

**PROGRES PENERAPAN MODEL *ONE STOP SERVICE*
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KEMENTRIAN
HAJI DAN UMROH KABUPATEN PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Ilmu Manajemen Dakwah



Oleh:

DEWI ROSANTI

NIM. 30622011

**PROGAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2026

**PROGRES PENERAPAN MODEL *ONE STOP SERVICE*
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KEMENTRIAN
HAJI DAN UMROH KABUPATEN PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Ilmu Manajemen Dakwah



Oleh:

DEWI ROSANTI

NIM. 30622011

**PROGAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2026

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Rosanti

NIM : 30622011

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“PROGRES PENERAPAN MODEL ONE STOP SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KEMENTERIAN HAJI DAN UMROH KABUPATEN PEKALONGAN”** adalah benar hasil karya penulis berdasarkan hasil penelitian. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pekalongan, 23 Juli 2026

Yang Menyatakan



Dewi Rosanti
NIM.30622011

NOTA PEMBIMBING

Firda Aulia Izzati, M.PD

Ds. Pagumenganmas, Kecamatan Karangdadap, Kabupaten Pekalongan

Lamp. : 4 (empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Dewi Rosanti

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

c.q. Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

di-

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : Dewi Rosanti

NIM : 30622011

Judul Sripsi : **Progres Penerapan Model *One Stop Service* (OSS) Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara/i tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 23 Juni 2026

Pembimbing,



Firda Aulia Izzati, M.PD
NIP.199201022022032002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
Website: fuad.uingusdur.ac.id | Email : fuad@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara/i:

Nama : **Dewi Rosanti**

NIM : **30622011**

Judul Skripsi : **Progres Penerapan Model *One Stop Service* (OSS) Dalam
Meningkatkan Pelayanan di Kementerian Haji dan Umroh
Kabupaten Pekalongan**

yang telah diujikan pada Hari Senin, tanggal 6 Juli 2026 dan dinyatakan **LULUS**
serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial
(S.Sos.) dalam Ilmu Manajemen Dakwah.

Dewan Penguji

Penguji I

Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I
NIP. 197010052003121001

Penguji II

Wirayudha Pramana Bhakti, M.Pd.
NIP. 198501132015031003

Pekalongan, 10 Juli 2026

Disahkan Oleh

Dekan

Dr. Tri Astutik Harvati, M.Ag.
NIP. 197411182000032001

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan adalah sistem transliterasi arab- latin berdasarkan SKB Menteri Agama dan Menteri P&K RI No. 158/1987 dan No. 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam kamus linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

A. Konsonan Tunggal

Huruf	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	tidak dilambangkan
ب	Bā	b	-
ت	Tā	t	-
ث	Śā	s	s (dengan titik diatasnya)
ج	Jīm	j	-
ح	Hā	h	h (dengan titik di
خ	Khā	kh	-
د	Dal	d	-
ذ	Žal	z	z (dengan titik di atasnya)
ر	Rā	r	-
ز	Zai	z	-
س	Sīn	s	-
ش	Syīn	sy	-
ص	Şād	ş	s (dengan titik di

Huruf	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ض	Dād	d	d (dengan titik di
ط	Ṭā	t	t (dengan titik di
ظ	Zā	z	z (dengan titik di
ع	‘Ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	-
ف	Fā	f	-
ق	Qāf	q	-
ك	Kāf	k	-
ل	Lām	l	-
م	Mīm	m	-
ن	Nūn	n	-
و	Wāwu	w	-
هـ	Hā	h	-
ء	Hamzah	‘	apostrof, tetapi lambang ini tidak dipergunakan untuk hamzah di awal kata
ي	Yā	y	-

B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *syaddah*, ditulis rangkap.

Contoh: أحمدية ditulis *Ahmadiyyah*

C. Tā Marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis *h*, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti *salat*, *zakat*, dan sebagainya.

Contoh: جماعة ditulis *jamā’ah*

2. Bila dihidupkan ditulis *t*

Contoh: كرامة الأولياء ditulis *karāmatul-auliā'*

D. Vokal Pendek

Fathah ditulis *a*, kasrah ditulis *i*, dan dammah ditulis *u*

E. Vokal Panjang

A panjang ditulis *ā*, i panjang ditulis *ī*, dan u panjang ditulis *ū*,

masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

F. Vokal Rangkap

Fathah + yā tanpa dua titik yang dimatikan ditulis *ai*

Fathah + wāwu mati ditulis *au*

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

Contoh: أأنتم ditulis *a'antum*

مؤنث ditulis *mu'annaś*

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis *al-*

Contoh: القرآن ditulis *Al-Qura'ān*

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf 1 diganti dengan huruf syamsiyyah yang mengikutinya.

Contoh: الشيعة ditulis *asy-Syī'ah*

I. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

J. Kata dalam rangkaian frasa atau kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau

2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut.

Contoh: شيخ الإسلام ditulis *Syaikh al-Islām* atau *Syakhul-Islām*

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya yang senantiasa memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri teladan bagi umat manusia dalam menjalani kehidupan. Semoga keberhasilan ini dapat menjadi langkah awal bagi penulis untuk melangkah menuju masa depan dan meraih cita-cita yang diharapkan. Karya tulis skripsi ini penulis persembahkan kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta doa selama proses penyusunannya.

Penyusunan skripsi ini juga merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1). Selain itu, karya ini menjadi bentuk upaya penulis dalam memperdalam pemahaman mengenai peran Manajemen Dakwah dalam kehidupan masyarakat, khususnya bagi pihak-pihak yang memiliki tanggung jawab dalam menjalankan dan mengelola kebijakan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keprihatinan sekaligus ketertarikan penulis terhadap dinamika tata kelola pemerintahan yang berlandaskan nilai-nilai dakwah. Dalam praktiknya, tata kelola tersebut seringkali menghadapi berbagai tantangan, namun tetap menunjukkan semangat religiusitas yang kuat.

Proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai hambatan, kendala, bahkan keraguan yang sempat penulis rasakan. Meskipun demikian, berkat doa, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak, penulis dapat melalui setiap tahap hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini bukan hanya hasil usaha pribadi, tetapi juga berkat bantuan, kerja sama, dan doa dari banyak pihak. Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Samrodin (Alm.) dan Ibu Muqodimah, yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta motivasi yang tiada henti. Terima kasih atas segala perjuangan dan cinta yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan dan penyusunan

skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada Bapak Samrodin (Alm.) dan memberikan kesehatan serta keberkahan kepada Ibu Muqodimah.

2. Ibu Firda Aulia Izzati, selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Kepada sahabat-sahabat penulis yang tergabung dalam “Putri Kecil Ayah”. “Cukurukuk”, dan “The Final Chapter” penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah diberikan selama masa perkuliahan ini. Kehadiran kalian menjadi salah satu alasan yang membuat saya tetap bersemangat dalam menjalani proses belajar di bangku kuliah. Berbagai momen kebersamaan, diskusi, canda, serta pengalaman yang telah kita lalui bersama menjadi kenangan berharga yang tidak akan terlupakan. Tidak dapat dipungkiri bahwa kehadiran kalian juga memberikan warna baru dalam perjalanan hidup penulis. Jika dahulu kehidupan terasa berjalan biasa saja dan cenderung abu-abu, kini terasa lebih berwarna karena adanya persahabatan, dukungan, dan kebersamaan dari kalian semua. Semoga tali persahabatan ini tetap terjaga, dan kita semua dapat terus berkembang menjadi pribadi yang lebih baik di masa yang akan datang.

