

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kualitas pelayanan dalam kegiatan penyedia jasa merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik mencerminkan kinerja optimal dari penyedia layanan dan menjadi indikator keberhasilan suatu organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Karundeng dkk. (2021) menegaskan bahwa mutu layanan ditentukan oleh selisih antara harapan pelanggan dan layanan yang benar-benar mereka rasakan. Bila kinerja layanan sejalan dengan harapan, pelanggan menilainya baik serta memuaskan; sebaliknya, bila kinerjanya berada di bawah ekspektasi, kualitas dipersepsikan buruk. Seirama dengan itu, Khaldun dan Prihatini (2016) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai derajat sejauh mana layanan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Dengan demikian, penilaian pelanggan atas kualitas pada dasarnya lahir dari perbandingan antara pengalaman aktual dan harapan awal terhadap layanan tersebut. Dalam ranah organisasi, kualitas pelayanan menjadi tolak ukur keberhasilan baik pada entitas bisnis maupun institusi yang bertanggung jawab menyediakan layanan publik (Andani dkk., 2019).

Berada dalam ranah pelayanan publik terutama pada proses pendaftaran ibadah haji mutu layanan yang prima merupakan penentu utama kepuasan pelanggan atau calon jamaah. Tingkat kualitas ini diukur dari kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan standar yang ditetapkan, termasuk kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan haji dan SISKOHAT di PLHUT kab Purwakarta yang berlaku.

Tata kelola SOP Sistem Informasi dan Kompetetisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan publik memegang peranan krusial untuk menjamin keteraturan serta kepastian hukum bagi masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa esensi pelayanan publik ialah memberikan kepastian atas hak, tanggung jawab, dan kewajiban seluruh pihak yang terlibat. Dengan adanya SOP yang jelas, potensi permasalahan seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, serta penundaan pelayanan dapat diminimalisir. Hal ini juga sejalan dengan prinsip manajemen pelayanan dalam Islam, yang menekankan pentingnya memberikan pelayanan terbaik sebagai bagian dari etika dan tanggung jawab moral kepada umat. Meski demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa persoalan pelayanan publik di instansi pemerintah telah lama menjadi sorotan, karena tidak sedikit praktik layanan yang dinilai belum responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Septiani & Siswadhi, 2020).

Layanan haji dan umrah bersifat multidimensi karena menyatukan aspek administratif, teknis, sekaligus spiritual. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, penyelenggaraan haji menjadi tanggung jawab negara. Pemerintah berkewajiban menyediakan

beragam layanan kepada jamaah mulai dari pendaftaran, pembinaan, layanan kesehatan, transportasi, akomodasi, konsumsi, hingga perlindungan jamaah. Karena itu, dibutuhkan tata layanan yang profesional dan transparan agar setiap tahap berlangsung sesuai regulasi. Dalam konteks ini, Kementerian Agama sebagai sub sistem dalam pemerintahan Republik Indonesia menjalankan sebagian tugas negara di bidang agama, termasuk fungsi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU).

Pada praktik pelayanan kepada masyarakat, khususnya di bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), Kantor Kementerian Agama Purwakarta memerlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pendaftaran haji dan SISKOHAT sebagai rujukan kerja dalam melayani jamaah. Kehadiran SOP memastikan proses penyelenggaraan haji umrah berjalan tertib dan terukur sekaligus meminimalkan potensi penyimpangan. Bila seluruh tahapan dipatuhi sesuai SOP, mutu layanan akan meningkat secara bertahap lebih profesional, cepat, dan mudah diakses. Namun demikian, capaian kualitas pelayanan pemerintah masih belum memenuhi ekspektasi publik. Indikasi yang kerap muncul antara lain alur layanan yang membingungkan, efektivitas rendah, proses yang lambat, sikap layanan yang kurang ramah, ketidakjelasan waktu penyelesaian, serta transparansi biaya yang lemah semuanya menjadi bukti bahwa kualitas pelayanan aparatur masih bermasalah (Rohayatin dkk., 2017).

Wildayati (2017) menemukan bahwa pelayanan bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) pada Kementerian Agama Kabupaten Karawang secara umum sudah memadai dan memenuhi dimensi kualitas layanan. Namun, ia menekankan perlunya peningkatan kinerja staf karena hal tersebut sangat

menentukan mutu layanan yang diterima calon jamaah. Temuan serupa disampaikan oleh Herman dkk. (2019): kualitas layanan haji umrah pada garis besarnya baik, tetapi masih muncul sejumlah respons negatif dari pengguna. Beberapa aspek yang dinilai belum sesuai harapan meliputi kenyamanan ruang layanan, kecakapan pegawai dalam menggunakan peralatan bantu, serta kedisiplinan dan kehadiran petugas misalnya, setelah jeda istirahat masih ada petugas yang belum kembali saat pengguna datang.

Berbeda dengan temuan Susanti dan Zaini (2019), pelayanan pada bidang Penyelenggara Haji dan Umrah dinilai belum optimal. Kepentingan pengguna jasa belum ditempatkan sebagai prioritas utama. Hal ini tampak dari belum dipublikasikannya manajemen penyelenggaraan layanan kepada calon pengguna, serta ketidakpastian waktu penyelesaian dan belum tertibnya pelaksanaan tanggung jawab pegawai secara menyeluruh.

Penyelenggaraan haji mencakup serangkaian aktivitas yang kompleks, melibatkan banyak aktor dan sumber daya dalam layanan publik yang berlangsung rutin tiap tahun. Antusiasme masyarakat Indonesia untuk berhaji sangat tinggi, sehingga menuntut penyelenggara di berbagai kalangan untuk terus melakukan penyesuaian dan perbaikan sejalan dengan dinamika kebutuhan dan perubahan zaman (Wizia, 2022).

Pelaksanaan ibadah haji menuntut manajemen layanan yang unggul dan sistem yang tertata agar seluruh proses berlangsung tertib dan tanpa hambatan.

Minat masyarakat Kabupaten Purwakarta untuk menunaikan ibadah haji menunjukkan tren yang cukup fluktuatif sepanjang tahun 2024. Berdasarkan data

dari Kantor Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu (PLHUT) Kabupaten Purwakarta, jumlah pendaftar haji mencapai angka yang signifikan setiap bulannya. Pada bulan Januari, terdapat 89 orang yang mendaftar, diikuti oleh 26 orang pada bulan Februari, dan 36 orang pada bulan Maret. Jumlah pendaftar kemudian meningkat menjadi 56 orang pada bulan April dan mencapai angka tertinggi pada bulan Juli dengan total 147 orang.

Fluktuasi jumlah pendaftar ini menunjukkan adanya pola yang perlu diteliti lebih lanjut guna meningkatkan kualitas pelayanan dalam pendaftaran haji. Jumlah pendaftar di PLHUT di Purwakarta yang tinggi pada bulan-bulan tertentu mengindikasikan perlunya penyesuaian dalam manajemen waktu dan sumber daya untuk memberikan pelayanan yang lebih responsif. Hal ini relevan dengan pentingnya efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif dan efisien agar dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat dengan lebih optimal.

Selain itu, variasi jumlah pendaftar setiap bulannya juga menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi minat masyarakat dalam mendaftar haji. Oleh karena itu, efektivitas SOP yang baik sangat diperlukan untuk menjamin kepuasan dan kenyamanan calon jamaah haji dalam proses pendaftaran haji di Kabupaten Purwakarta.

Selain faktor regulasi dan implementasi SOP, kualitas sumber daya manusia (SDM) juga memiliki peran krusial dalam efektivitas pelayanan publik. Petugas yang terlibat dalam pelayanan pendaftaran haji harus memiliki kompetensi, integritas, serta pemahaman menyeluruh terhadap prosedur yang berlaku. Kurangnya pelatihan atau sosialisasi mengenai SOP kepada petugas dapat

berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) menjadi bagian penting dalam mendukung keberhasilan penerapan SOP.

