga pengawasan travel umrah. Pada 2024, Satgas Waspada Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tasikmalaya mencatat 2 biro perjalanan umrah dibekukan karena tidak berizin. Kondisi ini menuntut manajemen penyelenggaraan yang efektif berbasis fungsi *Planning, Organizing, Actuating dan Controlling* (POAC) agar sesuai prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Pasca disahkannya UU No. 14 Tahun 2025, kelembagaan haji dipisahkan dari Kementerian Agama menjadi Kementerian Haji dan Umrah, sehingga terjadi perubahan struktur dan tupoksi di tingkat kota/kabupaten. Negara wajib memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan agar ibadah berjalan aman, nyaman, tertib, dan sesuai syariat.

Meskipun regulasi sudah komprehensif, implementasi di level Kabupaten dan Kota masih menghadapi kesenjangan fungsi organizing pasca perubahan kelembagaan UU 14/2025 belum terpetakan jelas, menyebabkan tumpang tindih tupoksi antara Seksi PHU dengan unit baru, Rasio petugas 8 orang berbanding 1.234 jemaah menimbulkan beban kerja tinggi pada fungsi *actuating*, terutama layanan lansia dan disabilitas, pengawasan travel umrah masih manual dan belum terintegrasi Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH), padahal UU No. 14 Tahun 2025 mewajibkan sistem pengawasan berbasis teknologi. Studi terdahulu banyak mengkaji di Kantor Kementerian Agama Provinsi atau KBIHU, namun belum ada yang menganalisis manajemen penerapan POAC pada institusi publik baru hasil pemekaran Kementerian Haji dan Umrah, serta integrasi analisis SISKOHAT dan daftar tunggu 18 tahun yang belum dikaji pada penelitian terdahulu.

Urgensi penelitian ini terhadap regulasi yang baru dengan terbentuknya Lembaga Baru Pasca UU No. 14 Tahun 2025 yaitu, pemisahan Kementerian Haji dan Umrah dari Kementerian Agama adalah perubahan struktur besar pertama sejak 1946. Kantor di daerah termasuk Kota Tasikmalaya baru berjalan satu tahun per 2026. UU No. 14 Tahun 2025 Pasal 23 menuntut pelayanan yang “profesional, akuntabel, dan berkeadilan”. Tanpa evaluasi manajemen, dikhawatirkan terjadi *mismanagement* karena lembaga baru belum punya *best practice* yang mapan (Terry, 1977:32).

Selanjutnya urgensi penelitian ini terhadap situasi sosial yaitu, daftar Tunggu 18 Tahun Memicu Krisis Kepercayaan, dalam Data SISKOHAT Kota Tasikmalaya pendaftar sampai dengan tahun 2026: 33.600. Ini tertinggi se-Priangan Timur. Banyak jemaah lansia khawatir tidak kebagian berangkat. Jika tidak ada *strategic planning* mitigasi, potensi gejolak sosial dan distrust ke pemerintah sangat tinggi. UU No. 14 Tahun 2025 mengamanatkan “perlindungan jemaah”, sehingga manajemen harus dievaluasi segera.

Tujuan penelitian ini Adalah untuk menganalisis manajemen penyelenggaraan haji dan umrah pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya berdasarkan Grand Theory POAC George R. Terry (1977) pasca berlakunya UU No. 14 Tahun 2025.

Berbagai penelitian sebelumnya mengenai manajemen penyelenggaraan haji dan umroh telah dilakukan oleh berbagai peneliti. Di antaranya adalah (1) Hanadiviyah (2024), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas petugas PKP3JH, yang terdiri dari tenaga kesehatan dan instansi terpercaya, serta hasil seleksi administrasi dan wawancara sudah baik. Namun, ketepatan waktu pelayanan petugas PKP3JH belum optimal karena keterbatasan jumlah petugas dan alat. Meskipun demikian, petugas berusaha memberikan penanganan terbaik, termasuk melalui proses triase, koordinasi antar petugas, dan evaluasi kinerja. (2) Asmini, R., Aminudin, Samsuri, S., & Samsu, S. (2024), penelitian ini menemukan bahwa manajemen penyelenggaraan haji dan umroh yang telah menggunakan aplikasi SISKOHAT belum pernah diteliti sebelumnya di Provinsi Sulawesi Tengah. Dengan demikian tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis manajemen penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.

