

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah merupakan salah satu bentuk pelayanan publik terbesar di Indonesia yang melibatkan jutaan jemaah setiap tahunnya dengan jumlah yang terus meningkat. Kualitas pelayanan ini menjadi penentu utama keberhasilan lembaga penyelenggara. Layanan ini tidak hanya menyentuh aspek administratif, tetapi juga aspek spiritual, sosial, dan ekonomi.

Selain itu, adanya konstitusi di Indonesia yang menjamin kelancaran pelaksanaan ibadah, termasuk penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) diatur pada Pasal 29 Ayat 2 dalam UUD 1945, dan pemerintah Indonesia memiliki kewajiban untuk menjamin hak dan kewajiban jemaah, regulasi pelayanan, serta standar operasional yang harus diterapkan sebagaimana tertuang dalam Undang - Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Namun, persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan haji dan umrah masih menjadi isu tahunan, meskipun regulasinya telah ditetapkan pemerintah Indonesia dalam undang-undang yang telah berlaku (Refenza, 2022).

Meningkatnya jumlah jemaah terutama umrah, seiring pertumbuhan ekonomi, menuntut layanan yang lebih baik. Pada 2024, kuota haji Indonesia mencapai 241.000 jemaah, meningkat dari 221.000 pada tahun sebelumnya (Kementerian Agama RI, 2024). Peningkatan ini membutuhkan layanan yang lebih standar dan efisien. Salah satu upaya strategis adalah implementasi Standar

Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana diamanatkan dalam Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Maka fenomena implementasi SOP sebagai bentuk konkret dari manajemen pelayanan publik dalam sektor keagamaan.

Setiap organisasi atau perusahaan perlu memiliki dan melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai panduan dalam menjalankan tugas dan fungsi masing-masing (Indra Mahardika Putra, 2020:2). Namun, berbagai laporan menunjukkan adanya ketimpangan dalam penerapan Standar SOP, terutama dalam komunikasi, kecepatan layanan, dan transparansi informasi (Saridi et al., 2021). Oleh karena itu, penerapan SOP di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan jamaah.

Selain itu, Standar Operasional Prosedur (SOP) berperan penting dalam menjaga konsistensi dan kualitas layanan dengan meminimalkan penyimpangan operasional serta meningkatkan akuntabilitas. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI No. 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, bahwa SOP bertujuan memberikan kejelasan prosedural dalam pelayanan jamaah secara efektif dan efisien. Selain itu, Keputusan Menteri Agama RI No. 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, yang mengatur peran Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di tingkat daerah termasuk Kota Tangerang, dalam mendukung implementasi SOP.

Meskipun regulasi telah menjamin kualitas layanan, kendala masih ditemukan dalam praktik, seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan SDM, dan variasi implementasi di lapangan (Sari, 2021). Penelitian Kuntadi (2024)

menunjukkan bahwa implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstruktur dapat meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas pada berbagai sektor pelayanan publik, termasuk dalam penyelenggaraan haji dan umrah yang memiliki kompleksitas tinggi.

Kompleksitas layanan haji dan umrah semakin meningkat dengan kebutuhan yang semakin beragam, seperti pelimpahan nomor porsi haji dan koordinasi antara pemerintah serta sektor swasta (Syarif, 2022). Selain itu, perubahan sosial juga mempengaruhi dinamika layanan, sehingga kebijakan dan prosedur harus terus beradaptasi (Kementerian Agama RI, 2023).

Dalam hal ini, implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi krusial untuk memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap layanan haji dan umrah. Kementerian Agama bertanggung jawab atas administrasi, teknis, dan pelayanan jamaah. Di Kota Tangerang, tantangan muncul dalam mengelola permintaan layanan di wilayah urban padat penduduk.

Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah meresmikan Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) sebagai layanan satu atap untuk pendaftaran, pembatalan haji, pelunasan biaya, dan bimbingan manasik. Namun, keterbatasan infrastruktur dan literasi digital masih menjadi hambatan dalam optimalisasi layanan ini.

Wilayah Kota Tangerang, jumlah jemaah haji dan umrah meningkat 18% per tahun sejak 2020 (BPS Kota Tangerang, 2023), sementara pertumbuhan infrastruktur dan SDM hanya 5% per tahun. Ketimpangan ini memperberat tekanan pada sistem layanan. Keberhasilan Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak

hanya bergantung pada dokumen prosedur, tetapi juga pada adaptasi terhadap permintaan, ketersediaan anggaran, dan komitmen pemangku kebijakan. Misalnya, saat Kemenag menerbitkan Pedoman SOP Haji dan Umrah Terpadu (2021), evaluasi internal menunjukkan hanya 40% cabang PLHUT yang memenuhi standar kinerja SOP (Kemenag RI, 2022). Masalah utama meliputi kurangnya sinergi antarsektor, keterbatasan anggaran pelatihan, dan resistensi terhadap perubahan di tingkat operasional.



**Gambar 1. 1** Ketimpangan Pertumbuhan Jemaah, Infrastruktur, dan Implementasi SOP (2020–2024)

(Sumber: Data BPS Kota Tangerang, dan Laporan Kementerian Agama RI 2020-2024)

Gambar 1. 1 ini menegaskan bahwa tekanan terhadap sistem pelayanan yang semakin besar, dan keberhasilan implementasi SOP memerlukan adaptasi menyeluruh terhadap lonjakan permintaan, peningkatan kualitas SDM, serta sinergi kebijakan antar sektor.