Faktor teknologi informasi juga tidak dapat diabaikan dalam mendukung efektivitas SOP pelayanan dan SISKOHAT. Pemanfaatan sistem digital dalam proses pendaftaran haji dapat meningkatkan efisiensi, mempercepat proses administrasi, serta mengurangi risiko human error. Dalam era digitalisasi saat ini, integrasi teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan yang mendesak, termasuk dalam proses pendaftaran ibadah haji. Kantor pusat layanan haji dan umrah terpadu (PLHUT) diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan ini demi memberikan pelayanan yang lebih modern dan responsif.

Selain dari sisi internal penyelenggara, partisipasi masyarakat juga menjadi faktor eksternal yang dapat mempengaruhi keberhasilan pelayanan publik. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pendaftaran haji, serta kesiapan mereka dalam mengikuti alur layanan, turut menentukan kelancaran proses yang dijalankan. Sosialisasi dan edukasi publik mengenai prosedur dan persyaratan pendaftaran haji menjadi elemen pendukung yang tidak kalah penting dalam meningkatkan efektivitas SOP pelayanan haji dan SISKOHAT.

Dari berbagai paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas SOP pelayanan haji dan SISKOHAT tidak hanya ditentukan oleh kejelasan dokumen prosedural semata, tetapi juga dipengaruhi oleh sinergi antara aspek kelembagaan, teknologi, sumber daya manusia, dan peran serta masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan guna mengevaluasi sejauh mana SOP yang

diterapkan di kantor pusat layanan haji dan umrah terpadu (PLHUT) Kabupaten Purwakarta tahun 2024 telah mampu menjawab tantangan dan kebutuhan pelayanan publik secara optimal di PLHUT kab Purwakarta.

Selain itu, dalam pelayanan publik modern, transparansi dan akuntabilitas merupakan prinsip penting yang tidak dapat diabaikan. Proses pendaftaran haji yang transparan akan mengurangi potensi kesalahpahaman, memperkuat kepercayaan masyarakat, dan mencegah munculnya praktik-praktik tidak etis seperti pungutan liar atau perlakuan diskriminatif. SOP yang efektif harus mampu menjabarkan alur pelayanan secara rinci dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

Keberadaan fasilitas fisik dan infrastruktur pelayanan juga memainkan peranan penting dalam mendukung efektivitas SOP pelayanan dan SSKOHAT. Ruang tunggu yang nyaman, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta tersedianya fasilitas informasi yang memadai dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi calon jamaah haji di PLHUT kab Purwakarta. Ketika aspek fisik ini tidak dipenuhi, maka meskipun SOP telah tersusun dengan baik, pelaksanaannya tetap berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Lebih lanjut, penting untuk meninjau sejauh mana monitoring dan evaluasi (monev) terhadap pelaksanaan SOP dilakukan secara berkala. Evaluasi yang berkelanjutan memungkinkan instansi terkait untuk mengidentifikasi kelemahan dalam sistem pelayanan dan segera melakukan perbaikan. Tanpa adanya monev yang konsisten, SOP cenderung menjadi dokumen formalitas belaka yang tidak memberikan dampak nyata terhadap peningkatan mutu pelayanan.

Dengan memperhatikan seluruh aspek tersebut, pelaksanaan SOP dalam pendaftaran haji dan SISKOHAT bukan hanya sekadar rutinitas administrasi, tetapi merupakan bagian dari upaya strategis dalam membangun sistem pelayanan publik yang adaptif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Efektivitas SOP yang tinggi akan menciptakan sistem layanan yang responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat serta tantangan birokrasi di masa kini.

Berangkat dari persoalan tersebut, peneliti adanya ketertarikan untuk memfokuskan kajian pada efektivitas penerapan SOP di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Purwakarta. Capaian layanan yang baik dan memuaskan diyakini sangat ditentukan oleh seberapa efektif SOP dijalankan pada setiap tahapan proses. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul: “Efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Purwakarta, 2024.”

B. Fokus Penelitian

Merujuk pada uraian latar belakang di atas, penelitian ini memusatkan perhatian pada efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam layanan pendaftaran haji di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Purwakarta pada tahun 2024. Pembatasan dalam studi kualitatif ini ditetapkan berdasarkan tingkat urgensi atau signifikansi permasalahan yang dihadapi. Dengan demikian, fokus penelitian diarahkan pada:

1. Bagaimana model SOP dalam pelayanan pendaftaran haji dan SISKOHAT di PLHUT Kab Purwakarta?

2. Bagaimana implementasi SOP pelayanan pendaftaran haji dan SISKOHAT dalam persepsi pegawai di PLHUT Kab Purwakarta?
3. Bagaimana hasil dari implementasi efektivitas standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan pendaftaran haji dan SISKOHAT di PLHUT kab Purwakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui model standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan pendaftaran haji dan SISKOHAT di PLHUT Kab Purwakarta.
2. Untuk mengetahui proses implementasi penerapan SOP pelayanan pendaftaran haji dan SISKOHAT oleh pegawai di PLHUT Kab Purwakarta.
3. Untuk mengetahui hasil dari implementasi efektivitas SOP dalam pelayanan pendaftaran haji dan SISKOHAT di PLHUT Kab Purwakarta.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen pelayanan publik khususnya dalam konteks pelayanan haji dan umrah serta memperkaya wawasan mengenai penerapan SOP yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari perspektif kualitatif.

2. Secara Praktis

Secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi pusat layanan haji dan umrah terpadu (PLHUT) Kabupaten Purwakarta untuk menyusun serta meninjau ulang standar operasional prosedur (SOP) agar lebih

adaptif terhadap pengalaman pengguna. Selain itu, hasilnya dapat dijadikan rujukan oleh instansi terkait guna memperkuat manajemen layanan pendaftaran haji melalui pendekatan yang lebih humanistik dan partisipatif.

E. Landasan Pemikiran

Tujuan penelitian ini adalah menelaah dan menganalisis karya-karya terdahulu yang relevan dengan topik. Melalui kajian pustaka tersebut, peneliti memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang perkembangan ilmu di bidang terkait serta memetakan temuan-temuan yang sudah ada. Langkah ini krusial untuk mencegah duplikasi dan potensi plagiarisme data, sekaligus membantu mengidentifikasi celah penelitian atau aspek yang masih minim dibahas dalam studi-studi sebelumnya.

1. Atik Musriati (2014): Implementasi SOP dalam pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama kota Semarang: perspektif excellent service.-Kedua skripsi berkaitan dengan SOP dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji.-Skripsi Atik Musriati berfokus pada Kementerian Agama Kota Semarang, sementara skripsi ini berfokus pada Kantor Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu Kabupaten Purwakarta.
2. Irma (2022): Perencanaan dan Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2021-Kedua skripsi bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis bagaimana perencanaan dan evaluasi penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan haji.-Skripsi Irma berfokus pada

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, sementara skripsi ini berfokus pada Kantor Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu Kabupaten Purwakarta.

3. Saiful Islam Ramdani (2024): Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan pembatalan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang-Kedua skripsi berkaitan dengan SOP dalam ibadah haji.-Skripsi Saiful Islam Ramdani membahas tentang SOP dalam pelayanan pembatalan jamaah haji, sedangkan skripsi ini membahas tentang SOP dalam pelayanan pendaftaran haji.
4. Mayani dan Virna Museliza (2024): *Application Standard Operational Procedure (SOP) Service Cancellation Hajj Regular on Office Ministry Religion Regency Kampar*-Kedua skripsi berkaitan dengan penerapan SOP dalam pelayanan ibadah haji.-Skripsi Mayani dan Virna membahas tentang SOP dalam pelayanan pembatalan jamaah haji, sedangkan skripsi ini membahas tentang SOP dalam pelayanan pendaftaran haji.
5. Mike Masitoh (2017): *Standard Operating Procedures (SOP) Penyelenggaraan Umrah pada PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel (MASTOUR)*-Kedua skripsi berkaitan dengan SOP dalam pelayanan ibadah.-Skripsi Mike Masitoh berfokus pada SOP penyelenggaraan umroh, sedangkan skripsi ini membahas tentang SOP dalam pelayanan pendaftaran haji.