MOTTO

“Setiap langkah yang diiringi kesungguhan tidak akan berakhir sia-sia.
Sebab Allah telah menjanjikan jalan bagi mereka yang terus berjuang
dan tidak berhenti berusaha”

(Q.S. Al-Ankabut: 69)



ABSTRAK

Rosanti, Dewi 2026, Penerapan Pelayanan One Stop Service (OSS) di Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan. Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Dosen Pembimbing Firda Aulia Izzati, M. PD

Kata Kunci: *One Stop Service*, Pelayanan Haji, POAC, SWOT.

Tingginya minat masyarakat Indonesia dalam menunaikan ibadah haji menuntut pelayanan yang cepat, efektif, efisien, dan terintegrasi. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan menerapkan model *One Stop Service* (OSS) sebagai sistem pelayanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai layanan haji dalam satu tempat sehingga masyarakat tidak perlu berpindah-pindah unit layanan. Namun, pada masa peralihan kelembagaan dan perubahan kebijakan, implementasi OSS masih menghadapi beberapa kendala yang perlu dikaji lebih lanjut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *One Stop Service* berdasarkan teori POAC (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*) serta menilai progres pelaksanaannya melalui analisis SWOT dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umroh. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen dakwah, khususnya pada bidang manajemen pelayanan publik, serta menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi instansi terkait dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, dokumentasi, serta kuesioner sebagai data pendukung untuk memperkuat temuan penelitian. Informan dalam penelitian ini meliputi kepala kantor, pegawai, serta masyarakat pengguna layanan haji dan umroh. Data yang terkumpul dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga diperoleh gambaran yang menyeluruh dan sistematis mengenai penerapan OSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *One Stop Service* di Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan telah berjalan cukup baik dan memberikan dampak positif. Berdasarkan analisis POAC, seluruh fungsi manajemen telah diterapkan sesuai tujuan organisasi, meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung. Sementara itu, analisis SWOT menunjukkan kekuatan pada pelayanan yang terpusat dan kemudahan akses, kelemahan pada SDM dan gangguan jaringan, peluang dari perkembangan teknologi digital, serta ancaman berupa meningkatnya jumlah jamaah. Secara keseluruhan, OSS terbukti meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan haji dan umroh.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarokatuh,

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan Rahmat-Nya yang tak ternilai serta hidayah-Nya. Sholawat dan salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “PROGRES PENERAPAN MODEL *ONE STOP SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KEMENTERIAN HAJI DAN UMROH KABUPATEN PEKALONGAN” penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi tugas akhir dan salah satu syarat menyelesaikan studi program Strata Satu (S1), Program Studi Manajemen Dakwah (MD), Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD), Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari tanpa adanya do'a, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang tak henti-hentinya memberikan kenikmatan hidup, kesehatan, kekuatan, dan kelancaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M. Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Dr. Tri Astutik Haryati, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Hanif Ardiansyah M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, Dosen Pembimbing Akademik, sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberi nasihat dan dukungannya.
5. Bapak Ahmad Hidayatullah M. Sos selaku sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah UIN K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah menyetujui judul penelitian saya.
6. Segenap Dosen dan Staf Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah.
7. Orang tua, keluarga, dan teman-teman yang selalu mendo'akan dan memberikan motivasi.

8. Semua pihak yang membantu penulis dalam segala hal terutama dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa temuan pada penelitian ini yang diperoleh belum seimbang karena keterbatasan kemampuan penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga dengan adanya hasil penelitian ini bermanfaat, dan Allah SWT, melipat gandakan pahala bagi kita. Akhir kata hanya Allah SWT yang akan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu selama proses penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan do'anya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi para pembaca pada umumnya, terlebih bagi Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Aamiin, Allahumma Sholi'ala Sayyidina Muhammad.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR BAGAN.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Kerangka Berfikir	22
G. Metode Penelitian	23
H. Sistematika Penulisan	26
BAB II LANDASAN TEORI	28
A. <i>Model One Stop Service (OSS)</i>	28
B. Pelayanan Haji dan Umroh.....	32
C. Pelayanan Publik	35
D. Standar Pelayanan Publik	36
E. Manajemen Pelayanan.....	39
F. Implementasi Model Edward III	41

BAB III PROGRES PENERAPAN MODEL ONE STOP SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KEMENTERIAN HAJI DAN UMROH	45
A. Profil Kantor Kementrian Haji dan Umroh	45
B. Konsep Pelayanan Sistem One Stop Service (OSS) di Kementrian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan	51
C. Progres Penerapan Model One Stop Service (OSS) di Kementrian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan	66
BAB IV ANALISIS PROGRES PENERAPAN MODEL ONE STOP SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KEMENTERIAN HAJI DAN UMROH KABUPATEN PEKALONGAN	81
A. Analisis Konsep Model One Stop Service Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kementrian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan	81
B. Analisis Progres Penerapan Model One Stop Service Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kementrian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan	85
BAB V PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	98

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Kerangka Berpikir	23
Bagan 3.1	Struktur Organisasi Kantor Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan	48



DAFTAR GAMBAR

Bagan 1.1 Kerangka Berpikir.....	24
Bagan 3.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	98
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian	99
Lampiran 3. Transkrip Wawancara	100
Lampiran 4. Dokumentasi.....	114
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup.....	117



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tingginya minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji menuntut pemerintah, khususnya Kementerian Agama, untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, transparan, dan terintegrasi. Fenomena ini tidak hanya dipengaruhi oleh faktor keagamaan yang kuat, tetapi juga dorongan sosial, ekonomi, dan budaya yang menjadikan haji sebagai status sosial dan pencapaian spiritual. Kondisi ini menunjukkan bahwa diperlukan kajian lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat terhadap haji guna memberikan masukan bagi peningkatan pelayanan dan pembinaan calon jemaah.¹

Sebelum diterapkannya sistem One Stop Service (OSS), proses pelayanan administrasi haji masih mengharuskan masyarakat mengurus berbagai persyaratan di beberapa lokasi yang berbeda sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus berpindah-pindah tempat untuk menyelesaikan seluruh proses administrasi, sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama, biaya tambahan, serta tenaga yang lebih besar. Selain itu, pelayanan yang belum terintegrasi juga berpotensi menimbulkan ketidakefisienan, keterlambatan penyelesaian administrasi, dan kesulitan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang lengkap mengenai prosedur pelayanan.²

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, pelayanan terpadu diartikan sebagai proses pengelolaan layanan yang diselenggarakan di satu lokasi, baik secara fisik maupun virtual, sudah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Pelaksanaan program

¹ Wawancara dengan Bapak Asrofi, (Kepala Kementerian Haji dan Umroh, Pada tanggal 25 Agustus 2025

² Wawancara dengan Bapak Asrofi, (Kepala Kementerian Haji dan Umroh, Pada tanggal 25 Agustus 2025

pelayanan terpadu dilakukan melalui sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA).³

