

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Supandi, I. S. (2019). Pengaru Kapasitas Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau. e-Jurnal Ilmu Pemerintahan, 531-544.
- Adminweb. (2023, Mei 4). Berita. Retrieved from Kementerian Agama: <https://rembang.kemenag.go.id/berita/silaturahmi-ke-ormas-kemenag-siap-bersinergi-sukseskan-program-pemerintah/>
- Agung, K. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.
- Aji. F. B, A. E. (2011). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan dan Kepemimpinan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang. ComTech, 2(2).
- Arisandy, M. R. (2015). PENGARUH KETERAMPILAN DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP. e-Jurnal Katalogis, 149-156.
- Bayu, D. J. (2021, September 17). Retrieved from databoks.katadata.co.id: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/17/sebanyak-9287-penduduk-yogyakarta-beragama-islam-pada-juni-2021>
- Catrin, P. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Haji dan Umrah di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan. Jurnal Publika, 31-38.
- Dewi, R. S. (2019, Juli 16). Pengawasan Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Ibadah Haji. Retrieved from Ombudsman Republik Indonesia: <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengawasan-pelayanan-publik-pada-penyelenggaraan-ibadah-haji>
- Enang, I. (2020). Identifying influencing factors of sustainable public service transformation: a systematic literature review. ResearchGate, 1-32.
- Fahmi, H. I. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Garut. Jurnal Publik, 58-70.
- Fathurrahman, R. (2021). Public Service Satisfaction on Hajj-Related Services in Indonesia: Demographic Analysis. Al Muzra'ah, 99-107.



- Goodstats. (2022, April 26). <http://Goodstats.id>. Retrieved from <https://goodstats.id/article/indonesia-dapat-kuota-100-ribu-jemaah-di-haji-2022-bagaimana-negara-lain-t3t6i>
- Hafil, M. (2022, Agustus 31). Berita. Retrieved from Ithram.co.id: <https://ithram.republika.co.id/berita/rhg98b430/masalah-haji-2022-yang-perlu-dievaluasi>
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. ISSN 2303-1174, (1)3.
- Humas, J. (2021, Oktober 8). Berita. Retrieved from Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta: <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/daftar-tunggu-hingga-31-tahun-animo-mendaftar-ibadah-haji-kota-yogyakarta-tetap-tinggi/>
- Humas. (2023, Mei 28). Profil. Retrieved from Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta: <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/profil/>
- Indonesia, P. R. (2019). Undang-Undang RI No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Jakarta.
- Kamila, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji dan Umrah di Buka Kembali pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya. Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 548-565.
- Khadijah, S. (2022). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI UPT. ASRAMA HAJI EMBARKASIBANJARMASIN TAHUN 2019. Banjarmasin: Perpustakaan UIN Antasari
- Khoeron, M. (2023, Januari 8). Pers Rilis. Retrieved from Kementerian Agama Republik Indonesia: <https://kemenag.go.id/pers-rilis/kuota-haji-2023-sebanyak-221-ribu-tidak-ada-pembatasan-usia-jkhi87>
- Laily, Y. M. (2022). THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES INFORMATION SERVICES AREA IN THE JOINT OFFICE OF SAMSAT OF SIDOARJO REGENCY. Jurnal Administrasi Negara, 65-88.
- Lukman, S. (2000). Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lupiyoadi. (2014). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Malhotra. (2020). Creating Public Services 4.0: Sustainable Digital Architecture for



- Public Services in India. *Indian Journal of Public Administration*, 66 (3).
- Mansur, T. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Bina Sosial Setdako Lho ksumawe. USU e-Repository.
- Mayasari, F. (2016). IMPLEMENTASI STRATEGI DIFERENSIASI DI KBIH (KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI) AISYIYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA. Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Minggir, K. (2022, April 19). Proses Kepulangan Jamaah Haji Indonesia. Retrieved from <https://www.kabareminggir.com/2020/04/proses-kepulangan-jamaah-haji-indonesia.html?m=1>
- Moenir, H. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munawaroh, N. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kertamukti Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Jisipol*, 86-101.
- Muntazhir. (2023, Mei 21). Kantor Kementerian Agama Kab. Karimun. Retrieved from Berita Terbaru: <https://karimun.kemenag.go.id/main/berita/detail/drs-h-afrizal-mmpd--ada-8-bentuk-layanan-yang-diberikan-pemerintah-kepada-jamaah-haji>
- Mustar. (2019). Pelayanan Publik Pada Badan Keuangan dan Aset Daerah. *Jurnal Paradigma*, 12-19.
- Nasution. (2014). *Manajemen Jasa Trepadu*. Bogor: Graha Ilmu.
- Negara, M. P. (2003). KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA tentang PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK. KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA.
- Negara, M. P. (2004). *Pedoman Umum Penyusunan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*.
- Novigasa, A. (2016). Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah Daerah terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *JOM kima*, 1-16.
- Pangariboowo, W. S. (2023, Februari 21). Regional. Retrieved from Kompas.com: <https://yogyakarta.kompas.com/read/2023/02/21/170905678/masa-tunggu-ibadah-haji-di-diy-mencapai-34-tahun>