Sumber: Observasi penulis, 2025

1. Landasan Teoritis

a. Teori tentang Efektivitas

1) Pengertian efektivitas

Istilah “efektif” (*effective*) bermakna berhasil atau mencapai hasil yang diinginkan. Sementara itu, “efektivitas” (*effectiveness*) merujuk pada tingkat keberhasilan suatu tindakan keefektifan, kemujaraban/kemanjuran, atau daya guna dalam mewujudkan tujuan yang ditetapkan.

Efektivitas berasal dari kata dasar “efektif”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2000), “efektif” dimaknai sebagai memiliki efek, pengaruh, atau mampu menghasilkan keluaran yang diinginkan. Dengan demikian, efektivitas merujuk pada daya guna dan tingkat kesesuaian pelaksanaan tugas dengan sasaran yang dituju. Secara konseptual, efektivitas menandai derajat ketercapaian hasil dan kerap disandingkan dengan efisiensi, meski keduanya berbeda: efektivitas menitikberatkan pada “apa” yang dicapai (hasil), sedangkan efisiensi menyoroti “bagaimana” hasil itu dicapai melalui perbandingan input dan output. Dalam padanan bahasa Inggris, istilah ini berkorespondensi dengan *effective* dan *effectiveness* (untuk keberhasilan/tingkat keberhasilan) serta *efficient* dan *efficiency* (untuk cara/pengelolaan sumber daya).

Berangkat dari uraian tersebut, efektivitas dapat dipahami sebagai kondisi yang menggambarkan tingkat ketercapaian rencana. Makin banyak sasaran yang terwujud, makin tinggi pula tingkat efektivitas suatu kegiatan; karenanya, efektivitas dapat dimaknai sebagai derajat keberhasilan suatu

metode atau upaya dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Sebuah proses produksi dinilai efektif apabila memenuhi kriteria antara lain mampu menimbulkan pengaruh, menghadirkan perubahan, atau menghasilkan keluaran yang diharapkan. Dalam perumusan tujuan instruksional, ukuran efektivitas tercermin dari sejauh mana tujuan tersebut tercapai: semakin besar proporsi tujuan yang terpenuhi, semakin efektif pula proses produksinya.

Efektivitas dapat dipahami sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dengan kuantitas yang telah ditetapkan secara sadar sebelumnya untuk menyelesaikan sejumlah pekerjaan tepat waktu. Dengan demikian, efektivitas berkaitan dengan terlaksananya seluruh tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan penyelesaian, serta partisipasi aktif para anggota. Secara esensial, efektivitas merefleksikan keterkaitan antara tujuan yang direncanakan dan hasil yang diperoleh, sebagaimana tampak pada capaian akhir yang terukur.

Efektivitas mengacu pada kemampuan menetapkan tujuan yang tepat atau mencapai sasaran yang telah ditentukan. Konsep ini juga terkait dengan pendekatan untuk mencapai tujuan, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya kerja setiap unsur atau komponen, serta derajat kepuasan pengguna terhadap capaian tersebut.

Berdasarkan pemahaman tersebut, efektivitas organisasi dapat dipandang sebagai keberhasilan mencapai tujuan dari dua perspektif. Pertama, perspektif “hasil”: tujuan yang diinginkan telah terealisasi. Kedua,

perspektif “upaya”: langkah atau proses yang ditempuh selaras dengan tujuan yang ditetapkan dan berhasil dijalankan (Wardiah, 2016).

2) Dasar Efektifitas

Dasar dari efektivitas terletak pada kesesuaian antara tujuan yang ditetapkan dan hasil yang dicapai. Barnard (1938) menyatakan bahwa suatu organisasi hanya dapat bertahan jika mampu mencapai tujuan resmi yang ditetapkan sekaligus memberikan kepuasan bagi anggotanya. Artinya, dasar efektivitas tidak hanya berorientasi pada hasil akhir, tetapi juga pada keseimbangan antara tujuan organisasi dengan kebutuhan manusia yang terlibat di dalamnya.

Dari perspektif administrasi publik, efektivitas juga dipahami sebagai indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Siagian (2001), efektivitas berlandaskan pada tiga hal pokok, yaitu adanya tujuan yang jelas, adanya rencana yang disusun secara rasional, dan adanya mekanisme evaluasi yang memungkinkan perbaikan berkelanjutan. Dalam praktik pelayanan haji, dasar efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana SOP yang ditetapkan mampu dijalankan sesuai standar, serta apakah implementasinya benar-benar memudahkan jemaah dalam mengakses layanan.

Dengan demikian, dasar efektivitas bukan sekadar keberhasilan administratif, melainkan juga keberhasilan substantif, yaitu ketika tujuan organisasi dapat diterjemahkan menjadi manfaat nyata bagi masyarakat.

3) Unsur-unsur Efektivitas

Efektivitas tidak dapat dilepaskan dari unsur-unsur yang menjadi syarat agar suatu kegiatan dapat berjalan sesuai tujuan. Hasibuan (2007) menguraikan bahwa efektivitas mencakup beberapa unsur, yaitu: tujuan yang jelas, strategi yang tepat, ketersediaan sarana dan prasarana, pelaksanaan yang konsisten, serta evaluasi hasil yang objektif. Unsur-unsur ini membentuk satu kesatuan yang saling terkait.

Sedarmayanti (2009) menambahkan bahwa efektivitas harus dilihat dari keterpaduan antara input, proses, output, dan outcome. Input mencakup sumber daya manusia, anggaran, serta infrastruktur; proses mencakup implementasi kebijakan dan SOP; output adalah hasil berupa layanan yang diberikan; sedangkan outcome adalah dampak layanan terhadap masyarakat. Dalam konteks PLHUT Purwakarta, unsur efektivitas mencakup:

- a. Tujuan yang jelas → memberikan pelayanan pendaftaran haji yang transparan dan akuntabel.
- b. Sumber daya manusia yang kompeten → petugas PLHUT harus terlatih, profesional, dan berintegritas.
- c. Sarana prasarana yang memadai → gedung pelayanan, sistem SISKOHAT, fasilitas ramah disabilitas.

- d. Proses kerja yang terstandar → adanya SOP yang dipahami dan dijalankan oleh semua petugas.
- e. Evaluasi berkelanjutan → monitoring, umpan balik jemaah, serta perbaikan prosedur.

Unsur-unsur ini menjadi pondasi penting untuk menilai apakah pelayanan PLHUT sudah berjalan efektif atau belum.

4) Aspek-aspek Efektivitas

Mengacu pada Muasaroh, efektivitas mencakup beberapa aspek berikut:

- a) Tugas/fungsi: suatu lembaga dinilai efektif apabila menjalankan tugas dan fungsinya sebagaimana mandatnya.
- b) Rencana/program: sebuah rencana atau program dikatakan efektif bila seluruh rancangan yang telah disusun dapat direalisasikan.
- c) Ketentuan dan peraturan: efektivitas program juga tercermin dari berjalannya aturan yang dibuat untuk menjaga keberlangsungan proses kegiatan.
- d) Tujuan/kondisi ideal: dari sisi hasil, program dinilai efektif apabila tujuan atau kondisi ideal yang ditetapkan tercapai; indikatornya dapat dilihat dari prestasi yang diraih.

5) Dimensi Efektivitas

Efektivitas memiliki berbagai dimensi yang telah dikemukakan oleh banyak ahli. Campbell (1977) mengemukakan empat dimensi efektivitas

organisasi, yaitu: pencapaian tujuan, integrasi antar anggota, adaptasi terhadap perubahan lingkungan, dan motivasi kerja. Steers (1985) menambahkan dimensi produktivitas, efisiensi, adaptabilitas, dan kepuasan kerja sebagai indikator efektivitas.

Dalam pelayanan publik, Dwiyanto (2006) menegaskan bahwa dimensi efektivitas lebih menekankan pada aspek ketercapaian tujuan pelayanan, kualitas hasil pelayanan, serta tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, efektivitas pelayanan publik mencakup tiga hal utama: hasil (output), dampak (outcome), dan kepuasan pengguna layanan.