Ibadah haji merupakan pelaksanaan rukun Islam yang kelima bagi umat Muslim dan menjadi kewajiban seumur hidup. Pelaksanaan ibadah ini mensyaratkan kemampuan tertentu yang tidak dimiliki setiap individu, sehingga kewajiban haji hanya berlaku bagi muslim yang mampu melaksanakannya.⁴ Selanjutnya, kesehatan mental dan fisik merupakan syarat untuk memastikan bahwa setiap rukun haji dapat dilaksanakan dengan baik. Selain itu, harus ada kesiapan dalam hati untuk menjaga semua hal-hal yang dilarang oleh Allah. Di samping itu, penting untuk memastikan kembali keluarga yang ditinggalkan memiliki keamanan dalam mempertahankan kehidupan mereka.⁵

Upaya pemerintah yang dilakukan dengan cara menerapkan model *One Stop Service* (OSS), yaitu sistem layanan terpadu yang dirancang agar masyarakat lebih mudah mengakses berbagai jenis layanan di satu lokasi dalam waktu yang lebih efisien. Model pelayanan *One Stop Service* dirancang agar masyarakat dapat mengurus seluruh proses pendaftaran, pelunasan, pemeriksaan kesehatan, hingga pelimpahan porsi haji dalam satu tempat dan satu alur pelayanan. Konsep ini diharapkan menyederhanakan prosedur, menghemat waktu, serta meminimalisir kesalahan data atau kehilangan dokumen. *One Stop Service* sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi, dan mempercepat proses pelayanan publik, termasuk dalam sektor keagamaan seperti haji dan umrah.

Program pelayanan terpadu satu pintu sangat penting untuk diterapkan agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan yang diperlukan, sehingga mereka akan merasa lebih puas karena menerima layanan yang cepat, mudah, dan transparan. Sebagaimana telah dijelaskan, pelayanan

³ Teguh Santoso, "INOVASI PELAYANAN JAMAAH HAJI TERPADU PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA SURABAYA" 1 (2019): 3.

⁴ Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji Dan Umroh Disertai Dan Hikmahnya* (Solo: PT. Era Adicitra Intermedia, 2009).

⁵ Ence Sopyan and Kismartini, "ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH HAJI TERPADU SATU ATAP DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN CIAMIS," *Jurnal MD* 6 (2020): 1.

terpadu satu pintu adalah sebuah konsep dengan tujuan agar menyederhanakan serta mempercepat tahapan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Kementerian haji dan umroh di Kabupaten Pekalongan sebagai lembaga yang memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan ibadah haji. Memiliki peran yang sangat mendukung dalam kelancaran dan kesuksesan pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Namun, dalam realisasinya penerapannya masih belum sepenuhnya terintegrasi di satu lokasi, sehingga masih terdapat beberapa tahapan layanan yang harus diakses secara terpisah. Setelah masa peralihan dari PLHUT ke Kementrian Haji dan Umroh, dimana beberapa mekanisme mengalami perubahan dan penyesuaian seperti, undang-undang No. 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan haji dan umroh di revisi menjadi undang-undang No. 14 Tahun 2025 tentang revisi undang-undang No. 8. Perubahan kebijakan undang-undang ini menuntut PLHUT untuk beradaptasi ataupun menata ulang system pelayanan agar tetap berjalan efektif.⁶

Tujuan dari pelaksanaan program ini adalah untuk mempermudah calon jemaah haji dalam memenuhi semua kebutuhan dan persyaratan yang diperlukan. Adanya integrasi sistem dan prosedur dalam proses pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji, calon jemaah tidak perlu bolak-balik untuk menyelesaikan berbagai persyaratan, sehingga proses dapat dilakukan lebih cepat, serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam input data atau kehilangan dokumen. Oleh karena itu, dalam penyediaan layanan pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji, perlu diterapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu yang efisien untuk memastikan kenyamanan calon jemaah terhadap layanan yang diberikan.⁷

Progres penerapan model *One Stop Service* di Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan setelah masa peralihan ini menjadi penting untuk diteliti guna mengetahui sejauh mana efektivitas sistem ini dalam meningkatkan kualitas layanan. Apakah penerapan *One Stop Service* sudah dijalankan sesuai

⁶ Wawancara dengan Bapak Asrofi, (Kepala Kementerian Haji dan Umroh, Pada tanggal 25 Agustus 2025

⁷ Wawancara dengan Bapak Asrofi, (Kepala Kementerian Haji dan Umroh, Pada tanggal 25 Agustus 2025

dengan pedoman pelayanan yang ditetapkan. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Proges Penerapan Model *One Stop Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kementrian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan”**.

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan mencari jawaban dari rumusan masalah. Adapun dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana konsep model *One Stop Service* di Kementrian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan?
2. Bagaimana proges penerapan model *One Stop Service* dalam meningkatkan pelayanan di Kementrian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang hendak dicapai dalam skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui konsep model pelayanan *One Stop Service* di Kementrian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan
2. Untuk mengetahui progres penerapan model *One Stop Service* dalam meningkatkan pelayanan di Kementrian Haji dan Umroh. Kabupaten Pekalongan

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini memberikan kontribusi, baik dari secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi pandangan dalam pengembangan ilmu, khususnya terkait model pelayanan di sektor keagamaan. Penerapan *One Stop Service* dalam pelayanan haji dan umrah dapat memperkaya literatur mengenai inovasi pelayanan publik di era digital dan menjadi dasar pengembangan teori layanan berbasis integrasi sistem dan teknologi.

2. Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan pemahaman langsung tentang bagaimana pelayanan publik, khususnya di bidang haji dan umrah, dikelola melalui pendekatan *One Stop Service*. Proses penelitian juga memperkaya pengetahuan penulis dalam bidang manajemen pelayanan keagamaan serta meningkatkan kemampuan analisis dan berpikir kritis dalam mengkaji isu-isu aktual di lapangan.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diupayakan bisa memberikan pengetahuan dan juga pemahaman mengenai kondisi dan perkembangan layanan yang sedang beradaptasi kepada masyarakat, khususnya calon jemaah haji dan umrah, mengenai pentingnya layanan yang terintegrasi, cepat, dan efisien. Dengan mengetahui bagaimana sistem *One Stop Service* diterapkan, masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan serta memiliki harapan yang lebih realistis terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diterima.

c. Bagi UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan

Penelitian ini dapat menjadi kontribusi ilmiah dalam memperkaya khasanah penelitian mahasiswa di bidang pelayanan publik dan keagamaan. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan peran aktif mahasiswa dalam memberikan solusi atas persoalan nyata di masyarakat, sehingga dapat meningkatkan reputasi akademik kampus dalam mendukung tridharma perguruan tinggi.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi awal bagi peneliti lain yang tertarik mengkaji inovasi pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan haji dan umrah atau implementasi sistem *One Stop Service* di instansi pemerintah dalam situasi perubahan kebijakan. Peneliti dimasa mendatang juga dapat memperluas kajian ini dengan pendekatan atau sudut pandang yang berbeda, lokasi yang lebih luas, atau fokus pada evaluasi efektivitas sistem pelayanan tersebut.