Selain itu, budaya kerja yang mendukung penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berperan penting dalam meningkatkan kepuasan jemaah. Meskipun Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) pada 2024 mencapai 88,20% (BPS, 2024), ekspektasi jemaah yang semakin tinggi menuntut pemerintah terus meningkatkan kualitas layanan.

**Tabel 1. 1** Tren IKJHI, Keluhan SOP, dan Performa PLHUT Nasional  
(2021–2024)

Tahun	IKJHI (%)	Keluhan SOP (ribu)	Kepatuhan SOP Petugas (%)	Cabang PLHUT Memenuhi SOP (%)
2021	85.60	3.2	52	35
2022	86.45	3.0	55	37
2023	87.30	2.8	58	40
2024	88.20	2.5	60	42

(Sumber: Data Kuantitatif BPS, Kementerian Agama RI, dan Laporan PLHUT Nasional 2021–2024)

Tabel 1. 1 menunjukkan bahwa meskipun indeks kepuasan jemaah haji (IKJHI) terus meningkat, jumlah keluhan terkait SOP masih signifikan, dan persentase PLHUT yang memenuhi SOP hanya mencapai 42% di tahun 2024. Ini mengindikasikan perlunya optimalisasi implementasi SOP dan pelatihan petugas.

Maka fenomena utama yang menjadi fokus penelitian ini adalah tingginya keluhan jemaah terkait ketidakefektifan layanan, seperti lambatnya pendaftaran, ketidakjelasan informasi, dan inkonsistensi pelayanan. Data Kementerian Agama Kota Tangerang (2024) mencatat bahwa 35% dari 8.500 jemaah haji dan umrah pada 2023–2024 mengeluhkan ketidakpatuhan petugas terhadap Standar

Operasional Prosedur (SOP). Survei internal PLHUT juga mengungkap bahwa hanya 58% petugas secara konsisten mengikuti SOP, sementara 42% mengalami kesulitan karena kompleksitas bahasa dan minimnya pelatihan. Hal ini menunjukkan kegagalan sistem dalam menyelaraskan kebijakan dengan praktik operasional, yang dapat merusak kepercayaan publik dan menghambat peningkatan kualitas layanan keagamaan.

Penelitian ini penting dilakukan karena kepuasan jemaah tidak hanya mencerminkan pengalaman spiritual, tetapi juga menjadi indikator kinerja birokrasi keagamaan. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif dapat mengatasi masalah seperti diskriminasi layanan, keterlambatan administrasi, dan kesalahan teknis yang sering disorot media (Republika, 2023). Selain itu, data menunjukkan bahwa masalah ini berskala nasional. Laporan Bank Dunia (2021) mencatat bahwa 60% lembaga pelayanan publik di Indonesia gagal mencapai target kepuasan pengguna akibat lemahnya implementasi SOP.

Penelitian oleh Susanti, Inayah, dan Hidayah (2021) menunjukkan bahwa kepuasan jemaah sangat bergantung pada kualitas fasilitas, keterampilan petugas, dan kejelasan prosedur. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan dengan baik dapat meningkatkan efisiensi layanan dan mengurangi kesalahan administratif. Menurut penelitian Putri & Puteri (2024) menemukan bahwa layanan prima oleh Kementerian Agama memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan calon jemaah. Namun, kendala seperti kurangnya sosialisasi SOP, keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), dan variasi pemahaman jemaah terhadap prosedur masih menjadi tantangan utama.

Faktor utama keberhasilan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) meliputi keterlibatan manajemen puncak, pelatihan yang memadai, serta monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan (Wijaya, 2020; Surya & Fitriani, 2021). Selain itu, komunikasi yang efektif, ketersediaan sumber daya, sikap positif pelaksana, dan dukungan struktur organisasi turut menentukan keberhasilan SOP (Siburian et al., 2020). Implementasi SOP yang optimal terbukti meningkatkan kepuasan jemaah dengan memastikan pelayanan yang profesional, cepat, dan tepat (Ginting et al., 2024).

Namun, tantangan dalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) masih ada, seperti kurangnya sosialisasi kepada petugas dan jemaah, ketidaksesuaian antara SOP yang diterapkan dan praktik di lapangan, serta keterbatasan adopsi teknologi dalam layanan administrasi dan bimbingan jemaah (Annur, 2021). Digitalisasi menjadi solusi potensial dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan.

Meskipun demikian, penerapan digitalisasi di Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) masih menghadapi kendala, seperti infrastruktur yang terbatas dan rendahnya literasi digital. Laporan World Bank (2023) mencatat bahwa adopsi teknologi dalam pelayanan publik di Indonesia meningkat 15% dalam dua tahun terakhir, tetapi sektor keagamaan masih mengalami keterlambatan. Jika tidak diatasi, hambatan ini dapat berdampak pada rendahnya efisiensi operasional, meningkatnya keluhan jemaah, dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan haji dan umrah.

Kesenjangan penelitian menunjukkan perlunya pendekatan lebih komprehensif dalam menghubungkan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan kepuasan jemaah. Sebagian besar studi sebelumnya hanya menyoroiti aspek teknis SOP tanpa mempertimbangkan persepsi pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini mengeksplorasi faktor - faktor yang mendukung keberhasilan implementasi SOP dalam pelayanan haji dan umrah serta dampaknya terhadap kepuasan jemaah.

