

ABSTRAK

Muhamad Rasyid Ghani:Efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan Pendaftaran haji di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) kabupaten purwakarta 2024

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan publik, khususnya dalam penyelenggaraan pendaftaran ibadah haji di Indonesia. Fenomena pelayanan yang sering dinilai kurang responsif, berbelit, dan tidak transparan menjadi alasan utama perlunya evaluasi terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu (PLHUT) Kabupaten Purwakarta. Latar belakang ini menegaskan bahwa keberadaan SOP diharapkan mampu menjamin kepastian hukum, meningkatkan transparansi, serta mewujudkan pelayanan yang tertib, profesional, dan akuntabel sesuai dengan tuntutan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Kajian pustaka dalam penelitian ini menekankan pada konsep efektivitas, teori pelayanan publik, dan urgensi SOP dalam tata kelola administrasi. Efektivitas dipahami melalui dimensi pencapaian tujuan, efisiensi, adaptasi, dan kepuasan pengguna layanan, sedangkan pelayanan publik dikaji melalui perspektif filosofis, psikologis, dan sosiologis. SOP diposisikan sebagai instrumen penting yang menjamin konsistensi pelayanan, transparansi administrasi, serta perlindungan bagi masyarakat. Tinjauan teori ini memperkuat pemahaman bahwa efektivitas SOP tidak hanya ditentukan oleh aspek prosedural, tetapi juga melibatkan kualitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta keterlibatan masyarakat dalam memahami alur layanan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi lapangan. Data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dengan pegawai PLHUT, serta dokumentasi terkait sejarah, visi-misi, program kegiatan, struktur organisasi, mekanisme kerja, dan sarana prasarana PLHUT Purwakarta. Analisis data dilakukan dengan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model SOP yang diterapkan meliputi tahap pra-pendaftaran, pendaftaran melalui SISKOHAT, penerbitan nomor porsi, serta pemberian informasi terkait jadwal dan manasik haji.

Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas SOP di PLHUT Purwakarta sudah memberikan pedoman yang jelas bagi pegawai dalam menjalankan pelayanan, meskipun masih terdapat kesenjangan antara regulasi dan praktik lapangan. Faktor pendukung utama adalah komitmen pegawai dan dukungan sistem digital SISKOHAT, sedangkan hambatan utama terletak pada kurangnya sosialisasi SOP dan keterbatasan infrastruktur. Rekomendasi penelitian adalah perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi teknologi informasi, perbaikan sarana prasarana,

Kata kunci: Efektivitas, Standar Operasional Prosedur, Pelayanan Publik, Pendaftaran Haji, PLHUT