E. Tinjauan Pustaka

1. Analisis Teori

a. *Model One Stop Service (OSS)*

Model *One Stop Service* yaitu sistem pelayanan terpadu dalam satu atap yang dirancang untuk menyatukan seluruh proses layanan mulai dari pendaftaran, verifikasi dokumen, pembayaran, konsultasi, hingga informasi keberangkatan dalam satu lokasi yang terintegrasi. Secara administratif, layanan satu atap didefinisikan sebagai suatu unit kerja di Tingkat pemerintahan daerah yang bertugas memberikan layanan pengurusan dokumen publik namun sering dipandang negatif karena prosedurnya berbelit, persyaratannya banyak, dan biayanya relatif mahal. serta membutuhkan waktu yang lama.⁸

Indikator dalam menilai penerapan *One Stop Service* harus mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang tercantum dalam Standar Pelayanan Minimum (SPM). Prinsip-prinsip tersebut meliputi: pelayanan yang sederhana, jelas, memiliki kepastian hukum, akurat, aman, bertanggung jawab, didukung sarana dan prasarana yang memadai, mudah diakses, dilakukan dengan disiplin, sopan, ramah, serta memberikan rasa nyaman bagi masyarakat.

Adanya layanan terpadu satu pintu, semua proses perizinan serta non-perizinan yang ditetapkan sebagai otoritas pemerintah kabupaten/kota dapat diurus di satu instansi. Tujuannya itu untuk mendorong perkembangan ekonomi melewati kemajuan investasi, sekaligus memberikan fokus lebih pada prioritas pengembangan UMKM.⁹

⁸ Sumirah, Wing Wahyu Winarno, and Hanung Adi Nugroho, "Perancangan Model Layanan Publik Pemerintah Daerah Berbasis One Stop Service," *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer* 3, no. 1 (2021)

⁸ Andi Arwinda Wildam, Idawia, and Dahlan, "Analisis Sistem Pelayanan Perizinan Terhadap Peningkatan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Luwu Timur," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 1, no. 2 (2024): 1–8..

⁹ Wildam, Idawia, and Dahlan, "Analisis Sistem Pelayanan Perizinan Terhadap Peningkatan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Luwu Timur."

Di Indonesia, terdapat dua kategori sistem pelayanan terpadu, yakni Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Deskripsi terdapat keduanya sebagai berikut:

i. Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pemberian layanan sesuai dengan polanya yang dijalankan yang bersifat terpadu terhadap lembaga pemerintah dan memiliki relevansi terhadap kekuasaan secara menyeluruh. Penentuan pola demikian tidak semata-mata menghubungkan kekuasaan terhadap kekuasaan secara menyeluruh yang diberikan pegawai sebagai perwakilan lembaga sesuai tanggung jawab yang diberikan.¹⁰

ii. Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pemberian layanan publik sesuai dengan polanya yang bersifat tunggal dari unit pelaksanaan kerja di bidang pemerintah menyesuaikan pemberian kekuasaan atas unit pelaksanaan kerja pemerintah berhubungan terhadap aspek yang lain. Menyesuaikan pola penyediaan layanan menjadi interpretasi instansi wall of government yang dapat dikemukakan secara tepat menunjukan layanan masyarakat di hubungan terhadap penyediaan layanan semata kemudian pemberian tersebut termasuk kedalam aspek yang dimaksud dan menjadi pendekatan agar mengelola tanpa berbagai usaha penggabungan dari investasi pemerintah terhadap masing-masing bidang pada cakupan pengkoordinasian yang meluas agar suatu kebijakan dapat merealisasikan tujuan.¹¹

b. Jenis-Jenis *One Stop Service*

Terdapat tiga jenis model layanan satu atap atau pemerintah satu atap yang dapat dibedakan berdasarkan tujuannya menjadi model-model sebagai berikut:

¹⁰ Awang Anwaruddin, "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi," *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi* 1, no. 1 (2018): 15–35.

¹¹ Hamdan Firmansyah, *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022).

i. Model *First-Stop*

Model pelayanan ini mencakup layanan informasi yang membantu orang-orang dalam memahami berbagai macam pelayanan publik yang mereka perlukan.¹²

ii. Model *Convenience Store*

Beragam jenis layanan transaksi dikumpulkan dalam satu kantor atau bahkan satu platform daring. Melalui model layanan ini, seluruh kebutuhan masyarakat dapat terakomodasi. Pola pelayanan seperti ini umumnya diterapkan pada pemerintahan daerah yang bersifat desentralisasi, dengan integrasi layanan yang tetap berada dalam satu wilayah kewenangan. Jenis-jenis layanan yang dapat memanfaatkan model layanan ini adalah layanan administratif yang gampang dipahami, juga tidak memerlukan pengetahuan dan waktu yang lama.

iii. Model *True One-Stop*

Model pelayanan ini menggabungkan berbagai macam layanan yang mencakup beragam otoritas. Cara pelayanan ini diterapkan buat jenis-jenis layanan yang lumayan rumit.¹³

c. Media Dalam Pelaksanaan *One Stop Service*

Sarana yang dimanfaatkan guna menyampaikan pelayanan kepada publik dalam model *One Stop Service* mempunyai beberapa pilihan, yaitu sebagai berikut:

- i. Lokasi fisik berupa satu gedung atau instansi yang memfasilitasi masyarakat untuk memperoleh layanan secara langsung melalui tatap muka, dengan dukungan petugas bagian front office dan back office.
- ii. Internet atau laman web, adalah penyelenggaraan layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan platform internet atau situs web. Media layanan publik ini dapat dijangkau

¹² Desy Amalia Ramadhani, "Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (*One Stop Service*) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar," *Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar*, 2018, 1–9, [http://eprints.unm.ac.id/10755/1/Jurnal Desy.pdf](http://eprints.unm.ac.id/10755/1/Jurnal%20Desy.pdf).

¹³ Bella Meika Lestari, "E-Government Dalam Pelaksanaan *One Stop Service* Online Pada Pelayanan Perizinan Di Indonesia: Scoping Review," *Jurnal Analisis Sosial* 6, no. 1 (2022): 13–34

masyarakat dari kantor, rumah maupun lokasi umum, serta mampu menyajikan informasi yang lebih lengkap mengenai aktivitas, layanan, dan potensi organisasi terkait.¹⁴

- iii. Kios pelayanan (*one-stop kios*) merupakan fasilitas layanan mandiri berbentuk kios, yang memungkinkan masyarakat atau pengguna menerima layanan publik secara langsung, tergolong melaksanakan transaksi pembayaran. Model layanan ini menggabungkan macam-macam jenis pelayanan dari beragam instansi pemerintah dan dapat ditempatkan di beraneka lokasi untuk membantu akses masyarakat.
- iv. Pusat informasi (*call center*) merupakan layanan berbasis telepon yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi terkait pelayanan publik atau bahkan melakukan transaksi.¹⁵

d. Pelayanan Haji dan Umroh

i. Pengertian dan ruang lingkup

Pelayanan haji dan umroh merupakan serangkaian aktivitas yang mencakup pembinaan, pemberian layanan, serta perlindungan bagi jamaah yang hendak menjalankan ibadah haji dan umroh, yang diselenggarakan oleh pemerintah atau Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU).¹⁶

Pelayanan dalam konteks ini adalah pelayanan publik, yang mana definisi dari pelayanan publik tergolong sebagai bentuk layanan yang diberikan pemerintah pada masyarakat, baik secara langsung melalui sektor publik maupun melalui mekanisme pendanaan pada layanan yang dijalankan oleh pihak swasta.¹⁷

¹⁴ Nova Yohana, Dan Tantri, and Puspita Yazid, "Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Mewujudkan Good Governance," *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi* 5, no. 2 (2014): 153–68, www.pekanbaru.