Penelitian kualitatif ini penting untuk menggali faktor - faktor keberhasilan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang belum terungkap dalam pendekatan kuantitatif, serta menganalisis dampaknya terhadap kepuasan jemaah. Pendekatan ini memungkinkan analisis mendalam terhadap dinamika subjektif, seperti persepsi, pengalaman, dan nilai budaya yang memengaruhi kepuasan jemaah. Dengan fokus holistik, penelitian ini mengintegrasikan aspek teknis, interpersonal, dan kebijakan internal yang jarang dibahas dalam penelitian sebelumnya. Melalui metode kualitatif, penelitian ini akan memberikan wawasan mendalam tentang implementasi SOP di Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kota Tangerang. Selain itu, metode ini membantu mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan tantangan yang dihadapi petugas dalam memberikan layanan berkualitas.

Penelitian ini berkontribusi signifikan dalam ilmu manajemen pelayanan publik dengan memperkaya pengetahuan akademik serta memberikan rekomendasi strategis bagi pemangku kebijakan. Temuannya mendukung perancangan kebijakan yang lebih adaptif, responsif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan.

Selain sebagai sumber pengetahuan baru, penelitian ini juga menjadi acuan praktis dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kinerja instansi pemerintah, yang berdampak langsung pada kepuasan masyarakat serta keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memiliki signifikansi akademik, tetapi juga relevansi tinggi dalam peningkatan kualitas layanan publik, khususnya dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan jamaah. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti **“Faktor - Faktor Keberhasilan Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kota Tangerang.”**

## **B. Fokus Penelitian**

Peneliti menemukan bahwa meskipun regulasi tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah ditetapkan, masih terjadi ketimpangan dalam pelaksanaannya dan banyak keluhan dari jamaah terkait kualitas layanan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan praktik di lapangan yang memengaruhi kepuasan jamaah. Oleh karena itu, fokus penelitian ini diarahkan untuk memahami faktor keberhasilan implementasi SOP secara menyeluruh, dengan menggabungkan sudut pandang pelaksana internal dan pengalaman jamaah sebagai pengguna layanan, serta mengisi kekosongan penelitian sebelumnya yang belum banyak mengeksplorasi aspek persepsi dan kepuasan pengguna.

Merujuk dari latar belakang tersebut, maka fokus penelitian diidentifikasi pada dua pokok permasalahan utama yaitu:

1. Apa faktor – faktor penentu keberhasilan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kota Tangerang?
2. Bagaimana dampak implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kepuasan jemaah di Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kota Tangerang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Merujuk pada latar belakang dan fokus penelitian yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan mengeksplorasi faktor – faktor penentu keberhasilan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kota Tangerang.
2. Memahami dan mengetahui dampak implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kepuasan jemaah di Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kota Tangerang.

### **D. Kegunaan Penelitian**

#### **1. Secara Akademis**

Penelitian ini akan memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu di bidang Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah. Beberapa kegunaan akademis dari penelitian ini antara lain:

a. Kontribusi terhadap teori

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori kualitas layanan dan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam konteks pelayanan publik, bidang Manajemen Haji dan Umrah.

b. Wawasan untuk penelitian selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kepuasan jemaah di bidang Manajemen Haji dan Umrah.

c. Peningkatan pengetahuan

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kepuasan jemaah di bidang Manajemen Haji dan Umrah.

## **2. Secara Praktis**

Penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi praktisi dan pengelola pelayanan ibadah haji dan umrah, khususnya di Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama. Beberapa kegunaan praktis dari penelitian ini antara lain:

a. Rekomendasi untuk pusat pelayanan

Penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen pusat pelayanan haji dan umrah Terpadu untuk meningkatkan kebijakan dan praktik dalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga dapat meningkatkan kepuasan jemaah.

b. Peningkatan kualitas layanan

Penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung keberhasilan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), pihak terkait dapat mengoptimalkan proses pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan jemaah.

c. Dasar pengambilan keputusan,

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengambil kebijakan di Kementerian Agama untuk merumuskan strategi pelayanan yang lebih baik berdasarkan analisis yang dilakukan.

## **E. Tinjauan Pustaka**

### **1. Landasan Teoretis**

Penelitian ini menggunakan dua teori utama yang relevan untuk menganalisis keberhasilan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kepuasan jemaah di Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kota Tangerang, yaitu Teori Implementasi Kebijakan Publik, dan Teori Kualitas Layanan. Kedua teori ini saling berkaitan dan menyediakan kerangka kerja komprehensif untuk memahami dinamika implementasi SOP dan dampaknya terhadap kepuasan jemaah.

#### **a. Teori Implementasi Kebijakan Publik**

Teori implementasi kebijakan diperkenalkan oleh George C. Edwards III dalam bukunya *Implementing Public Policy* (1980). Menurut Edwards, implementasi adalah tahap penting dalam siklus kebijakan yang menghubungkan perumusan kebijakan dengan dampaknya bagi masyarakat. Ia menekankan bahwa

kebijakan yang baik tidak akan berhasil tanpa perencanaan dan persiapan implementasi yang matang. Sebaliknya, implementasi yang baik pun tidak efektif jika perumusannya lemah. Keberhasilan kebijakan bergantung pada perencanaan yang solid dalam kedua tahap tersebut. Edwards menegaskan: *“Without effective communication, even a well-formulated policy will not be implemented properly,”* yang berarti tanpa komunikasi yang efektif, kebijakan yang baik pun tidak akan diimplementasikan dengan benar (Edwards III, 1980, dalam Subarsono, 2011; Pramono, 2020:4–6).