Jika dikaitkan dengan pelayanan haji di PLHUT, dimensi efektivitas dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a) Dimensi hasil (output) → pelayanan pendaftaran selesai tepat waktu, dokumen jamaah terverifikasi dengan benar, dan proses sesuai SOP.
- b) Dimensi dampak (outcome) → jamaah merasa terbantu, proses lebih mudah, dan ada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap PLHUT.
- c) Dimensi adaptabilitas → PLHUT mampu menyesuaikan layanan dengan kebijakan baru, seperti digitalisasi pelayanan melalui SISKOHAT.
- d) Dimensi kepuasan → jamaah menilai pelayanan yang diterima ramah, transparan, dan sesuai harapan.

Dimensi-dimensi ini memperlihatkan bahwa efektivitas bukan hanya pencapaian target administratif, tetapi juga kemampuan organisasi menjawab kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

6) Indikasi Efektifitas

Efektivitas dapat diidentifikasi melalui berbagai indikasi atau tanda. Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1994) menyatakan bahwa efektivitas ditunjukkan oleh tercapainya tujuan, adanya kepuasan dari anggota maupun pengguna, peningkatan kualitas hasil kerja, serta konsistensi antara rencana dan pelaksanaan. Siagian (2001) menambahkan bahwa efektivitas tercermin dari adanya kesesuaian antara program dan kebutuhan masyarakat.

Dalam pelayanan publik, khususnya di PLHUT Purwakarta, indikasi efektivitas dapat dilihat dari:

- a) Tercapainya target pelayanan → jumlah jemaah yang mendaftar sesuai dengan kuota yang ditetapkan.
- b) Berkurangnya keluhan masyarakat → prosedur lebih sederhana dan jelas.
- c) Meningkatnya kepercayaan publik → jemaah merasa aman dan terhindar dari praktik penipuan.
- d) Pemanfaatan teknologi informasi → pendaftaran dilakukan melalui aplikasi resmi sehingga transparan.
- e) Konsistensi SOP → prosedur yang ditetapkan benar-benar dijalankan di lapangan tanpa diskriminasi.

Indikasi-indikasi ini menjadi tolak ukur apakah standar operasional prosedur (SOP) di kantor pusat layanan haji dan umrah terpadu (PLHUT) sudah efektif. Jika semua indikasi tersebut terpenuhi, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor pusat layanan haji dan umrah terpadu (PLHUT) tidak hanya berjalan sesuai aturan, tetapi juga mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

7) Indikator Efektivitas

Mengacu pada Gibson, Ivancevich, dan Donnelly sebagaimana dikutip dalam Mukhtar (2016), Efektivitas Pimpinan terdapat lima indikator utama efektivitas.

- a) Kepuasan, yang merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara ekspektasi dengan harapannya.
- b) Produktivitas, disangkutkan dalam hubungan antara *input* dan *output* yang disesuaikan dalam misi dan tujuan organisasi.
- c) Efisiensi, dipahami sebagai rasio antara pengeluaran dan pemasukan yang diperoleh. Ukurannya ditinjau dari perbandingan biaya serta waktu yang dikeluarkan terhadap keuntungan/manfaat yang dihasilkan.
- d) Kemampuan Beradaptasi, yaitu kemampuan lembaga atau perusahaan menghadapi berbagai macam perubahan baik perubahan lingkungan maupun perubahan dalam organisasi itu sendiri.

e) Pengembangan, yakni kemampuan lembaga/perusahaan memperluas dan meningkatkan usahanya dengan membangun kapasitas untuk merespons tuntutan lingkungan. Upaya ini diwujudkan melalui program peningkatan kompetensi misalnya pelatihan dan pengembangan karyawan.

b. Tinjauan tentang Standar Operasional Prosedur (SOP)

1) Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Rahmawati dan Suryana (2024) mendefinisikan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman untuk memastikan suatu aktivitas dijalankan dengan benar sesuai standar dan regulasi yang berlaku. Sejalan dengan itu, Siddiqi (2024) memandang standar operasional prosedur (SOP) sebagai seperangkat instruksi tertulis yang merinci langkah-langkah kerja yang harus diikuti agar proses dapat menghasilkan keluaran yang efektif dan efisien. Senada, Kiran (2020) menegaskan bahwa standar operasional prosedur (SOP) merupakan rangkaian instruksi bertahap yang disusun organisasi guna membantu pekerja mengeksekusi operasi rutin yang kompleks.

Berdasarkan berbagai definisi di atas, Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat dirumuskan sebagai pedoman tertulis yang memuat langkah-langkah kerja yang sistematis untuk menjamin proses dilaksanakan secara konsisten, efisien, dan selaras dengan standar yang berlaku. Standar operasional prosedur (SOP) berperan penting dalam meningkatkan kualitas, efektivitas, serta kepatuhan terhadap regulasi dalam suatu organisasi. Dengan

adanya standar operasional prosedur (SOP), risiko kesalahan dapat diminimalkan, produktivitas dapat meningkat, dan kegiatan operasional dapat berjalan dengan lebih terstruktur serta dapat dipertanggungjawabkan.

2) Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar operasional prosedur (SOP) disusun dengan berbagai tujuan strategis yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas di suatu organisasi. Tujuan utama dari standar operasional prosedur (SOP) adalah untuk menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan tugas, sehingga setiap individu dalam organisasi memiliki pedoman yang sama dalam menyelesaikan suatu pekerjaan (Nur faiqah, 2023). Dengan adanya standar yang jelas, perbedaan dalam cara kerja dapat diminimalkan, sehingga menghasilkan pelayanan yang lebih konsisten dan berkualitas.

Selain itu, standar operasional prosedur (SOP) juga bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan suatu kegiatan (Taufiq, 2019). Dokumen standar operasional prosedur (SOP) yang terdokumentasi dengan baik memungkinkan setiap tahapan kerja dapat diaudit dan dipertanggung jawabkan dengan lebih mudah. Tujuan lain dari standar operasional prosedur (SOP) adalah memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan standar yang berlaku. Dalam sektor pelayanan publik, seperti pendaftaran haji, standar operasional prosedur (SOP) membantu memastikan bahwa setiap prosedur yang dilakukan telah sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, sehingga dapat menghindari adanya penyimpangan dalam proses administrasi.

Standar operasional prosedur (SOP) juga bertujuan untuk meminimalkan risiko kesalahan dan meningkatkan keselamatan kerja (Rahmawati & Suryana, 2024). Dalam tugas yang memiliki prosedur kompleks, SOP memberikan panduan langkah demi langkah sehingga pegawai dapat bekerja dengan lebih hati-hati dan terarah. Dengan demikian, risiko kesalahan administratif dapat ditekan, dan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lebih lancar.

3) Urgensi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Urgensi penyusunan dan penerapan SOP dalam organisasi, khususnya sektor publik, sangatlah tinggi. Pertama, standar operasional prosedur (SOP) berfungsi sebagai alat pengendali mutu pelayanan. Menurut Dwiyanto (2006), pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi persoalan birokrasi yang panjang dan prosedur yang tidak jelas. Dengan adanya standar operasional prosedur (SOP), maka setiap proses pelayanan terdokumentasi secara rinci sehingga dapat mengurangi praktik diskriminasi maupun penyalahgunaan wewenang.

Kedua, standar operasional prosedur (SOP) penting untuk menjamin konsistensi kerja. Siagian (2001) menegaskan bahwa SOP memungkinkan setiap pegawai melaksanakan tugas sesuai dengan standar yang sama sehingga tidak ada perbedaan perlakuan terhadap pengguna layanan. Dalam

pelayanan haji, hal ini berarti setiap calon jemaah diproses dengan prosedur yang identik, sehingga tercipta keadilan dan kepastian hukum.

Ketiga, urgensi standar operasional prosedur (SOP) terletak pada fungsinya sebagai alat akuntabilitas dan transparansi. Menurut Kementerian PAN-RB (2012), SOP merupakan instrumen untuk memastikan proses kerja dapat ditelusuri, diawasi, serta dipertanggungjawabkan. Hal ini sangat penting mengingat pelayanan haji melibatkan dana masyarakat dalam jumlah besar dan menyangkut kewajiban ibadah.