¹⁵ Bella Meika Lestari, "E-Government Dalam Pelaksanaan One Stop Service Online Pada Pelayanan Perizinan Di Indonesia: Scoping Review," *Jurnal Analisis Sosial* 6, no. 1 (2022)

¹⁶ Dea Fajar Herlyanda et al., "Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto," *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2019): 43–56.

¹⁷ Nurmah Semil, *PELAYANAN PRIMA INSTANSI PEMERINTAH: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Indonesia* (Depok: Kencana, 2018).

Pelayanan ini mencakup berbagai aspek mulai dari pendaftaran, pengurusan dokumen seperti paspor dan visa, bimbingan manasik, pemeriksaan kesehatan, hingga pengaturan transportasi dan akomodasi selama di Tanah Suci. Tujuan pelayanan ini adalah untuk memastikan kelancaran, kenyamanan, dan keamanan jamaah dalam menjalankan ibadah haji dan umroh selaras dengan ketentuan dan standar yang berlaku. Kepuasan pelanggan itu terpengaruh oleh penilaian terhadap kualitas layanan, produk berkualitas, harga, serta faktor-faktor yang bersifat personal dan situasional.¹⁸

Beberapa ahli mendefinisikan pendapatnya mengenai pengertian pelayanan yakni sebagai berikut:

Pelayanan merupakan sebuah proses dalam memenuhi kebutuhan berdasarkan Aktivitas yang dikerjakan oleh seseorang dan langsung dirasakan oleh pihak lain. Istilah lainnya, pelayanan dapat diartikan sebagai langkah yang diberikan oleh individu lain di mana masing-masing pihak mendapatkan manfaat yang sangat diharapkan serta merasakan kepuasan.¹⁹

Pelayanan itu menggambarkan sebagai suatu kegiatan yang berfaedah yang dikerahkan oleh satu atau beberapa pihak untuk pihak lain agar mampu memberikan kepuasan kebutuhan serta keinginan kepemilikan apapun kepada penerimanya.²⁰

Pengertian pelayanan secara lebih detail yakni pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang memiliki sifat tak kasat mata yang menyebabkan terjadinya Interaksi antara pembeli dengan petugas atau fasilitas yang disediakan oleh perusahaan penyedia layanan, yang

¹⁸ Nasrun Nazaruddin, Rahmat Hidayat, and Ricco Andreas, "ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DAN PELAYANAN DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS DAYA SAING BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMROH PROSPEKTIF EKONOMI SYARI'AH (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir Dan Al Madinah)," *Nizham Journal of Islamic Studies* 8, no. 01 (2020): 1.

¹⁹ AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000).

²⁰ Philip Kotler, *Marketing Manajemen : Analisis Planning, Implementation and Control, Eight Edition*, New Jersey (New Delhi: Asoke K. Ghosh, 1997).

bertujuan memberikan solusi serta menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan.²¹

a) Ciri-ciri pelayanan yang baik

Berikut ada beberapa tanda pelayanan yang berkualitas bagi perusahaan dan karyawan dalam melayani para jamaah:

- (1) Adanya karyawan berkualitas
- (2) Tersedianya fasilitas dan infrastuktur yang memadai
- (3) memiliki tanggung jawab penuh kepada para jamaah sejak awal sampai akhir pelayanan
- (4) Dapat memberikan layanan secara cepat dan efisien
- (5) Memiliki kemampuan berkomunikasi yang efektif
- (6) Memiliki wawasan serta kompetensi yang baik²²

e. Pelayanan Publik

Secara global, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai keseluruhan program pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang menjadi sasaran layanan ataupun untuk melaksanakan peraturan berdasarkan aturan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.²³

Hakikat pelayanan publik itu menghadirkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sebagai wujud kewajiban aparatur pemerintah menjadi pelayan publik. Penyelenggara pelayanan yang berusaha merealisasikan kepuasan untuk para penerima layanan harus mematuhi prinsip-prinsip pelayanan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan tersebut tercantum pada Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 sebagai berikut:

²¹ Ratminto and Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013).

²² Kifli Dzul, "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah PT. Patuna Tour Dan Travel," *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010).

²³ Deri Alan Kurniawan, Irfan Rizki Gumilar, and Nurul Alifah Rahmat, "Implementasi Kompensasi, Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening," *Business Management Journal* 19, no. 2 (2023): 173–85.

- i. Keterbukaan, dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan, diberikan secara cukup, dan juga dapat dipahami.
 - ii. Akuntabilitas, artinya mampu dipertanggungjawabkan yang sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
 - iii. Bersifat kondisional, disesuaikan melalui situasi dan kemampuan penyedia maupun penerima layanan, tetap mengutamakan prinsip efisiensi dan efektivitas.
 - iv. Partisipatif, mendorong masyarakat ikut serta dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan mempertimbangkan kebutuhan, dan aspirasi harapan mereka.
 - v. Kesamaan Hak, memberikan pelayanan tanpa ketidakadilan, tidak membedakan suku, ras, golongan, jenis kelamin, agama maupun status ekonomi.
 - vi. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, baik penyedia maupun penerima layanan publik wajib menyempurnakan hak serta kewajiban masing-masing pihak.²⁴
- d. Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik sebagai acuan atau pedoman yang dipergunakan dalam pelaksanaan layanan serta menjadi dasar untuk mengamati tingkat kualitas pelayanan. Standar ini merupakan bentuk komitmen dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat untuk menghadirkan pelayanan yang bermutu, cepat, mudah dijangkau, serta dapat dievaluasi tingkat pencapaiannya. Dengan adanya standar ini, mutu dan jumlah pelayanan yang diterima masyarakat dapat terjamin, sehingga diharapkan layanan yang diberikan merata dan dapat mencegah terjadinya kesenjangan.²⁵

Di Inggris juga disosialisasikan layanan *First the New Charter Programme*, yang berisi 9 prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan

²⁴ Hamdan Firmansyah, *Pelayanan Publik di Era Tatanan Normal Baru* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022).

²⁵ Muhammad Fitri Rahmadana, *Pelayanan Publik*, ed. Janner Simarmata, *Sustainability* (Switzerland), vol. 11 (Makkasar: Yayasan Kita Menulis, 2020)

publik sebagai bentuk nyata dari visi pemerintah dan diterapkan oleh seluruh aparatur negara. Prinsip-prinsip tersebut antara lain:

- i. Menetapkan standar pelayanan yang jelas
- ii. Bersikap transparan dan menyuguhkan informasi secara lengkap
- iii. Melakukan konsultasi serta melibatkan pihak terkait
- iv. Memperluas akses dan memberikan berbagai pilihan layanan
- v. Memberikan perlakuan yang adil kepada semua pihak
- vi. Mengoreksi dan memperbaiki apabila terjadi kesalahan
- vii. Menggunakan sumber daya secara efisien dan efektif
- viii. Berinovasi serta terus melakukan perbaikan
- ix. Bekerja sama dengan penyedia layanan lainnya.²⁶

Setiap institusi penyelenggara layanan publik wajib memiliki standar pelayanan guna menjamin mutu layanan yang diberikan, alhasil masyarakat sebagai penerima layanan dapat merasakan kualitas dan nilai yang optimal dari pelayanan tersebut.