Menurut Edwards III (1980), keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh empat faktor utama yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap), dan struktur birokrasi. Faktor pertama, komunikasi, mencakup kejelasan, konsistensi, dan efektivitas penyampaian kebijakan kepada pelaksana. Faktor kedua, sumber daya, meliputi keahlian, pendanaan, dan sarana pendukung. Faktor ketiga, disposisi, merujuk pada komitmen dan motivasi individu pelaksana. Faktor keempat, struktur birokrasi, mencakup pola organisasi, prosedur operasional standar (SOP), dan mekanisme koordinasi. Edwards menegaskan bahwa kelemahan pada salah satu aspek ini dapat menyebabkan kegagalan implementasi, meskipun kebijakan telah dirancang dengan baik (Rahman et al., 2022).

Faktor-faktor ini juga relevan dalam implementasi SOP di lembaga pelayanan publik, termasuk di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT). Jika keempat faktor ini berjalan baik, maka SOP akan diimplementasikan secara konsisten, efektif, dan efisien di PLHUT, yang akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan.

Keberhasilan penerapan SOP bergantung pada kejelasan komunikasi, ketersediaan sumber daya, serta sikap dan komitmen petugas dalam menjalankan kebijakan. Dalam konteks pelayanan haji dan umrah, efektivitas implementasi SOP sangat dipengaruhi oleh sejauh mana regulasi Kementerian Agama dapat dioperasionalkan di lapangan (Prabowo et al., 2021). SOP yang dirancang dengan baik akan memperlancar proses administrasi dan memberikan standar pelayanan yang jelas bagi jamaah.

#### **b. Teori Kualitas Layanan**

Teori kualitas layanan berfokus pada persepsi pelanggan terhadap layanan dan sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan mereka. Kualitas pelayanan sangat penting dalam keberhasilan implementasi SOP. Dalam konteks ini, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mengembangkan model *SERVQUAL* yang mengukur lima dimensi layanan: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dimensi *tangibles* mencakup fasilitas dan alat, sedangkan *reliability* menilai konsistensi pelayanan. *Responsiveness* menggambarkan ketanggapan petugas, *assurance* berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan petugas, dan *empathy* mencerminkan perhatian individual kepada pelanggan (Al-Qudsy et al., 2024).

Model *SERVQUAL* telah diadaptasi di berbagai sektor untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, menekankan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Seperti dinyatakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), *“Service quality is the difference between customer expectations and their*

*perception of the service delivered,*” yang berarti kualitas layanan adalah perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985; Chandra et al., 2020).

SOP yang baik harus menginternalisasi kelima dimensi *SERVQUAL* dan berfungsi sebagai standar perilaku serta protokol pelayanan untuk memastikan petugas PLHUT memberikan layanan yang konsisten dan berorientasi pada jemaah. SOP juga bertujuan membangun kepercayaan di antara jemaah dan memberikan kepastian dalam proses pelayanan. Penting bagi petugas untuk menunjukkan empati, terutama kepada jemaah dengan kebutuhan spiritual dan administratif yang mendalam. Dengan demikian, SOP di PLHUT tidak hanya berfungsi sebagai alat kerja, tetapi juga sebagai sarana untuk menerapkan seluruh dimensi *SERVQUAL* secara konsisten, seperti standar waktu pelayanan (*reliability*) dan sikap ramah petugas (*empathy*). Implementasi SOP yang baik akan meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan oleh jemaah, yang pada akhirnya berujung pada kepuasan mereka.

Model ini dapat digunakan untuk mengukur pengaruh implementasi SOP di Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) terhadap kepuasan jemaah mengenai kualitas layanan. Penerapan SOP yang efektif diharapkan dapat mengurangi variabilitas dalam pelayanan dan meningkatkan konsistensi, sehingga berkontribusi pada kepuasan jemaah. Menurut Al-Salmani (2017), standar operasional dalam layanan berbasis keagamaan harus mempertimbangkan aspek pelayanan prima, termasuk kesiapan fasilitas, profesionalisme petugas, dan kemudahan prosedur layanan. Dalam konteks layanan haji dan umrah, keandalan

dan empati menjadi faktor utama yang dapat meningkatkan kepuasan jamaah. Selain itu, penelitian oleh Tuswoyo dan Methasari (2022) menegaskan bahwa penerapan SOP yang baik dapat menjelaskan variasi kepuasan pengguna layanan di sektor publik.

**Tabel 1. 2 Hubungan Antar Teori dan Relevansi Penelitian**

<b>Teori</b>	<b>Fokus Utama</b>	<b>Kontribusi Terhadap Penelitian</b>
<b>Implementasi Kebijakan Publik</b>	Faktor – faktor keberhasilan implementasi kebijakan SOP di PLHUT	Memberikan kerangka untuk mengevaluasi proses internal organisasi dalam menerapkan SOP secara efektif, efisien, dan konsisten. Menjelaskan peran SDM, alur kerja, dan kesiapan institusi dalam pelaksanaan kebijakan SOP di lapangan.
<b>Kualitas Layanan (SERVQUAL)</b>	Dimensi dan persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan di PLHUT	Menjelaskan bagaimana implementasi SOP memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Mendorong integrasi standar layanan dalam pelaksanaan SOP agar pelayanan PLHUT memenuhi harapan jamaah dan meningkatkan kepuasan mereka.

(Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti)

Tabel 1. 2 tersebut menggambarkan keterkaitan teori dengan fokus penelitian implementasi dan dampak SOP di PLHUT. Kedua teori ini saling melengkapi dalam melihat hubungan antara proses internal organisasi (*input* dan mekanisme pelaksanaan) dengan hasil yang dirasakan oleh jamaah (*output* dan dampak layanan).