Keempat, standar operasional prosedur (SOP) mendukung efisiensi dan efektivitas organisasi. Hasibuan (2007) menyebutkan bahwa SOP memungkinkan organisasi untuk mengurangi pemborosan, mencegah pekerjaan ganda, serta mempercepat pelayanan. Dalam kasus pusat layanan haji dan umrah terpadu (PLHUT) Kab Purwakarta, SOP pendaftaran haji memungkinkan proses registrasi, verifikasi data, hingga penerbitan Surat Pendaftaran Haji (SPH) dilakukan secara teratur, cepat, dan sesuai aturan.

4) Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Implementasi SOP dalam suatu organisasi memberikan berbagai manfaat yang signifikan, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Sebagaimana dijelaskan oleh Siddiqi (2024) bahwa salah satu manfaat utama dari standar operasional prosedur (SOP) adalah menciptakan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas. Dengan adanya prosedur yang jelas, setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih

cepat dan tepat, sehingga mengurangi pemborosan waktu dan sumber daya yang tersedia.

Selain itu, standar operasional prosedur (SOP) juga membantu dalam meningkatkan kualitas layanan, karena setiap langkah dalam proses kerja telah ditetapkan berdasarkan standar tertentu yang bertujuan untuk menghasilkan output yang optimal dan menciptakan konsistensi dalam pelaksanaan tugas (Rahmawati & Suryana, 2024). Dengan demikian, setiap pegawai yang menjalankan pekerjaan yang sama akan mengikuti prosedur yang sama dan menghasilkan kualitas kerja yang seragam. Konsistensi ini sangat penting dalam pelayanan publik, seperti pendaftaran haji, agar setiap calon jemaah mendapatkan layanan yang setara tanpa adanya perbedaan perlakuan.

SOP juga memudahkan proses pelatihan bagi pegawai baru. Dengan adanya dokumen prosedur yang terdokumentasi dengan baik, pegawai baru dapat lebih mudah memahami tugas yang harus dilakukan tanpa harus mengalami banyak kesalahan dalam proses adaptasi. Selain itu, standar operasional prosedur (SOP) berperan dalam mempermudah proses evaluasi dan pengawasan, karena setiap langkah kerja telah ditetapkan dengan jelas, sehingga memudahkan manajemen dalam melakukan pemantauan serta penilaian terhadap kinerja pegawai.

Dalam pelayanan publik, SOP memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan adanya SOP yang baik, calon jemaah haji dapat memperoleh layanan yang lebih transparan, mudah

dipahami, serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi yang memberikan layanan tersebut serta menciptakan citra positif bagi organisasi yang menerapkan SOP dengan baik.

5) Unsur-unsur Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Mahsun (2006), sebuah SOP yang baik sekurang-kurangnya memuat unsur-unsur pokok, yaitu: (1) tujuan SOP yang menjelaskan maksud disusunnya prosedur; (2) ruang lingkup yang menggambarkan bidang atau unit kerja yang terlibat; (3) dasar hukum atau regulasi yang menjadi legitimasi SOP; (4) pihak atau unit yang bertanggung jawab; (5) uraian langkah-langkah kerja; (6) waktu pelaksanaan; dan (7) output atau hasil yang diharapkan.

Sedarmayanti (2010) menambahkan bahwa SOP juga harus memuat informasi mengenai peralatan yang diperlukan, dokumen yang digunakan, serta indikator kinerja yang akan menjadi tolok ukur keberhasilan. Tanpa adanya unsur-unsur tersebut, SOP tidak dapat berfungsi secara optimal karena tidak memiliki kejelasan mengenai siapa pelaksana, apa yang dilakukan, dan bagaimana hasilnya dinilai.

Sebagai contoh, dalam SOP pendaftaran haji di PLHUT Purwakarta, unsur-unsur tersebut tampak jelas: tujuan SOP adalah memberikan kepastian hukum dan kemudahan akses bagi calon jemaah; ruang lingkupnya adalah pelayanan pendaftaran haji reguler; dasar hukumnya adalah Keputusan Menteri Agama; pihak yang bertanggung jawab adalah Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah; langkah kerjanya meliputi pendaftaran,

verifikasi, dan penerbitan dokumen; waktu pelaksanaannya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan; dan output-nya berupa Surat Pendaftaran Haji (SPH) elektronik.

6) Langkah-langkah Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Penyusunan SOP tidak dapat dilakukan secara sembarangan, melainkan harus mengikuti tahapan yang sistematis agar menghasilkan dokumen yang aplikatif. Menurut Kementerian PAN-RB (2012), ada beberapa langkah penyusunan SOP di instansi pemerintahan. Pertama, dilakukan identifikasi kegiatan untuk menentukan proses apa saja yang memerlukan SOP. Kedua, dilakukan analisis proses bisnis untuk menggambarkan alur kerja yang sedang berlangsung dan menentukan titik rawan yang perlu disempurnakan.

Langkah ketiga adalah perumusan rancangan standar operasional prosedur (SOP), yang berisi tujuan, ruang lingkup, dasar hukum, tahapan kerja, dan pihak yang bertanggung jawab. Keempat, dilakukan uji coba standar operasional prosedur (SOP) dengan melibatkan pegawai yang menjadi pelaksana, sehingga dapat diketahui kelayakan dan efektivitas SOP sebelum diberlakukan secara resmi. Kelima, SOP yang sudah final kemudian diajukan untuk pengesahan pimpinan agar memiliki kekuatan hukum. Keenam, SOP yang disahkan harus disertai dengan sosialisasi dan pelatihan bagi pegawai agar dapat dipahami dan dijalankan secara konsisten. Terakhir, dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk memastikan SOP

tetap relevan dan efektif, serta dilakukan revisi jika terdapat perubahan regulasi atau kebutuhan masyarakat.

Dengan langkah-langkah tersebut, SOP tidak hanya menjadi dokumen formal, tetapi juga instrumen praktis yang benar-benar memandu kerja pegawai. Bagi PLHUT Purwakarta, penyusunan SOP dengan langkah sistematis ini penting agar pelayanan pendaftaran haji dapat berjalan sesuai regulasi, efisien, dan memberikan kepuasan kepada jemaah.



Dasar Hukum:	Kualifikasi:
1. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler;	Memahami aturan penyelenggaraan Haji Memahami Aplikasi Siskohat
2. Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 244 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pendaftaran Jemaah Haji Reguler	
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan:
- SOP Surat Masuk	Komputer, Printer, alat tulis, meja, kursi, internet
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan
Apabila tidak dijalankan dengan konsisten akan menimbulkan tidak dapat dilakukan pendaftaran dan jamaah tidak dapat menerima nomor porsi pendaftarannya	Aplikasi Siskohat, Buku Agenda Pendaftaran

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku		
		Klien/Masyarakat	Petugas PTSP	JFU	Kasi	Kepala Kantor	Persyaratan/kelengkapan	Waktu	Output
1	Jemaah Haji membayar Setoran awal ke BPS / BPIH						Berkas surat sesuai ketentuan		
2	Jamaah Membawa Bukti Setoran Awal beserta Kelengkapan Dokumen yang lain						Berkas Pendaftaran Haji	2 Menit	Berkas Pendaftaran
3	Menerima dan Memverifikasi berkas setoran awal dan Kelengkapan Dokumen pendaftaran Haji	Tidak L					Berkas Pendaftaran Haji Reguler	5 Menit	Berkas Pendaftaran
4	Perekaman data jamaah kedalam dan foto pada aplikasi SISKOHAT						Berkas pendaftaran Haji reguler	10 Menit	Data jamaah Haji
5	Pejabat Kantor Kemenag Kab/Kota Menandatangani dan menyetujui SPH Secara Elektronik						File Surat Pendaftaran Haji (SPH)	5 Menit	File SPH Pendaftaran Haji
6	Mencetak Surat Pendaftaran Haji yang telah di ttd secara elektronik						Surat Pendaftaran Haji (SPH)	5 Menit	Surat Pendaftaran Haji (SPH)
7	Jemaah Haji menerima Surat Pendaftaran Haji (SPH) Sebagaimana Format Terlampir							20 Menit	Surat Pendaftaran Haji (SPH)

Gambar 1.1 SOP PLHUT

7) Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP)

Keberhasilan implementasi SOP dalam suatu organisasi dapat diukur melalui berbagai indikator yang menunjukkan efektivitas dan efisiensi penerapannya. Beberapa indikator dalam implementasi/penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) diantaranya yaitu sebagai berikut.

a) Kejelasan Prosedur.