Jika tidak ada standar pelayanan publik, besar kemungkinan kualitas layanan yang ada tidak sepadan dengan harapan publik. Kondisi ini dapat menimbulkan kesenjangan harapan (expectation gap) yang cukup besar. Standar pelayanan publik memiliki peran penting dalam memberikan panduan bagi institusi yang menyediakan layanan publik. Standar pelayanan publik memiliki peran penting dalam memberikan panduan bagi institusi yang menyediakan layanan publik.²⁷

i. Unsur-unsur pelayanan publik

Terdapat enam unsur-unsur yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik:

- a) Penyedia layanan adalah lembaga yang menawarkan layanan yang dimaksud kepada pembeli, baik dalam wujud penyediaan dan penyaluran barang (goods) ataupun jasa (services).

²⁶ Nur Rohman, *Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik*, Ragam, Wirabuana, Desember 2022

²⁷ Itje Pangkey dan Margareth Inof Riisyie Rantung, *Manajemen Pelayanan Publik* (Sukoharjo: Tahta Media Group, 2023), hlm. 25.

- b) Penerima layanan adalah pengguna maupun pelanggan yang memperoleh berbagai layanan dari pihak penyedia.
- c) Jenis layanan mencakup berbagai jenis layanan yang dapat disuguhkan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pihak yang memerlukannya.
- d) Kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dalam pemberian layanan, di mana penyedia layanan harus berorientasi pada tercapainya kepuasan tersebut. Tingkat kepuasan pelanggan umumnya memiliki keterkaitan dengan standar mutu barang atau jasa yang mereka terima.²⁸

e. Manajemen Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan haji diatur oleh Pemerintah melalui Kementerian Agama Republik Indonesia, berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999, Keputusan Menteri Agama Nomor 244 Tahun 1999 mengenai penyelenggaraan haji dan umrah, serta Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 Tahun 1999 yang memuat pedoman pelaksanaan ibadah haji dan umrah.²⁹

Manajemen pelayanan publik dikaitkan dengan penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam proses penyelenggaraan layanan publik. Fungsi-fungsi tersebut meliputi kegiatan perencanaan, pengaturan, pembimbingan, serta pengendalian, yang menjadi landasan agar setiap kegiatan yang dilakukan oleh petugas pelaksana maupun manajer tetap sesuai dengan standar organisasi yang telah ditetapkan. Sistem pelayanan ini dirancang untuk menghadirkan rasa aman dan nyaman bagi jamaah, oleh karena itu mereka dapat fokus menjalankan ibadah dengan khushyuk dan maksimal.³⁰ Dan penjelasan empat fungsi tersebut yakni (POAC):

²⁸ Muhammad Fitri Rahmadana, *Pelayanan Publik*.

²⁹ Anwaruddin, jurnal | Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap | Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013).

³⁰ Suryanto, *MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH HAJI DAN UMROH* (Jakarta: PT. XYZ, 2022).

- i. *Planning* (Perencanaan), fungsi perencanaan merupakan bagian penting dalam proses menentukan arah masa depan dan sasaran organisasi perusahaan. Proses perencanaan mencakup penetapan tujuan organisasi serta penyusunan pendekatan yang akan digunakan untuk meraih tujuan tersebut.³¹
 - ii. *Organizing* (Pengorganisasian), organisasi yakni suatu proses di mana dua orang atau lebih berkolaborasi untuk meraih satu atau beberapa tujuan. Pengorganisasian mencakup pembagian tugas, kewenangan, serta pemanfaatan sumber daya di antara anggota organisasi agar target yang telah ditetapkan dapat direalisasikan.³²
 - iii. *Actuating* (Pelaksanaan), istilah "penggerakan" merujuk pada fase di mana tindakan diambil untuk memastikan bahwa setiap anggota tim berkolaborasi dalam mencapai tujuan yang sejalan dengan perencanaan manajemen dan usaha organisasi.
 - iv. *Controlling* (Pengawasan), pengawasan yaitu salah satu fungsi manajemen yang berkaitan dengan memastikan setiap aktivitas berjalan sesuai rencana sehingga dapat menggapai tujuan atau target organisasi yang telah ditentukan dalam proses perencanaan, pengorganisasian, dan kepemimpinan.³³
- f. Implementasi Kebijakan
- i. Pengertian Implementasi

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang,

³¹ Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen: Teori Dan Aplikasi* (Malang: AE Publishing, 2020).

³² Said Hamzali and B. Elnath Albi, *Pengantar Manajemen Teori Dan Aplikasi*, ed. Safrinal (Sumatera Barat: CV. AZKA PUSTAKA, 2022).

³³ Herry Krisnadi, Suryono Efendi, and Edi Sugiono, *Pengantar Manajemen*, ed. Melati, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: LPI-UNAS, 2019).

peraturan pemerintah, keputusan pengadilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan³⁴

Implementasi kebijakan pada prinsipnya ialah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivative atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Kebijakan publik dalam bentuk Undang-undang atau Perda adalah jenis kebijakan publik yang memerlukan kebijakan publik penjabar atau yang sering di istilahkan sebagai peraturan pelaksanaan. Kebijakan publik yang bisa langsung operasional antar lain Kappres, Inpres, Kepmen, Keputusan Kepala Daerah, Keputusan Kepala Dinas, dan lain-lain. implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh baik individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan. Bahwa definisi implementasi secara eksplisit mencakup tindakan oleh individu/kelompok privat (swasta) dan publik yang langsung pada pencapaian serangkaian tujuan terus menerus dalam keputusan³⁵

ii. Teori-teori implementasi

Teori implementasi Edward III adalah teori yang menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Faktor-faktor tersebut adalah komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Ke empat faktor di atas harus dilaksanakan secara simultan karena antara satu dengan yang lainnya memiliki hubungan yang erat.