- Pertiwi, P. K. (2023). Government Reporting and Quality of Public. *Journal of Accounting and Investment*, 1-24.
- Phu, D. (2016). Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/125/2016 tentang Pedoman Rekrutmen Petugas Haji Indonesia.
- Phu, D. (2023). Retrieved from Kemenag RI Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah: <https://haji.kemenag.go.id/v4/>
- Purwanto, S. (2022, Oktober 17). Retrieved from MDIndonesia: <https://mdindonesia.id/jaga-mabrur-haji-albha-lakukan-ini>
- Putri, S. R. (2015). Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Dan Faktor-Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan Di Media Center Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 3 (2).
- Quratulain, S. (2017). Procedural Fairness, Public Service Motives, and Employee Work Outcomes: Evidence From Pakistani Public Service Organizations. *ResearchGate*, 1-24.
- Rahmadhanitya, A. M. (2021). The Impact of Covid-19 on Indonesian Muslim.
- Ratminto, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rayner, J. (2011). Public Service Ethos: Developing a Generic. *JPart*, 27-51.
- RI, D. B. (2023). Retrieved from Sisko Patuh: <https://simpu.kemenag.go.id/home/pihk>
- Riadi, M. (2020, Agustus 20). Pengalaman Kerja. Retrieved from *Kajian Pustaka*: <https://www.kajianpustaka.com/2020/08/pengalaman-kerja.html>
- Rokom. (2022, Juli 13). Pemantauan Kesehatan Pasca Kepulangan Jemaah Haji Sebagai Deteksi Dini Penyakit Menular. Retrieved from *Sahabat Negeriku*: <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilismedia/20220713/1140609/pemantauan-kesehatan-pasca-kepulungan-jemaah-haji-sebagai-deteksi-dini-penyakit-menular/>
- Safroni, M. L. (2016). KEMITRAAN NEGARA, INDUSTRI, DAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN IBADAH HAJI DI INDONESIA: Studi Kritis Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Haji Dalam Konteks Demokrasi Pelayanan Publik di Indonesia). *DIA: Jurnal Administrasi Publik*, 141-164.
- Setyorini, W. (2021). PENGARUH PENGETAHUAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *Magenta*, 45-52.



- Sinambela, L. P. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subandi, D. (2022). The Role of the Governments of Indonesia and Saudi Arabia in Organizing the Hajj Pilgrimage 2015 – 2021. *Journal of Strategic and Global Studies* *Journal of Strategic and Global Studi*, Article 4.
- Sucipto. (2023, April 14). Humaniora. Retrieved from Sindonews.com:<https://nasional.sindonews.com/read/1072569/15/kemenag-soroti-5-masalah-haji-khusus-akomodasi-hingga-konsumsi-1681434281>
- Sugiyono. (2003). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, A. (2012). Strategi Pemasaran). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2001). Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, F. (2007). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tour, H. (2023, Mei 28). Retrieved from Hasuna: <https://hasuna.co.id/struktur-manajemen/#>
- Undang-undang. (2009). Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang. (2019). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Presiden Republik Indonesia.
- V.A. Zeithaml, P. A. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press.
- Yogyakarta, B. K. (2021). Kota Yogyakarta dalam Angka 2021. Yogyakarta: PBSKota Yogyakarta.
- Yogyakarta, H. K. (2023, Mei 30). Retrieved from hutkota.jogjakota.go.id: <https://hutkota.jogjakota.go.id/page/index/sejarah-kota-yogyakarta>