Salah satu indikator utama adalah kejelasan prosedur, yaitu sejauh mana SOP yang dibuat dapat dengan mudah dipahami dan diterapkan oleh setiap pegawai. SOP yang baik harus menggunakan bahasa yang jelas, sistematis, dan tidak ambigu agar dapat diikuti dengan mudah oleh seluruh anggota organisasi.

b) Kesesuaian dengan Regulasi dan Standar yang Berlaku

SOP yang dibuat harus mengacu pada peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh otoritas yang berwenang agar memiliki validitas hukum yang kuat. Indikator selanjutnya adalah kemudahan implementasi, yaitu sejauh mana SOP dapat diterapkan dalam praktik kerja sehari-hari. SOP yang terlalu kompleks atau sulit diterapkan akan menghambat efektivitas kerja, sehingga harus disusun dengan mempertimbangkan kondisi dan kebutuhan organisasi.

c) Konsistensi

Indikator penting lainnya adalah konsistensi dalam penerapan standar operasional prosedur. Penerapan standar operasional yang baik

harus dapat diterapkan secara berulang dengan hasil yang seragam, tanpa adanya perbedaan signifikan dalam pelaksanaan tugas oleh berbagai individu dalam organisasi. Selain itu, keberhasilan SOP juga dapat diukur dari kemampuannya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. SOP yang efektif akan meningkatkan produktivitas kerja dengan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan serta meminimalkan tingkat kesalahan.

d) Fleksibilitas

Indikator terakhir adalah fleksibilitas dan kemampuan SOP untuk diperbarui. SOP yang efektif harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, perubahan regulasi, serta dinamika kebutuhan organisasi agar tetap relevan dan dapat memberikan hasil yang optimal dalam jangka panjang. Dengan adanya SOP yang jelas, terstruktur, dan sesuai dengan standar yang berlaku, diharapkan proses kerja di suatu organisasi, termasuk dalam pelayanan pendaftaran haji, dapat berjalan dengan lebih baik, efektif, dan memberikan manfaat maksimal bagi seluruh pihak yang terlibat. Implementasi SOP yang optimal tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat akuntabilitas serta transparansi dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pelayanan publik.

c. Teori Pelayanan Pendaftaran Haji

1) Pengertian Haji

Ibadah haji merupakan salah satu kewajiban utama dalam Islam yang harus dilakukan oleh setiap Muslim yang memiliki kemampuan secara fisik, mental, spiritual, sosial, dan finansial. Ibadah ini dilaksanakan setiap tahun pada bulan Dzulhijjah dan melibatkan berbagai ritual yang telah ditetapkan dalam syariat Islam. Haji memiliki dimensi yang luas karena tidak hanya bersifat ibadah individu, tetapi juga berkaitan dengan aspek sosial, ekonomi, dan regulasi pemerintah. Setiap tahun, pelaksanaan haji melibatkan jutaan jemaah dari berbagai negara, yang memerlukan koordinasi antara calon haji, sistem pembiayaan, fasilitas transportasi, serta kebijakan negara dan lembaga terkait.

Secara hukum Islam, kewajiban haji didasarkan pada Al-Qur'an, sunnah, dan ijma' ulama. Dalam Al-Qur'an, Allah SWT menegaskan bahwa setiap Muslim yang memiliki kemampuan wajib menunaikan haji sebagai bentuk pengabdian kepada-Nya. Selain itu, dalam hadits Rasulullah SAW, haji disebut sebagai rukun Islam kelima, yang hanya diwajibkan sekali dalam seumur hidup bagi mereka yang mampu. Jika seseorang menjalankan haji lebih dari sekali, maka ibadah tersebut bersifat sunnah dan tidak lagi menjadi kewajiban.

Selain sebagai kewajiban agama, haji juga memiliki makna yang lebih dalam bagi umat Islam. Ibadah ini bukan hanya bentuk kepatuhan terhadap perintah Allah, tetapi juga kesempatan bagi setiap Muslim untuk merenungi

dan mengenali jati dirinya. Haji menjadi sarana pembersihan jiwa, peningkatan spiritualitas, serta bentuk kepatuhan total kepada Allah SWT. Dari aspek sosial, haji juga menjadi ajang pertemuan umat Islam dari seluruh dunia, yang mempererat persaudaraan dan solidaritas antar sesama Muslim. Oleh karena itu, haji tidak hanya berfungsi sebagai ritual keagamaan, tetapi juga memiliki dampak yang luas dalam kehidupan spiritual dan sosial seorang Muslim.

Syarat ibadah haji adalah ketentuan yang, bila telah terpenuhi pada diri seseorang, mewajibkannya menunaikan haji satu kali seumur hidup. Adapun syarat-syarat pelaksanaan haji adalah sebagai berikut.

- a) Islam
- b) Baligh
- c) Berakal
- d) Merdeka
- e) Kekuasaan (mampu)

Rukun haji wajib dilaksanakan sendiri oleh jamaah dan tidak boleh diwakilkan, serta tidak dapat diganti dengan pembayaran dam. Menurut *jumhur ulama* (mayoritas ulama), terdapat enam rukun haji yang harus dipenuhi, yakni sebagai berikut.

- a) Ihram disertai dengan niat
- b) Wukuf di Arafah
- c) Thawaf di Baitullah
- d) Sa'i antara Shafa dan Marwah

e) Bercukup untuk tahalul

f) Tertib

Wajib adalah sesuatu yang mesti dikerjakan. Jika ditinggalkan, ibadah pada umumnya menjadi tidak sah. Namun dalam konteks haji, apabila kewajiban tertentu terpaksa tidak dilaksanakan, hajinya tetap sah tetapi wajib membayar dam (denda) sesuai ketentuan. Berikut adalah kewajiban-kewajiban haji yang harus dipenuhi:

- a) Ihram dari miqat: mengenakan pakaian ihram (tidak berjahit) sejak titik yang telah ditetapkan dan mempertahankannya secara lanjut hingga rangkaian haji selesai.
- b) Mabit di Muzdalifah: bermalam setelah wukuf, pada malam 10 Dzulhijjah.
- c) Mabit di Mina: bermalam selama 2–3 malam pada hari-hari tasyriq (11, 12, dan 13 Dzulhijjah).
- d) Melempar jumrah ‘Aqabah: melempar tujuh kali dengan batu pada 10 Dzulhijjah, dilaksanakan setelah melewati tengah malam 9 Dzulhijjah dan sesudah wukuf.
- e) Melempar jumrah ‘Aqabah pada 10 Dzulhijjah, setelah mabit di Muzdalifah.
- f) Melempar ketiga jumrah: Ula, Wustha, dan ‘Aqabah pada 11, 12, dan 13 Dzulhijjah, masing-masing tujuh lemparan.
- g) Menjauhi larangan ihram: meninggalkan segala hal yang diharamkan selama berada dalam keadaan ihram.

2) Pengertian Pelayanan Pendaftaran Haji

Pelayanan pendaftaran haji adalah bentuk layanan publik yang diselenggarakan pemerintah bagi warga Muslim yang akan menunaikan ibadah haji. Merujuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, layanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara. Dalam kerangka tersebut, pendaftaran haji termasuk layanan administratif yang bersifat khusus karena terkait penyelenggaraan salah satu rukun Islam yang wajib bagi Muslim yang memenuhi syarat kemampuan.

Mengacu pada Moenir (2006), pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang berlangsung melalui tindakan langsung dari pihak lain. Dengan demikian, layanan pendaftaran haji dapat dipahami sebagai rangkaian aktivitas yang dilaksanakan pemerintah melalui Kementerian Agama beserta unit pelaksanaannya termasuk pusat layanan haji dan umrah terpadu (PLHUT) untuk memfasilitasi masyarakat memperoleh kepastian administrasi dan legalitas terkait keberangkatan haji. Pelayanan ini meliputi pencatatan, verifikasi data, pengumpulan dokumen, hingga penerbitan Surat Pendaftaran Haji (SPH) sebagai bukti resmi bahwa seseorang telah terdaftar dalam sistem haji nasional.

