

ABSTRAK

Saiful Islam Ramdani: Implementasi Standar Operasional (SOP) dalam Pelayanan Pembatalan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang

Penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan di Kemenag Kabupaten Sumedang menerapkan beberapa SOP dalam penyelenggaraannya termasuk SOP pembatalan haji. Dalam SOP pembatalan haji ini perlu dilaksanakan sesuai dengan standar dan teori agar SOP pembatalan haji terlaksana dengan baik mulai dari penyusunan, sosialisasi, distribusi, dan penerapan, sehingga diketahui kekurangan atau kendala selama proses pembatalan haji. Hal ini dilakukan untuk perbaikan pelaksanaan dan penerapan SOP demi meningkatkan pelayanan pembatalan haji.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui regulasi pemerintah dalam penyusunan SOP pembatalan haji dan pelaksanaannya, untuk mengetahui implementasi SOP pembatalan haji dan mengevaluasi SOP pembatalan haji di Kemenag Kabupaten Sumedang.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori Implementasi dari Freeman dan Sherwood dalam mengembangkan tahapan proses pembuatan kebijakan publik yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu: identifikasi kebijakan, implementasi program dan evaluasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif serta teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini melalui reduksi data, tampilan data, dan kesimpulan. Serta teknik keabsahan data penelitian ini dengan perpanjangan observasi, meningkatkan ketekunan, dan penggunaan bahan referensi.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa regulasi SOP pembatalan haji menyesuaikan dengan Keputusan Dirjen PHU Republik Indonesia Nomor 241 Tahun 2021. Prosedur pembatalan haji di Kemenag Kabupaten Sumedang diantaranya: datang ke kantor Kemenag Kabupaten Sumedang, mengajukan permohonan pembatalan haji beserta alasannya, memenuhi berkas persyaratan administrasinya, menunggu proses pengembalian BPIH ke rekening jemaah haji. Serta evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan SOP pembatalan haji, dengan memperhatikan beberapa hal, yaitu: memiliki website *online* untuk mempermudah jemaah haji dalam menemukan informasi yang diperlukannya.

Kata Kunci: Evaluasi, Implementasi, Jemaah Haji, Pembatalan ibadah haji, Standar Operasional Prosedur (SOP)