## **2. Kerangka Konseptual**

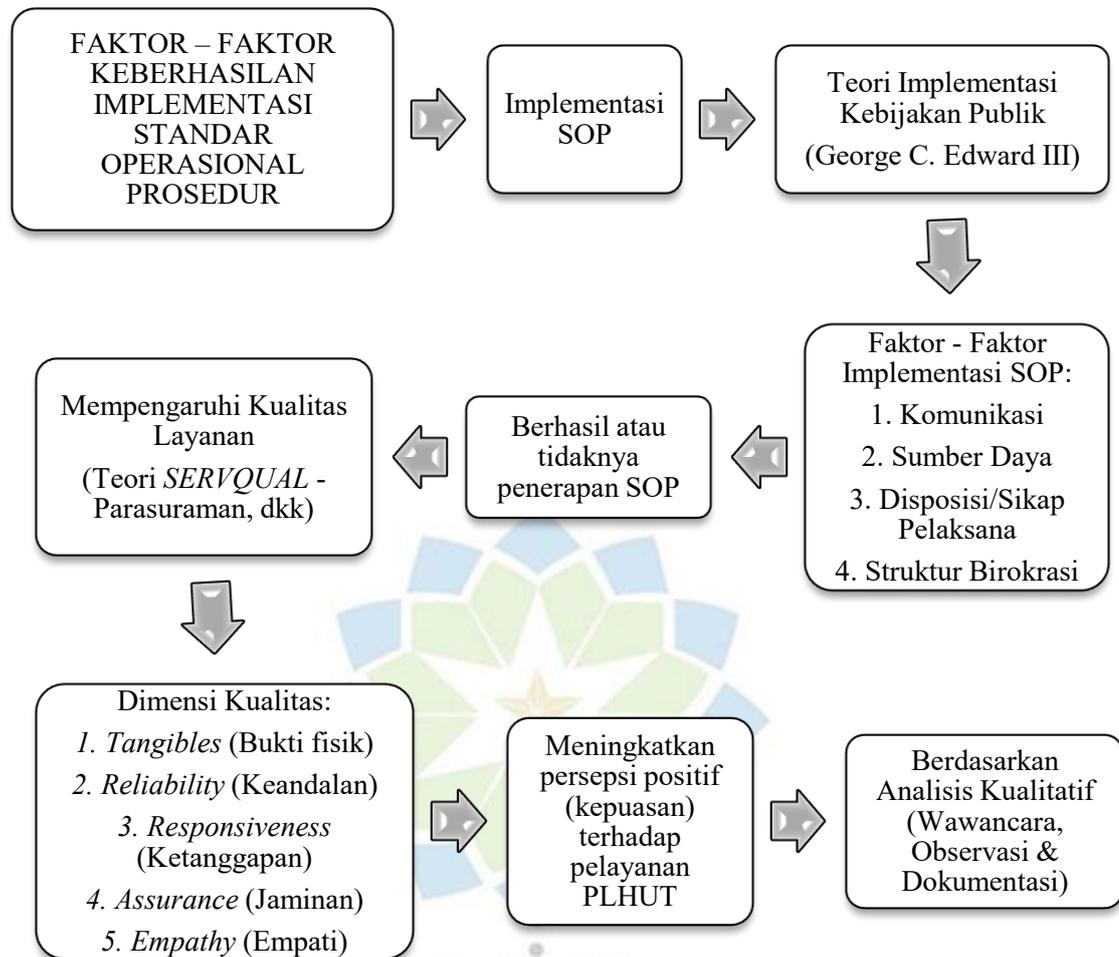
Penelitian ini menekankan pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kota Tangerang. Untuk memahami

fenomena ini, penelitian ini menggabungkan dua konsep utama yaitu implementasi kebijakan, dan kualitas layanan, yang masing-masing berdasarkan teori yang relevan.

Penggabungan antara Teori Implementasi Kebijakan Publik (Edwards III) dan Teori Kualitas Layanan (*SERVQUAL*) dalam penelitian ini memberikan kerangka yang komprehensif untuk memahami hubungan antara proses dan hasil pelayanan di PLHUT. Teori Edwards III digunakan untuk menganalisis bagaimana SOP diimplementasikan di tingkat internal organisasi melalui empat faktor utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Implementasi yang efektif dari SOP ini kemudian akan memengaruhi kualitas layanan yang dirasakan oleh jamaah, sebagaimana dijelaskan dalam model *SERVQUAL* melalui lima dimensi utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Dengan demikian, kualitas implementasi SOP tidak hanya menjadi indikator kinerja organisasi, tetapi juga menjadi dasar bagi persepsi jamaah terhadap pelayanan yang mereka terima. Melalui kerangka teoretis ini, penelitian dapat secara menyeluruh menilai efektivitas proses pelaksanaan SOP sekaligus menggambarkan pengalaman dan kepuasan jamaah sebagai pengguna layanan.