3) Dasar Pelayanan Pendaftaran Haji

a) Dasar Filosofis

Secara filosofis, pelayanan pendaftaran haji berlandaskan pada nilai-nilai ajaran Islam yang menempatkan ibadah haji sebagai rukun Islam kelima. Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 97 menegaskan kewajiban ibadah haji bagi umat Islam yang mampu. Oleh karena itu, negara berkewajiban memfasilitasi umat Islam agar dapat menunaikan ibadah tersebut secara tertib dan teratur. Menurut Alamsyah (2014), pelayanan publik yang berkaitan dengan ibadah memiliki dasar filosofis berupa tanggung jawab negara dalam mewujudkan kemaslahatan umat, sehingga pengaturan administrasi ibadah haji melalui sistem pendaftaran merupakan bentuk aktualisasi dari nilai keadilan dan keteraturan. Dengan demikian, dasar filosofis pelayanan pendaftaran haji adalah pemenuhan hak warga negara dalam menjalankan kewajiban agama dengan tertib dan bermartabat.

b) Dasar Psikologis

Dari sisi psikologis, pelayanan pendaftaran haji memberikan ketenangan, kepastian, serta rasa aman bagi calon jemaah. Maslow (1943) dalam teori hierarki kebutuhan manusia menyatakan bahwa manusia memiliki kebutuhan dasar berupa rasa aman (*safety needs*). Pelayanan pendaftaran haji yang jelas prosedurnya memberikan kepastian hukum dan administrasi, sehingga calon jemaah merasa aman dari potensi penipuan atau birokrasi yang berbelit. Menurut Thoha (2011), pelayanan publik yang transparan dan pasti secara psikologis meningkatkan rasa percaya diri

masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, pelayanan pendaftaran haji penting dari perspektif psikologis karena memberikan rasa tenang dan kepastian bagi jemaah dalam menunaikan kewajibannya.

c) Dasar Sosiologis

Secara sosiologis, pelayanan pendaftaran haji berfungsi menjaga keteraturan sosial dan menghindarkan masyarakat dari konflik kepentingan. Parsons (1951) menjelaskan bahwa fungsi utama institusi sosial adalah menciptakan keteraturan dan integrasi dalam masyarakat. Jika pendaftaran haji tidak diatur dengan sistem yang jelas, akan muncul potensi konflik sosial, misalnya perebutan kuota atau praktik percaloan. Menurut Dwiyanto (2006), pelayanan publik yang baik secara sosiologis mencegah ketidakadilan sosial, karena setiap orang diberi kesempatan yang sama untuk mengakses layanan. Dengan demikian, dasar sosiologis pelayanan pendaftaran haji adalah menciptakan keadilan dan keteraturan dalam masyarakat melalui sistem administrasi yang transparan dan setara bagi semua warga.

4) Urgensi Pelayanan Pendaftaran Haji

Urgensi pelayanan pendaftaran haji sangat tinggi, mengingat ibadah haji merupakan ibadah wajib yang menyangkut kepentingan umat Islam. Pertama, pelayanan pendaftaran haji memberikan kepastian hukum. Dengan pendaftaran resmi, calon jemaah mendapatkan dokumen sah berupa surat pendaftaran haji (SPH) yang menjamin hak mereka dalam daftar tunggu nasional. Kedua, pelayanan pendaftaran penting untuk menjaga keteraturan

administrasi. Karena jumlah pendaftar haji di Indonesia sangat besar, sistem administrasi yang rapi mutlak diperlukan agar tidak terjadi penumpukan dan konflik kuota.

Ketiga, urgensi pelayanan pendaftaran terlihat dalam aspek perlindungan masyarakat. Dwiyanto (2006) menegaskan bahwa pelayanan publik bertugas melindungi masyarakat dari praktik maladministrasi. Dengan adanya pelayanan resmi di kantor pusat layanan haji dan umrah terpadu (PLHUT), calon jemaah terhindar dari praktik penipuan biro travel ilegal atau percaloan. Keempat, pelayanan pendaftaran haji juga memiliki urgensi transparansi dan akuntabilitas. Setiap tahapan pendaftaran dicatat dalam sistem SISKOHAT, sehingga dapat dipantau oleh calon jemaah maupun instansi terkait.

5) Manfaat Pelayanan Pendaftaran Haji

Pelayanan pendaftaran haji memiliki manfaat yang sangat signifikan, baik bagi masyarakat maupun bagi pemerintah sebagai penyelenggara layanan. Bagi masyarakat, manfaat utama adalah adanya kepastian hukum. Dengan mendaftar secara resmi melalui sistem SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu), calon jemaah mendapatkan bukti autentik berupa Surat Pendaftaran Haji (SPH) yang menjamin haknya untuk berangkat haji pada tahun sesuai daftar tunggu. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa pelayanan publik harus memberikan kepastian prosedur, waktu, dan hasil kepada penerima layanan.

Selain itu, pelayanan pendaftaran haji memberikan rasa aman dan kenyamanan psikologis. Menurut Maslow (1943), kebutuhan akan rasa aman (safety needs) merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Dengan adanya pelayanan pendaftaran yang tertib, calon jemaah terhindar dari rasa khawatir terkait penipuan biro travel ilegal maupun ketidakjelasan status administrasi. Penelitian Dwiyanto (2006) juga menegaskan bahwa pelayanan publik yang baik meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah karena menghadirkan kepastian dan keteraturan.

Dari perspektif sosial, manfaat pelayanan pendaftaran haji adalah terciptanya keadilan dan keteraturan sosial. Parsons (1951) menjelaskan bahwa institusi sosial berfungsi untuk menjaga keteraturan dalam masyarakat. Dengan pelayanan pendaftaran yang transparan dan terbuka, setiap warga negara Muslim yang memenuhi syarat memiliki kesempatan yang sama untuk menunaikan ibadah haji sesuai prinsip first come, first served yang diterapkan dalam sistem kuota haji Indonesia. Hal ini mencegah terjadinya praktik diskriminasi, perebutan kuota, maupun percaloan.

Bagi pemerintah, manfaat pelayanan pendaftaran haji adalah tersedianya data yang valid dan akurat mengenai jumlah calon jemaah, distribusi usia, kondisi kesehatan, serta estimasi keberangkatan. Data ini menjadi dasar penting dalam perencanaan kebijakan haji, termasuk penyediaan fasilitas transportasi, akomodasi, dan kesehatan. Menurut Moenir (2006), salah satu manfaat pelayanan publik adalah menyediakan data yang dapat digunakan untuk perencanaan pembangunan yang lebih baik.

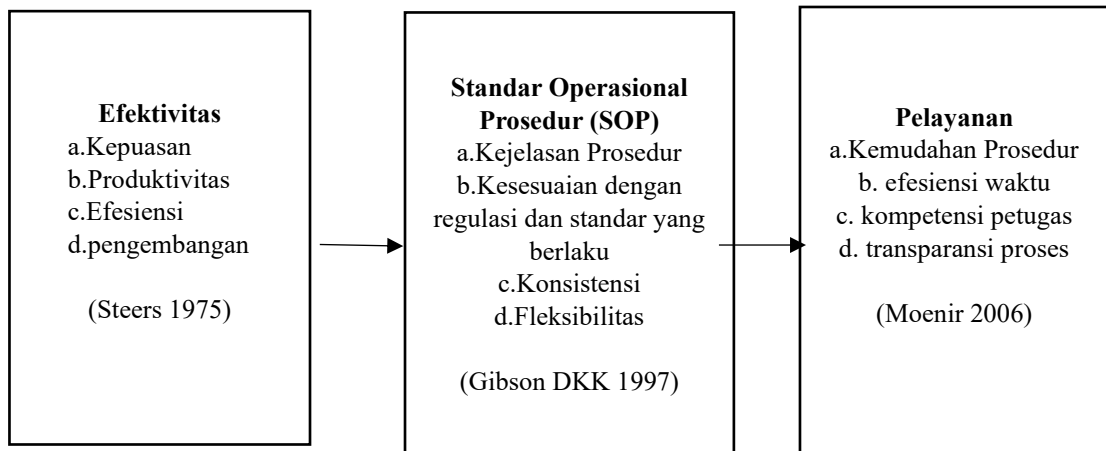
Selain itu, manfaat lain yang dirasakan pemerintah adalah adanya akuntabilitas dan pengawasan. Dengan pelayanan pendaftaran yang terdokumentasi secara digital, setiap proses dapat ditelusuri dan diawasi, sehingga meminimalisir peluang penyalahgunaan kewenangan. Kementerian Agama RI (2019) melalui Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler menekankan bahwa pelayanan pendaftaran haji merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan ibadah haji.