Tujuan kita adalah meningkatkan pemahaman tentang implementasi kebijakan. Penyederhanaan pengertian dengan cara

³⁴ Solichin Abdul Wahab." implementasi menurut Kamus Webster" (2004).h.64

³⁵ Riant Nugraha, Kebijakan Publik: Implementasi dan Pengendalian Kebijakan, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2018)hal 18-19.

membreakdown (diturunkan) melalui eksplanasi implementasi kedalam komponen prinsip. Implementasi kebijakan adalah suatu proses dinamik yang mana meliputi interaksi banyak faktor. Sub kategori dari faktor-faktor mendasar ditampilkan sehingga dapat diketahui pengaruhnya terhadap implementasi. Faktor-faktor yang berpengaruh dalam implementasi menurut George C. Edwards III sebagai berikut:

a) Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementors mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkanluaskannya.

b) Sumber Daya

Tidak menjadi masalah bagaimana jelas dan konsisten implementasi program dan bagaimana akuratnya komunikasi dikirim. Jika personel yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya. Komponen sumberdaya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

c) Disposisi

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implementor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah. Ada tiga bentuk sikap/respon implementor

d) Struktur Birokrasi

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Bila sumberdaya cukup untuk melaksanakan suatu kebijakan dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, implementasi masih gagal apabila struktur birokrasi yang ada menghalangi koordinasi yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan. Kebijakan yang kompleks membutuhkan kerjasama banyak orang, serta pemborosan sumberdaya akan mempengaruhi hasil implementasi. Perubahan yang dilakukan tentunya akan mempengaruhi individu dan secara umum akan mempengaruhi sistem dalam birokrasi.³⁶

2. Penelitian Relevan

Dalam pembahasan penelitian ini, peneliti akan mempertimbangkan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian peneliti dan beberapa penelitian relevan yang berhubungan dengan subjek penelitian, seperti:

- a. Penelitian yang ditulis oleh Varas Bunga Insani dengan judul *“Efektivitas Model One Stop Service Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi dalam Percepatan Layanan Pemberangkatan dan Pemulangan*

³⁶ George III Edward : *implemeting public policy*, 1980

Jemaah Haji di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta”. Pada penelitian terdahulu mengulas efektivitas model One Stop Service oleh petugas penyelenggara ibadah haji (PPIH) dalam mempercepat layanan keberangkatan dan perpulangan jemaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh PPIH kepada jemaah haji melalui pelayanan satu atap (*one stop service*) sejauh ini sangat membantu petugas dalam melaksanakan keberangkatan dan pemulangan calon jemaah haji, penerapan *One Stop Service* membuat para jemaah haji agar lebih efektif dan tertib juga cepat pada pelaksanaan pelayanan keberangkatan yang meliputi pelayanan *One Stop Service* di gedung serbaguna Embarkasi Jakarta.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu membahas tentang model *one stop service*. Adapun terdapat perbedaan hasil kajian terdahulu dengan penelitian ini yang dimana penelitian terdahulu meneliti tentang efektivitas model *One Stop Service* kepada Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) embarkasi dalam percepatan layanan, Sedangkan penelitian ini membahas tentang penerapan model *One Stop Service* layanan haji dan umroh dalam meningkatkan pelayanan di PLHUT.³⁷

- b. Penelitian yang ditulis oleh Umara Zul Hamida dengan judul “*Kualitas Pelayanan One Day Service Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap Pada masa Pandemi Covid-19*”. Pada penelitian terdahulu membahas tentang kualitas layanan one day service atau bisa disebut pelayanan dalam satu hari di PLHUT pada masa covid-19.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan Pelayanan *One Day Service* (ODS) di PLHUT dinilai memiliki kualitas yang baik, berdasarkan hasil

³⁷ Varas Bunga Insani, “EFEKTIVITAS MODEL ONE STOP SERVICE PETUGAS PENYELENGGARA IBADAH HAJI (PPIH) EMBARKASI DALAM PERCEPATAN LAYANAN PEMBERANGKATAN DAN PEMULANGAN JEMAAH HAJI DI ASRAMA HAJI PONDOK GEDE JAKARTA” (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2023). (Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta 2023)

survei kualitas layanan yang mencakup lima indikator. Dari aspek *tangible* (bukti fisik), PLHUT Kemenag Cilacap mempunyai fasilitas gedung yang sesuai. Pada waktu *reliability* (keandalan), pegawai memberikan pelayanan tepat waktu. Sementara dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap), petugas front office menyampaikan informasi sesuai kebutuhan jamaah dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yaitu membahas tentang pelayanan di PLHUT. Sedangkan ada perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian terdahulu membahas tentang *one day service* dan yang penelitian ini membahas tentang *one stop servis*.³⁸

c. Penelitian yang ditulis oleh Ence Sopyan dan Kismartini dengan judul “Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis”. Pada penelitian terdahulu membahas kendala dalam pelaksanaan OSS, seperti kurangnya SDM, infrastruktur, dan sosialisasi.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan Pelayanan Haji Terpadu Satu Atap (*One Stop Service*) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis berjalan cukup baik, meskipun baru dilaksanakan sekitar satu tahun sejak diresmikan.

Adapun persamaanya adalah sama-sama membahas penerapan layanan terpadu satu atap (*One Stop Service*) dalam pelayanan ibadah Haji. Dan perbedaanya adalah penelitian terdahulu membahas Menganalisis manajemen layanan satu atap ibadah Haji yang baru diresmikan, termasuk evaluasi awal dan kendala umum, Sedangkan penelitian ini membahas progres penerapan *One Stop Service* dan pengaruhnya terhadap peningkatan pelayanan Haji dan Umroh di PLHUT.³⁹

³⁸ Umara Zul Hamida, “Kualitas Pelayanan One Day Service Pusat Layanan Haji Dan Umroh Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap Pada Masa Pandemi Covid-19.” (Universitas Islam Negeri Walisongo 2021)

³⁹ Ence Sopyan and Kismartini, “ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH HAJI TERPADU SATU ATAP DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN CIAMIS.” (2022)

- d. Penelitian yang ditulis oleh Siti Nasihadatun dengan judul “*Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Pasca Pandemi Covid-19 Tahun 2022*”. Pada penelitian terdahulu membahas tentang manajemen pelayanan HU di PLHUT pasca covid-19.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Manajemen pelayanan yang melibatkan strategi, sistem, dan sumber daya manusia dapat berjalan optimal. Namun, masih terdapat tantangan dalam konsistensi penerapan SOP, adaptasi pasca pandemi Covid-19, dan penggunaan teknologi oleh jemaah lanjut usia.

Adapun persamaan penelitian ini dan penelitian terdahulu memiliki persamaan meneliti Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) di bawah naungan Kementerian Agama dan membahas upaya peningkatan pelayanan kepada jemaah haji dan umrah. Adapun perbedaannya adalah penelitian terdahulu membahas Manajemen pelayanan ibadah haji pasca pandemi Covid-19 dan penelitian ini membahas progres penerapan model One Stop Service dalam meningkatkan pelayanan.⁴⁰

- e. Penelitian yang ditulis oleh Firda Amalia Rahmawati dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji terhadap Kepuasan Calon Jamaah di Masa Pandemi Covid-19*”. Pada penelitian yang terdahulu mengulas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan calon jemaah haji di masa pandemi Covid-19.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Secara simultan, kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 32,9% mengenai tingkat kepuasan calon jemaah haji. Secara terpisah, dimensi bukti fisik dan daya tanggap terbukti memiliki pengaruh yang berarti pada kepuasan jemaah, sedangkan dimensi keandalan, jaminan, dan empati belum terpenuhi yang menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan jemaah.

⁴⁰ Siti Nasihadatun, “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Di Pusat Layanan Haji Dan Umroh Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Pasca Pandemi Covid-19 Tahun 2022” (Universitas Gudung Djati, 2021).

Adapun persamaannya adalah sama-sama meneliti Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) di bawah naungan Kementerian Agama, dan membahas upaya peningkatan pelayanan kepada jamaah haji dan umrah. Adapun perbedaannya adalah penelitian terdahulu berfokus pada Pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran haji terhadap kepuasan calon jamaah di masa pandemi, Sedangkan penelitian ini fokusnya pada progres penerapan model *One Stop Service* dalam meningkatkan pelayanan.⁴¹

F. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir adalah pedoman dalam pelaksanaan penelitian yang memuat jawaban atas rumusan masalah berdasarkan kajian teori. Berdasarkan teori-teori yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disusun kerangka berpikir penelitian.