Pendekatan ini membangun kerangka konseptual yang logis untuk menjelaskan hubungan kausal dan saling menguatkan antara kebijakan, layanan, dan kepuasan sebagai berikut:



**Gambar 1. 2** Kerangka Konseptual  
(Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti)

Gambar 1. 2 kerangka konseptual di atas menunjukkan hubungan antara implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kepuasan jamaah di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kota Tangerang. Proses dimulai dari penerapan SOP yang dipengaruhi oleh teori implementasi kebijakan publik George C. Edward III, yang mencakup faktor komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Keberhasilan atau kegagalan dalam menerapkan SOP berdampak langsung pada persepsi masyarakat terhadap

pelayanan, khususnya pada Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT). Persepsi positif (kepuasan) tersebut terbentuk berdasarkan analisis kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Akhirnya, penerapan SOP yang berhasil akan meningkatkan kualitas layanan yang diukur dengan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Diagram ini menggambarkan hubungan sebab - akibat yang sistematis antara kebijakan, implementasi SOP, dan kualitas layanan publik.

## **F. Langkah – Langkah Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Kota Tangerang, yang terletak di Provinsi Banten, Indonesia, merupakan bagian dari wilayah metropolitan Jakarta (Jabodetabek). Penelitian ini dilaksanakan di Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kota Tangerang, yang berfungsi sebagai pusat administrasi dan koordinasi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Lokasi ini dipilih karena strategis dan mudah diakses oleh masyarakat setempat. PLHUT juga berperan sebagai pusat kegiatan pelayanan haji dan umrah serta simbol keberhasilan pemerintah dalam menyediakan layanan publik berkualitas.

Sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan haji dan umrah, PLHUT Kementerian Agama Kota Tangerang sangat relevan untuk penelitian ini. Pemilihan lokasi ini memungkinkan analisis mendalam terhadap faktor-faktor keberhasilan implementasi SOP dan dampaknya terhadap kepuasan jamaah. Hasil penelitian

diharapkan dapat memberikan wawasan komprehensif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PLHUT Kementerian Agama Kota Tangerang.

## **2. Paradigma dan Pendekatan**

Penelitian ini mengadopsi paradigma interpretivisme dalam pendekatan kualitatif, berfokus pada pemahaman pengalaman subjektif individu terkait implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan haji dan umrah. Paradigma ini menekankan bahwa realitas sosial dibangun melalui interaksi dan pengalaman manusia, sehingga cocok untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan SOP dan dampaknya terhadap kepuasan jemaah (Aritonang & Lubis, 2024).

Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen untuk memahami pengalaman serta perspektif pemangku kepentingan dalam implementasi SOP. Interpretasi data dilakukan secara induktif, sehingga pola dan tema yang muncul dapat membentuk pemahaman yang lebih luas mengenai fenomena yang diteliti (Amelita, Wiyanto, & Irwansyah, 2024).

Pendekatan studi kasus digunakan untuk mengeksplorasi implementasi SOP di Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kota Tangerang, memungkinkan analisis menyeluruh terhadap faktor internal dan eksternal yang memengaruhi keberhasilan SOP serta dampaknya terhadap kepuasan jemaah.

Dengan demikian, paradigma interpretivisme dalam penelitian kualitatif memberikan pemahaman mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan interaksi sosial dalam implementasi SOP di layanan haji dan umrah. Pendekatan ini tidak

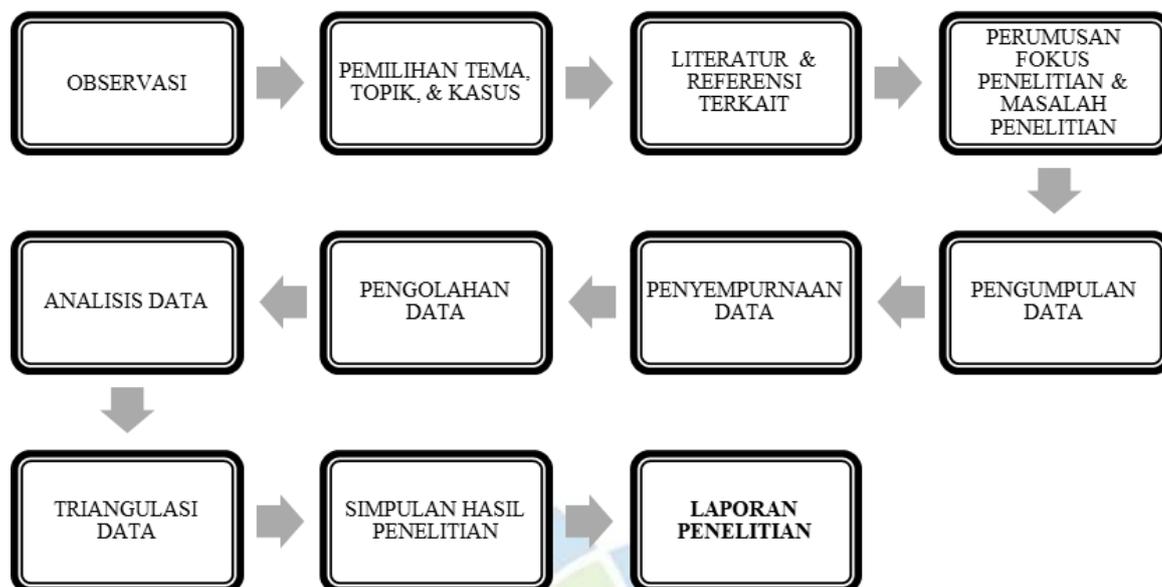
hanya mengidentifikasi faktor-faktor pendukung keberhasilan SOP, tetapi juga menjelaskan bagaimana SOP dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan jemaah dalam konteks pelayanan publik.

### **3. Metode Penelitian**

Metode penelitian digunakan untuk mengungkap kebenaran dari fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini metode yang dipilih adalah studi kasus, berfokus pada Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kota Tangerang. Metode ini memungkinkan peneliti menggali data secara mendalam melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen.