Persamaan penelitian terhadap penelitian sebelumnya yaitu sama-sama meneliti tentang Manajemen Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah, sedangkan perbedaannya jika (1) Hanadiviyah (2024) meniliti tentang Kualitas petugas haji PKP3JH, yang terdiri dari tenaga kesehatan dan instansi terpercaya, serta hasil seleksi administrasi dan wawancara sudah baik, sedangkan dalam penelitian ini lebih menggambarkan bagaimana tata Kelola manajemen di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (2) Asmini, R., Aminudin, Samsuri, S., & Samsu, S. (2024), penelitian ini menemukan bahwa manajemen penyelenggaraan haji dan umroh yang telah menggunakan aplikasi SISKOHAT belum pernah diteliti sebelumnya di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah atau lebih tepatnya di Kantor Wilayah Provinsi, sedangkan peneliti lebih spesifik di Kantor Kabupaten/Kota yang lebih cenderung kepada Planning, Organizing, Actuating dan Controlling dan SIKOHAT. Manajemen penerapan POAC pada institusi publik baru hasil pemekaran Kementerian Haji dan Umrah, serta integrasi analisis SISKOHAT dan daftar tunggu 18 tahun yang belum dikaji pada penelitian terdahulu.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif dengan pendekatan Studi Kasus. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang melakukan wawancara informan yang mempunyai kompetensi tentang obyek penelitian. Pendekatan diskriptif digunakan untuk memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti sebagaimana adanya (Sugiyono, 2016). Lokasi penelitian yang penulis lakukan bertempat pada Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya. Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini karena terdapat fenomena menarik yaitu terdapat

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu metode penetapan informen berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yaitu; a. Pegawai Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya. b. Memiliki kompetensi di bidang Haji dan Umroh sebanyak 4 orang yaitu: 1 orang Kepala Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya kemudian 3 orang Pegawai Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya.

Pengumpulan data merupakan pengumpulan informasi yang disusun dan memberikan kemungkinan menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian berupa teks naratif, matriks dan bagan. Dalam proses ini peneliti mengelompokkan data secara sistimatis agar lebih mudah untuk dipahami.

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi. Teknik yang dipakai adalah triangulasi sumber yaitu mengolah hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perencanaan

Terkait dengan perencanaan penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya, hasil wawancara dengan informan, H. Husna Mustopa, SHI, M.Si selaku Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya, menunjukkan hal-hal berikut:

“Dasar hukum penyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya adalah UU No. 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh. (1) pembuatan perjanjian bimbingan dengan jamaah haji reguler dan jamaah umroh yang mencakup hak dan kewajiban para pihak, (2) pendataan peserta bimbingan setiap tahun yang meliputi nama, tempat & tanggal lahir, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, nomor porsi, dan alamat, dan (3) rencana bimbingan dan pendampingan jamaah haji dan umroh yang dilakukan di tanah air, dalam perjalanan, dan di Arab Saudi”.

Pendapat informan tersebut menunjukkan bahwa perencanaan penyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya telah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Hal ini sejalan dengan pendapat Chulaivi,

Khazimi, & Hafiz (2024), yang menyatakan bahwa setiap pelaksanaan kebijakan perlu ditetapkan SOP sebagai pedoman, petunjuk, tuntutan, dan referensi bagi para pelaku kebijakan agar mereka mengetahui apa yang harus disiapkan, dilakukan, serta tujuan yang ingin dicapai dari kebijakan tersebut. Oleh karena itu, standar dan sasaran menjadi bagian integral dari mekanisme yang harus dijalankan dalam sebuah organisasi kelembagaan, yang merupakan representasi negara dalam implementasi kebijakan yang baik, khususnya dalam penyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya.

Pengorganisasian

Untuk menambah informasi mengenai pengorganisasian dalam penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya, hasil wawancara dengan Bapak H. Irpan Karim, S.T. selaku Kepala Seksi Bina Haji dan Umrah dan Pelayanan Haji, menunjukkan bahwa:

“Mekanisme pengorganisasian dalam penyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya melibatkan individu-individu yang memiliki keahlian dan pengalaman luar biasa di bidangnya. Kegiatan yang termasuk dalam pengorganisasian pelaksanaan penyelenggaraan haji dan umroh mencakup, antara lain, bidang manasik haji dan umroh, yang berfokus pada program dan kegiatan untuk meningkatkan kemampuan serta kualitas pendamping haji dan umroh”.