Dengan demikian, manfaat pelayanan pendaftaran haji dapat dilihat dari empat aspek utama:

- a) Aspek hukum: memberikan kepastian dan perlindungan hak bagi calon jamaah.
- b) Aspek psikologis: memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian keberangkatan.
- c) Aspek sosial: menciptakan keteraturan, keadilan, dan mengurangi potensi konflik sosial.
- d) Aspek administratif: menyediakan data valid bagi pemerintah dan memperkuat transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan ibadah haji.

2. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah rancangan konseptual yang menautkan landasan teori dengan faktor-faktor kunci yang telah diidentifikasi sebagai pokok masalah. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat diilustrasikan sebagai berikut.



Gambar 1.2 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan dasar pemikiran konseptual yang menggambarkan hubungan antara teori, variabel, dan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, kerangka pikir disusun untuk menjelaskan alur logis dalam menganalisis efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan pendaftaran haji di Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu (PLHUT) Kabupaten Purwakarta.

Penelitian ini diawali dengan mengkaji penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam proses pelayanan pendaftaran haji yang diterapkan oleh pusat layanan haji dan umrah terpadu (PLHUT). Penerapan SOP tersebut menjadi dasar untuk menilai kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selanjutnya, dilakukan analisis terhadap efektivitas penerapan SOP dengan memperhatikan beberapa indikator, antara lain:

- a) Kejelasan prosedur yang ditetapkan;
- b) Kesesuaian prosedur dengan regulasi dan standar yang berlaku;

- c) Konsistensi pelaksanaan prosedur;
- d) Fleksibilitas dalam menyesuaikan prosedur terhadap kebutuhan dan kondisi di lapangan.

Analisis terhadap keempat indikator tersebut akan memberikan gambaran menyeluruh mengenai sejauh mana SOP telah diterapkan secara efektif dalam pelayanan pendaftaran haji. Hasil dari analisis ini kemudian digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai tingkat efektivitas SOP di PLHUT Kabupaten Purwakarta.

Dengan demikian, kerangka pikir ini memberikan arah dan batasan dalam pelaksanaan penelitian, sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan kesimpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian.

F. Langkah Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu (PLHUT) Kabupaten Purwakarta Tahun 2024. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kebutuhan untuk memahami lebih dalam mengenai efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan pendaftaran haji yang diterapkan di pusat layanan haji dan umrah (PLHUT).

2. Paradigma dan Pendekatan

Dalam penelitian ini, penulis mengadopsi paradigma konstruktivisme dengan metode kualitatif, yang menitik beratkan pada rekonstruksi pemahaman terhadap dunia sosial berdasarkan pengalaman serta makna yang diberikan oleh

masyarakat. Paradigma konstruktivisme memandang realitas sebagai hasil dari konstruksi pemahaman individu atau kemampuan berpikir seseorang.

Penulis menerapkan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif dalam bentuk naratif. Pendekatan kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena dengan mengutamakan kualitas data dibandingkan kuantitasnya.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung serta wawancara mendalam dengan informan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara menyeluruh untuk memahami makna yang mendasari fenomena yang diteliti. Dengan pendekatan ini, penulis berupaya menggali informasi lebih dalam guna mendapatkan wawasan yang lebih komprehensif mengenai efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan pendaftaran haji di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu (PLHUT) Kabupaten Purwakarta. Pendekatan kualitatif dipilih agar data yang dihasilkan lebih kaya dan relevan, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih holistik terhadap fenomena yang terjadi di lembaga tersebut.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif-deskriptif, yakni pengkajian yang berfokus pada analisis pada tataran deskriptif. Data dan fakta disusun serta disajikan secara sistematis agar mudah dipahami dan ditarik kesimpulannya. Pada dasarnya, kesimpulan dalam metode ini dibangun langsung dari temuan lapangan yang bersifat deskriptif.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data dalam skripsi ini bersifat kualitatif, yakni memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, serta perilaku individu maupun kelompok.

b. Sumber Data

Sumber data memegang peran krusial dalam penelitian karena turut menentukan validitas temuan. Dalam studi ini, peneliti menggunakan dua jenis sumber data: primer dan sekunder.

1) Data primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti. Pada penelitian ini, data primer dihimpun langsung dari sumbernya melalui kegiatan wawancara dan penelusuran dokumentasi yang dilaksanakan di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Purwakarta.

2) Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber tertulis yang berfungsi sebagai pelengkap penting tidak boleh diabaikan karena mampu mendukung dan menyempurnakan temuan yang diperoleh dari sumber primer.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati, menelaah, dan merekam perilaku secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu. Pada penelitian ini,

teknik observasi diterapkan dengan penghimpunan data langsung di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Purwakarta, agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan pendaftaran haji.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan terarah mengenai persoalan tertentu, berupa proses tanya jawab lisan antara dua pihak atau lebih yang berinteraksi secara langsung. Pada penelitian ini, teknik wawancara dimanfaatkan untuk memperoleh dan menghimpun data terkait efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan pendaftaran haji di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Purwakarta Tahun 2024.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui berbagai sumber tertulis seperti buku, dokumen, majalah, catatan harian, notulen rapat, dan aneka arsip. Dalam studi ini, dokumentasi dimanfaatkan untuk mengekstrak informasi dari dokumen atau arsip yang berkaitan dengan efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) pada layanan pendaftaran haji di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Purwakarta. Data yang dihimpun meliputi sejarah pendirian PLHUT, struktur organisasi, visi-misi, serta dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian.

d. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Keabsahan data berkaitan dengan validitas, yakni derajat kesesuaian temuan dengan kondisi nyata pada objek yang diteliti. Validitas merefleksikan ketepatan antara data yang dihimpun dan peristiwa yang benar-benar terjadi di lapangan; dengan demikian, data dinyatakan valid bila tidak terdapat selisih antara laporan peneliti dan keadaan sebenarnya. Dalam studi ini, keabsahan diuji melalui uji kredibilitas dengan metode triangulasi untuk memastikan akurasi serta konsistensi data yang diperoleh.

e. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan melalui empat tahap: kondensasi data, penyajian data, verifikasi, dan penarikan kesimpulan. Uraian singkatnya sebagai berikut:

1) Kondensasi data

Kondensasi data adalah proses menyeleksi, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data dari keseluruhan bahan mentah seperti catatan lapangan tertulis, transkrip wawancara, dokumen, dan materi empiris lainnya. Dalam konteks penelitian ini, kondensasi dilakukan setelah peneliti menyelesaikan wawancara dan mengumpulkan data tertulis di lapangan; transkrip yang dihasilkan kemudian dipilah dan diorganisasi untuk menajamkan fokus penelitian sesuai kebutuhan analitis peneliti.

2) Penyajian data

Setelah data dipilah sesuai tujuan penelitian, data tersebut disajikan dalam bentuk tabel. Seluruh informasi yang terkumpul mulai dari tahap

perencanaan, pelaksanaan tindakan, observasi, hingga refleksi diorganisasikan ke dalam tabel agar pembacaan dan interpretasi data menjadi lebih mudah.

3) Verifikasi data

Verifikasi data ditempuh melalui triangulasi, yakni membandingkan temuan observasi dengan hasil wawancara, lalu mencocokkannya kembali dengan sumber data lain. Langkah ini bertujuan memastikan bahwa informasi yang dihimpun akurat dan dapat diandalkan.

4) Penarikan kesimpulan

merumuskan makna dari data yang telah dianalisis, menyimpulkan temuan utama, serta mengaitkannya dengan pertanyaan penelitian dan landasan teoritis.