Menurut Williams (2008) dalam Hardani et al. (2020:16), penelitian kualitatif memiliki ciri khas yang membedakannya dari metode lain, termasuk sudut pandang tentang realitas, karakteristik pendekatan, dan proses pelaksanaannya. Pendekatan studi kasus relevan untuk menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan dampaknya terhadap kepuasan jemaah. Metode ini juga membantu mengeksplorasi faktor-faktor yang mendukung keberhasilan implementasi SOP serta dinamika interaksi antara petugas dan jemaah.

Dengan triangulasi data dari berbagai sumber, penelitian ini menghasilkan temuan yang kredibel dan objektif. Pendekatan kualitatif melalui studi kasus memungkinkan peneliti menggali faktor keberhasilan implementasi SOP dan dampaknya terhadap kepuasan jemaah secara mendalam, serta memastikan hasil penelitian dapat diterapkan secara praktis dalam konteks pelayanan haji dan umrah di PLHUT Kementerian Agama Kota Tangerang.



**Gambar 1. 3** Alur Penelitian Kualitatif

(Sumber: Data Olahan Peneliti)

**Gambar 1. 3** dapat dipahami bahwa proses penelitian terdiri dari beberapa langkah yang sistematis. Dimulai dengan observasi untuk mengidentifikasi fenomena yang ingin diteliti, diikuti dengan pemilihan tema, topik, dan kasus yang relevan. Selanjutnya, dilakukan literatur dan referensi terkait untuk memperdalam pemahaman tentang isu yang akan dieksplorasi dan merumuskan fokus penelitian serta masalah yang dihadapi. Setelah tahapan tersebut, peneliti melakukan pengumpulan data yang kemudian melalui tahap pengolahan dan analisis data untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat. Lalu data yang diperoleh selanjutnya disempurnakan dan dianalisis secara mendalam, sebelum dilakukan triangulasi data untuk memvalidasi hasil. Akhirnya, peneliti merumuskan kesimpulan hasil penelitian dan menyusun laporan penelitian yang komprehensif. Semua langkah ini saling berkaitan dan mendukung untuk mencapai tujuan penelitian yang lebih baik.

#### **4. Jenis dan Sumber Data**

##### **a. Jenis Data**

Dalam penelitian kualitatif, data bersifat deskriptif dan interpretatif, yaitu mencakup narasi yang menggambarkan pengalaman dan persepsi individu terhadap fenomena yang diteliti (Braun & Clarke, 2020). Penelitian ini menggunakan data yang merepresentasikan pengalaman, persepsi, dan interpretasi informan mengenai implementasi SOP di Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kota Tangerang.

Penelitian ini mengandalkan data kualitatif deskriptif untuk menggambarkan proses, kejadian, dan peristiwa secara alami dan realistis. Data diperoleh melalui wawancara, catatan observasi, dan dokumen yang menjelaskan implementasi SOP serta dampaknya terhadap kepuasan jamaah. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup:

- 1) Data mengenai konsep yang meliputi landasan teori tentang SOP dan kepuasan pelanggan.
- 2) Data mengenai teknik yang meliputi cara SOP diterapkan oleh petugas layanan.
- 3) Data mengenai hasil yang meliputi faktor – faktor keberhasilan implementasi SOP dalam meningkatkan kepuasan jamaah.

##### **b. Sumber Data Primer**

Data primer dikumpulkan langsung dari objek penelitian, yaitu pihak - pihak yang terlibat secara langsung dalam proses penerapan SOP di PLHUT Kementerian Agama Kota Tangerang. Sumber data primer dalam penelitian ini antara lain:

1) Wawancara mendalam, yaitu digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan pemahaman petugas serta jamaah mengenai implementasi SOP dan dampaknya terhadap kepuasan. Wawancara dilakukan dengan petugas pelayanan dan pejabat di PLHUT untuk mendapatkan informasi tentang pelaksanaan dan kendala dalam penerapan SOP, serta dengan jamaah haji untuk mengetahui persepsi mereka tentang kualitas pelayanan.

2) Observasi lapangan, yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap interaksi dan proses pelayanan di PLHUT, khususnya bagaimana SOP diterapkan oleh petugas dan dampaknya terhadap kepuasan jamaah. Teknik ini membantu memahami apakah prosedur dijalankan sesuai standar atau terdapat hambatan dalam praktiknya.

### **c. Sumber Data Sekunder**

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari penelitian atau dokumen yang sudah ada. Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi:

1) Laporan Internal PLHUT Kementerian Agama Kota Tangerang, yaitu dokumen resmi yang mencakup evaluasi pelayanan, keluhan atau apresiasi jamaah, dan penerapan SOP, termasuk survei kepuasan jamaah yang dilakukan secara rutin.

2) Kebijakan dan Regulasi Kementerian Agama, yaitu panduan dan regulasi resmi yang mengatur standar operasional pelayanan haji dan umrah di Indonesia, relevan untuk memahami implementasi SOP di PLHUT.

3) Jurnal dan Literatur Akademik, yaitu penelitian terdahulu yang membahas penerapan SOP, kepuasan jamaah, dan kualitas pelayanan dalam konteks pelayanan publik dan haji serta umrah.