Terkait dengan pengorganisasian dalam penyelenggaraan haji dan umroh, Arisetiawati & Nurlaeli (2024) berpendapat bahwa pengembangan pegawai dalam suatu instansi bertujuan untuk menghasilkan kinerja yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi, berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan. Prestasi kerja individu pegawai yang baik dapat mendukung pelaksanaan strategi instansi dan memfasilitasi perubahan yang terjadi dalam penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya.

Pelaksanaan

Berkaitan dengan pelaksanaan penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya, hasil wawancara dengan H. Roimat, S.Sos. selaku Subbag Tata Usaha Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya, mengungkapkan bahwa:

“Mekanisme pelaksanaan melibatkan pendamping haji yang memberikan materi pelatihan dengan menggunakan berbagai metode serta memperkenalkan bacaan yang harus dibaca saat melaksanakan ibadah haji dan umroh. Pendamping juga memberikan edukasi dan pelatihan kepada jamaah haji sebelum keberangkatan, dengan tujuan agar

jamaah dapat memahami tata cara pelaksanaan ibadah haji dan umroh serta mempersiapkan diri untuk menghadapi potensi masalah yang mungkin muncul.”.

Pendapat ini sejalan dengan pandangan Dzikri, Albian, & Hafiz (2024), yang menyatakan bahwa pengembangan peserta haji dan umroh berbasis kompetensi bertujuan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi serta standar kinerja yang telah ditetapkan. Kompetensi yang dimiliki oleh jamaah haji dan umroh, baik dalam melaksanakan tugas maupun dalam pengambilan keputusan, harus sejalan dengan peran mereka dalam organisasi, relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi individu ini menjadi kunci dalam mendukung pelaksanaan strategi dan perubahan yang dilakukan dalam manajemen. Oleh karena itu, penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya dapat berjalan dengan efektif, mendukung sistem kerja yang berbasis pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Pengawasan

Terkait dengan pengawasan penyelenggaraan haji dan umrah Kota Tasikmalaya, hasil wawancara dengan H. Husna Mustopa, SHI, M.Si selaku Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya, mengungkapkan bahwa:

”Pengawasan dan evaluasi memiliki peranan yang sangat penting dalam organisasi. Fungsi pengawasan adalah untuk memastikan apakah pelaksanaan kegiatan berjalan dengan baik. Kegiatan yang termasuk dalam pengawasan penyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya mencakup deteksi dan identifikasi kekurangan dalam program dan kegiatan yang telah dilaksanakan”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, kualitas pengawasan dalam penyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya telah dilaksanakan dengan baik. Namun, sosialisasi mengenai pengawasan penyelenggaraan haji dan umroh perlu ditingkatkan dengan menekankan profesionalisme. Hal ini penting agar panitia penyelenggara haji dan umroh, yang menerima instruksi dari Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya Republik Indonesia, dapat memastikan bahwa baik panitia maupun jamaah haji dan umroh memahami hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara Indonesia dalam konteks penyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya.

Pembahasan

Perencanaan penyelenggaraan haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya mengacu pada UU No. 14 Tahun 2025 dan Rencana Strategis Kementerian Haji dan Umrah 2025–2029. Tujuan utama yang ditetapkan adalah “Mewujudkan pelayanan haji dan umrah yang profesional, akuntabel, dan berkeadilan sesuai prinsip istitha’ah”. Hal ini

selaras dengan dimensi planning Terry yaitu *determining objectives*. Informan I menyatakan: “Target kami 100% kuota terserap dan zero complain untuk kasus dokumen.”

Kondisi tersebut di kuatkan dengan penyusunan Rencana Kerja Tahunan (RKT) yang memuat 4 program: (1) Peningkatan kualitas pendaftaran SISKOHAT, (2) Bimbingan manasik massal, (3) Pembinaan KBIHU, (4) Pengawasan travel umrah. Namun ditemukan kelemahan pada aspek *forecasting*. Daftar tunggu 18 tahun belum diimbangi *contingency plan* edukasi ke masyarakat terkait skema pembatalan dan pelimpahan porsi. Fungsi planning sudah memenuhi unsur *nature of planning* yaitu *contribution to purpose and objectives*.

Keberlangsungan kelembagaan tidak terlepas dari Struktur organisasi mengacu pada PMA No. 42 Tahun 2016 jo. KMK tentang SOTK Kementerian Haji dan Umrah dengan pembagian kerja terdapat 1 Kepala Kantor, 1 Kepala Seksi PHU, dan 4 staf pelaksana dengan pembagian: 1 orang Siskohat, 1 orang manasik, 2 orang pengawasan, 1 orang arsiparis. Selaras dengan prinsip *division of labor* Terry.

