

ABSTRAK

Layla Putri Winarti. Faktor - Faktor Keberhasilan Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Di Pusat Pelayanan Haji Dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kota Tangerang.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia merupakan bentuk pelayanan publik berskala besar yang terus berkembang seiring meningkatnya jumlah jemaah setiap tahun. Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kota Tangerang didirikan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan jemaah melalui layanan satu pintu. Dalam konteks tersebut, implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi sangat krusial untuk menjamin mutu, efisiensi, dan kepuasan layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor keberhasilan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kota Tangerang serta memahami dampaknya terhadap kepuasan jemaah. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi terhadap petugas PLHUT dan jemaah. Penelitian ini dianalisis dengan pendekatan teori implementasi kebijakan publik oleh George C. Edward III, dan teori kualitas layanan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry untuk memahami hubungan antara proses dan hasil pelayanan di PLHUT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SOP ditentukan oleh beberapa faktor utama, yaitu: (1) komunikasi yang efektif, (2) ketersediaan sumber daya, (3) sikap positif dan komitmen petugas, (4) struktur birokrasi yang adaptif, (5) pelatihan dan pengembangan kompetensi, (6) *monitoring* dan evaluasi berkelanjutan, serta (7) kepatuhan terhadap regulasi. Selain itu, implementasi SOP berdampak positif terhadap kepuasan jemaah, terutama dalam hal kejelasan prosedur, efisiensi waktu, dan profesionalisme pelayanan. Namun demikian, kesenjangan kompetensi petugas dan tantangan interpretasi SOP masih menjadi kendala yang memengaruhi persepsi layanan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa SOP bukan hanya instrumen administratif, melainkan elemen strategis dalam peningkatan kualitas layanan keagamaan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi perbaikan kebijakan dan praktik pelayanan publik di sektor keagamaan, serta memberikan kontribusi akademik dalam studi manajemen pelayanan publik berbasis nilai spiritual.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, Kepuasan Jemaah, Pelayanan Publik, PLHUT, Kementerian Agama.