## **5. Penentuan Informan dan Unit Penelitian**

### **a. Informan dan Unit Analisis**

Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

- 1) Petugas Pelayanan, yaitu petugas yang terlibat langsung dalam implementasi SOP dan berpengalaman dalam memberikan layanan kepada jamaah.
- 2) Jemaah, yaitu pengguna layanan yang memiliki pengalaman langsung dengan SOP, memberikan perspektif tentang kepuasan mereka.
- 3) Pejabat Kementerian Agama, yaitu pejabat yang berwenang dalam kebijakan dan implementasi SOP pelayanan haji dan umrah.

Unit analisis penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi SOP dan kepuasan jemaah, yang dianalisis dari perspektif petugas pelayanan dan jemaah.

### **b. Teknik Penentuan Informan**

Penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang mana teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan fokus penelitian. Teknik ini digunakan untuk memilih informan yang memiliki informasi relevan dan pengalaman yang cukup dalam konteks penelitian. Informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu, seperti lama bekerja sebagai petugas pelayanan atau frekuensi jamaah menggunakan layanan di Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu. Menurut Creswell & Poth (2021), *purposive sampling* dalam penelitian kualitatif memungkinkan pemilihan informan yang memiliki keterlibatan langsung dengan fenomena yang diteliti, sehingga data yang diperoleh lebih kaya dan bermakna (Creswell & Poth, 2021:158).

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan datanya, yaitu sebagai berikut ini:

- a. Wawancara Mendalam (*In-depth Interviews*), bahwa teknik ini bertujuan untuk memahami persepsi jamaah, petugas, dan manajemen mengenai penerapan SOP, kualitas pelayanan, dan kebutuhan religius-spiritual. Wawancara semi-terstruktur memungkinkan partisipan menyampaikan pengalaman dan pendapat mereka secara luas. Menurut Creswell & Poth (2021), wawancara mendalam membantu menggali pengalaman subjek secara detail, sehingga peneliti dapat memahami makna di balik pengalaman tersebut.
- b. Observasi Partisipatif (*Participant Observation*), bahwa observasi dilakukan untuk mengamati langsung proses pelayanan di PLHUT Kementerian Agama Kota Tangerang, interaksi antara petugas dan jamaah, serta penerapan SOP dalam praktik sehari-hari. Fokus observasi juga mencakup dimensi spiritualitas dalam layanan. Menurut Yin (2020), observasi partisipatif memberikan data empiris yang lebih objektif, karena peneliti dapat melihat langsung fenomena tanpa bergantung pada laporan subyektif.
- c. Dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan SOP, panduan kerja, laporan evaluasi kualitas pelayanan, dan dokumen terkait lainnya untuk menganalisis keterkaitan antara aturan formal dan praktik operasional. Dokumen dalam penelitian kualitatif berfungsi sebagai triangulasi data untuk meningkatkan validitas temuan (Neuman, 2021:227).

## 7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam pengambilan data, penting untuk melakukan validasi terhadap data yang diperoleh. Untuk menjamin validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan strategi triangulasi sumber dan teknik *member checking*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi institusional yang kemudian dibandingkan untuk memastikan konsistensi temuan. Selain itu, peneliti juga melakukan konfirmasi langsung hasil interpretasi kepada informan kunci untuk memastikan keakuratan data (*member checking*).

Peneliti harus berhati-hati dengan data yang kurang relevan dan menguji kredibilitasnya melalui triangulasi. Triangulasi adalah teknik untuk memeriksa keabsahan data dengan menggabungkan teknik pengumpulan data dan sumber data. Langkah-langkah ini memastikan bahwa data yang dihasilkan kredibel, terpercaya, dan layak dijadikan dasar pengambilan kesimpulan.

## 8. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data tematik (*Thematic Analysis*) untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola dalam data kualitatif, dengan fokus pada pengalaman, persepsi, dan praktik dalam layanan publik (Braun & Clarke, 2020). Analisis ini bertujuan untuk mengorganisir dan mendeskripsikan data secara rinci serta menginterpretasi berbagai aspek topik penelitian. Peneliti akan mengidentifikasi tema dalam data kualitatif yang kompleks untuk menjelaskan faktor-faktor yang mendukung keberhasilan implementasi SOP dan dampaknya terhadap kepuasan jemaah. Tahapan analisis data tematik dalam penelitian ini meliputi:

- a. Mengenal Data, yaitu membaca dan memahami data melalui transkripsi wawancara dengan jemaah dan petugas layanan haji dan umrah di PLHUT Kementerian Agama Kota Tangerang, untuk mengenali ide-ide awal.
- b. Mengembangkan Kode Awal, yaitu mengelompokkan data ke dalam kategori atau tema yang relevan dengan pertanyaan penelitian, seperti kepatuhan terhadap SOP, kepuasan jemaah, dan tantangan operasional.
- c. Mengidentifikasi Tema, yaitu menemukan tema yang berkaitan dengan keberhasilan implementasi SOP dan dampaknya terhadap kepuasan jemaah, serta mengelompokkan kode menjadi tema-tema potensial.
- d. Meninjau Tema, yaitu meninjau ulang tema yang dihasilkan untuk memastikan konsistensi dan relevansinya dengan data dan tujuan penelitian.
- e. Mendefinisikan dan Menamai Tema, yaitu menghubungkan hasil analisis dengan tema yang ada, memberikan penjelasan mengenai fenomena yang diteliti, serta memberi nama dan definisi yang jelas untuk setiap tema.
- f. Menyusun Laporan, yaitu menyusun hasil temuan dalam laporan akademik yang berisi analisis tematik dan kesimpulan terkait faktor keberhasilan implementasi SOP dalam meningkatkan kepuasan jemaah, disertai kutipan dari data untuk mendukung analisis.