Koordinasi yang dilakukan apel mingguan dan grup WhatsApp internal. Namun koordinasi dengan KBIHU belum terstruktur. Informan II menyebut: “Kami sering tidak dilibatkan saat penyusunan materi manasik.” Ini menunjukkan lemahnya coordination sebagai unsur organizing. Struktur sudah formal, tapi informal organization dengan KBIHU belum dibangun. Akibatnya fungsi *actuating* tidak maksimal, diperlukan petugas penghubung khusus KBIHU. *Actuating* menjadi fungsi paling vital karena bersentuhan langsung dengan jemaah.

Tentunya keberhasilan dari manajerial disamping koordinasi yang baik, diperlukan hal-hal lain yang menunjang diantaranya:

1. Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Tasikmalaya cenderung *democratic-participative*. Setiap keputusan Siskohat selalu didiskusikan dengan staf. Sesuai teori Terry bahwa *actuating* butuh leadership.

2. Motivasi

Tidak ada insentif khusus bagi petugas SISKOHAT padahal beban kerja tinggi saat musim pendaftaran. Informan III: “Server sering down, jemaah marah, kami yang kena mental.” Unsur motivation dalam *actuating* lemah.

3. Komunikasi

Sudah ada papan informasi, website, dan helpdesk. Tapi komunikasi edukatif soal daftar tunggu 18 tahun belum masif. Akibatnya banyak jemaah stres.

Fungsi Controlling atau Pengendalian dilakukan melalui 3 mekanisme: pengawasan melekat, Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), dan audit Kantor Pusat

Kementerian Haji dan Umrah, dengan mendapatkan beberapa catatan yang didapat sebagai berikut:

1. Standar pelayanan mengacu SOP Siskohat: 15 menit/jemaah. Hasil observasi rata-rata 23 menit karena verifikasi dokumen manual. Gap 8 menit.
2. Pengukuran kinerja berbasis LAKIP 2024 menunjukkan capaian 94% untuk serapan kuota. Tapi indikator kepuasan jemaah baru 78,2 dari target 85.
3. Koreksi atau tindakan korektif berupa surat teguran ke travel umrah tidak berizin sudah dilakukan 12 kali sepanjang 2025. Namun preventive control lemah karena belum ada database terintegrasi travel se-Priangan Timur.
4. Pengawasan UU No. 14 Tahun 2025 Pasal 94 tentang sanksi administratif sudah dijalankan. Tapi Pasal 11 tentang perlindungan jemaah belum optimal karena tidak ada posko pengaduan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan mengenai manajemen penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya, disimpulkan bahwa: pertama, manajemen penyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya belum dilaksanakan secara optimal. Kedua, terdapat beberapa faktor penghambat dalam manajemen penyelenggaraan haji dan umroh, yaitu: pertama, pendaftaran online melalui SISKOHAT yang terhambat oleh pegawai yang kurang memadai; kedua, pelayanan administrasi yang tidak sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan; ketiga, kurangnya komunikasi yang efektif dengan masyarakat; dan keempat, kekurangan jumlah petugas dalam pelayanan jamaah haji pada saat pendaftaran terutama untuk pelayanan haji lansia. Selanjutnya, faktor pendukung dalam manajemen penyelenggaraan haji dan umroh pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya meliputi: pertama, sarana dan prasarana yang memadai; kedua, pembimbing manasik haji dan umroh yang berpengalaman dalam memberikan materi manasik haji dan umroh; kedua, kerjasama antara Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya dengan berbagai mitra, seperti KBIH, Dinas Kesehatan, Pemerintah Kabupaten/Kota, Polres, dan Pemerintahan Kecamatan.

Keterbatasan penelitian mengenai ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya mencakup berbagai aspek, mulai dari aksesibilitas data hingga kendala metodologis. Beberapa keterbatasan yang dihadapi antara lain: pertama, keterbatasan data dan informasi terkait jamaah haji dan umroh, termasuk data demografis, riwayat kesehatan, dan preferensi perjalanan, yang terbatas karena kebijakan privasi; kedua, data yang tidak lengkap, terutama terkait dengan pengalaman jamaah selama melaksanakan manasik akabar. Penelitian selanjutnya mengenai ibadah haji dan umroh di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya dapat difokuskan pada berbagai aspek, mulai dari persiapan, pelaksanaan, hingga dampak sosial dan spiritual.

Beberapa saran untuk penelitian berikutnya adalah: pertama, evaluasi kesiapan calon jamaah haji dan umroh, dengan meneliti pemahaman dan kesiapan calon haji di wilayah Kota Tasikmalaya terhadap manasik haji, aspek spiritual, dan kesehatan, serta persiapan finansial mereka; kedua, kajian tentang peran lembaga bimbingan haji, untuk mengevaluasi efektivitas bimbingan manasik haji dan umroh yang diberikan oleh lembaga terkait (Kementerian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya, travel haji, dll.) dalam meningkatkan pemahaman dan kesiapan jamaah; ketiga, studi tentang antrian haji, untuk meneliti sistem antrian haji di Kota Tasikmalaya, termasuk waktu tunggu, faktor-faktor yang mempengaruhi antrian, dan dampaknya pada calon jamaah.

Berdasarkan temuan yang didapat peneliti perlu dirumuskan model perbaikan manajemen haji dan umrah di Kantor Kemnterian Haji dan Umrah Kota Tasikmalaya sebagai berikut:

1. Planning: Susun masterplan mitigasi antrean 2026–2045 + edukasi *financial planning* haji muda.
2. Organizing: Bentuk Desk KBIHU & Media Center untuk memperkuat koordinasi.
3. Actuating: Buat SOP Service Excellent + reward petugas Siskohat + healing program.
4. Controlling: Bangun dashboard real-time Siskohat & pengaduan berbasis WhatsApp.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmalia, E. (2024). Manajemen sumber daya manusia dalam optimalisasi pelayanan Sistem Informasi. Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT): Studi deskriptif di Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Subang. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Arisetiawati, S. &. (2024). Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan. Umrah di PT Utama Al-Fathimiyah Tour dan Travel Karawang. Indonesian Research Journal on Education, 4(4), 348-352.
- Burnier, D. (2021). Hiding in plain sight: Recovering public administration's lost legacy of social justice. Administrative Theory & Praxis, 43(4), 395-411.
- Chulaivi, A. K. (2024). Efektivitas Manajemen Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di Indonesia: Sebuah Studi Literatur. LANCAH: Jurnal Inovasi dan Tren, 2(2b), 894-899.
- Dzikri, D. A. (2024). Perbedaan Fasilitas Sistem Manajemen Haji di Indonesia dan Korea Selatan. Rayah Al-Islam, 8(3), 1030-1044.
- Dzikri, D. A. (2024). Perbedaan Fasilitas Sistem Manajemen Haji di Indonesia dan Korea Selatan. Rayah Al-Islam, 8(3), 1030-1044.
- Faradila, F. &. (2024). Analisis implementasi fungsi manajemen dan kaitannya dengan peningkatan pelayanan pada calon jamaah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman. Jurnal Riset Ekonomi dan Akuntansi, 2(3), 01-14.

- Mahagiyani, Sugiono (2024). Buku Ajar Metodologi Penelitian Penerbit Poltek. LPP Press.
- Nalurita, W., & Sari, R. D. A. K. (2023). Perkembangan Teori Manajemen. *Muara Jurnal Manajemen Pelayanan Nasional*, 6 (1).
- Omodan, B. I., Tsotetsi, C. T., & Dube, B. (2020). Analysis of human relations theory of management: A quest to re-enact people's management towards peace in university system. *SA Journal of Human Resource Management*, 18, 10.
- Panani, M. (2024). Manajemen pelayanan pada penyelenggaraan haji ramah lansia melalui aplikasi Saudi Visa Biometric: Penelitian di seksi penyelenggaraan haji dan umrah k. ementerian Agama Kabupaten Bandung. Bandung: Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung.
- Puadah, F. (2024). Manajemen strategik pelayanan pegawai dalam meningkatkan kepuasan calon jemaah haji: Studi deskriptif pada seksi penyelenggara haji dan umrah di Kementrian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2023. Bandung: Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Pyun, H. O., & Edey Gamassou, C. (2018). Looking for public administration theories? *Public Organization Review*, 18, 245-261.
- Rayhan, M. F. (2024). Strategi Pengelolaan Keamanan dan Keselamatan dalam Penyelenggaraan Haji dan Umroh. *LANCAH: Jurnal Inovasi dan Tren*, 2(2b), 842 - 851.
- Solehuddin, Moh. (2018). Manajemen Pendidikan Islam dan Implikasinya. *Risda Jurnal Pemikiran Dan Pendidikan Islam*, 2(1).
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Terry, G. R. (1977) *Principles of management (7 th ed)*. Richard D. Irwin, Inc.
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2025 tentang Kementerian Haji dan Umrah.