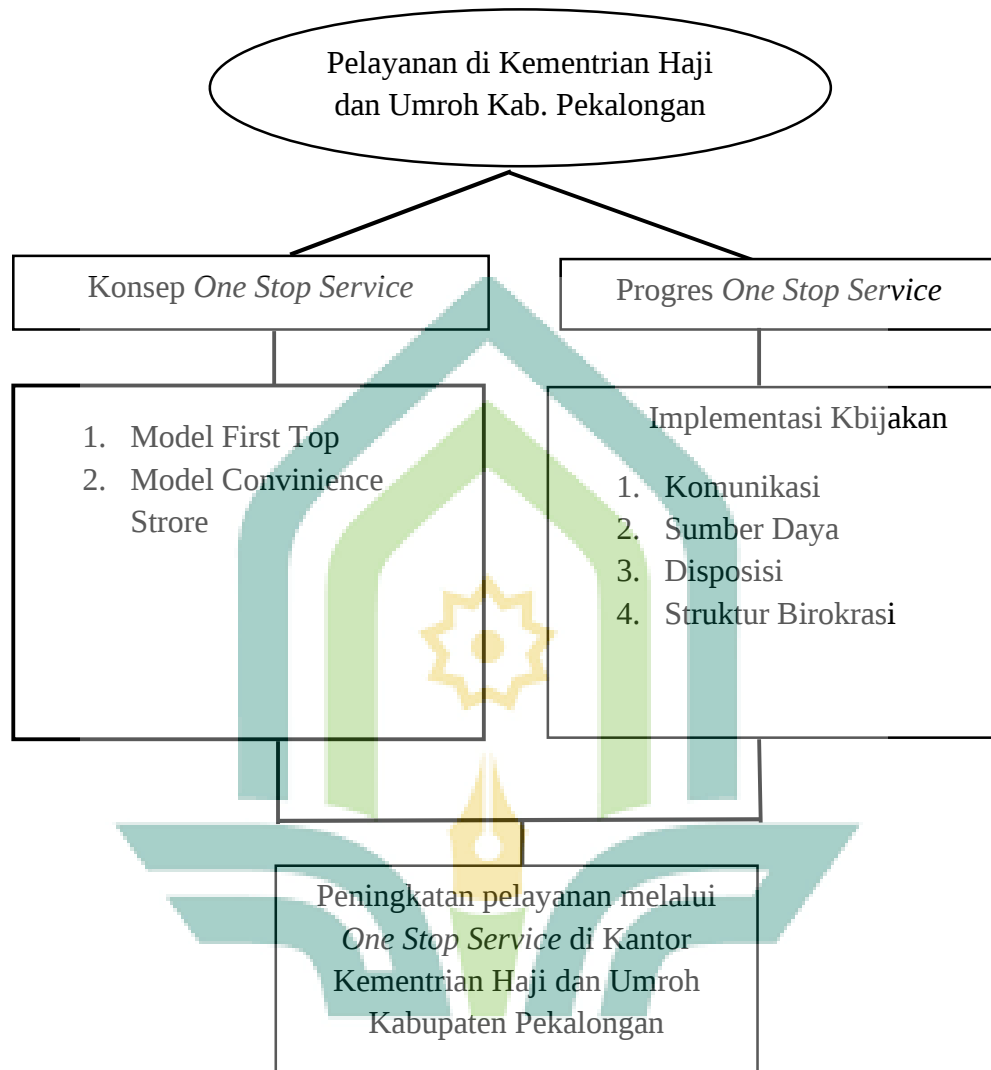
Penelitian ini diangkat dari permasalahan pelayanan haji dan umrah yang sebelumnya masih terpisah-pisah, sehingga menyulitkan calon jamaah dalam memenuhi berbagai persyaratan administrasi. Pelayanan seperti pendaftaran, pelunasan, pemeriksaan kesehatan, dan bimbingan manasik dilakukan di tempat berbeda yang menyebabkan calon jamaah harus bolak-balik, memakan waktu, dan berpotensi terjadi kesalahan data maupun kehilangan dokumen.

Untuk mengatasi masalah tersebut, Kementerian Haji dan Umroh menerapkan model *One Stop Service* (OSS) sebagai layanan terpadu satu pintu, yang mengintegrasikan seluruh proses administrasi dalam satu tempat. Tujuan OSS adalah untuk menyederhanakan, mempercepat, dan mengefisienkan proses pelayanan kepada calon jamaah haji dan umrah agar lebih nyaman, transparan, dan tepat waktu.

Model pelayanan *One Stop Service* ini perlu diteliti sejauh mana progres penerapannya di Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan pada masa peralihan ini, serta apakah implementasinya sudah sesuai dengan konsep teoritik

⁴¹ Firda Amalia Rahmawati, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI TERHADAP KEPUASAN CALON JAMAAH DI MASA PANDEMI COVID-19" (Universitas Brawijaya, 2021).

pelayanan publik, manajemen pelayanan haji dan umrah, dan prinsip OSS. Peneliti membuat bagan kerangka berpikir sebagai berikut



Bagan 1.1 Kerangka Berpikir

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai metode kualitatif, yakni jenis penelitian yang bersifat deskriptif dan berfokus pada proses analisis. Metode ini berujuan untuk menelusuri dan menjelaskan suatu fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data secara rinci, sehingga diperoleh pemahaman yang kaya

dan terperinci mengenai objek yang diteliti.⁴² Penelitian ini merupakan Penelitian lapangan dengan menggunakan metode survei yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.⁴³

2. Sumber Data

Penulis mendapatkan data untuk penelitian ini yaitu berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber data primer

Data primer dalam penelitian ini akan didapat tanpa perantara dari informan utama tanpa melalui penghubung.⁴⁴ Sumber data tersebut mencakup Kepala Kementrian Haji dan Umroh, staf pada Kementrian Haji dan Umroh, juga calon jemaah haji yang sudah menerima layanan *One Stop Service* (OSS) di Kantor Kementrian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan. Informasi dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan para responden yang terlibat secara aktif pada pelaksanaan pelayanan haji dan umrah.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini akan didapat melalui berbagai sumber yang sudah tersedia dan terdokumentasi secara resmi. Data ini dimanfaatkan untuk menunjang dan memperkuat hasil wawancara serta observasi langsung di lapangan.⁴⁵ Data ini akan diperoleh langsung berdasarkan sumber yang telah tersedia, seperti publikasi pemerintah, buku, artikel jurnal, internet atau situs web.

⁴² Djam'an Satori and Aan Komariyah, *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF* (Bandung: Alfabeta, 2020).

⁴³ Hardani, *Metode Penelitian Kualitataif Dan Kuantitatif*, ed. Husnu Abadi (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020).

⁴⁴ Undari Sulung and Mohamad Muspawi, "MEMAHAMI SUMBER DATA PENELITIAN : PRIMER, SEKUNDER, DAN TERSIER," *Tribal Architecture in Northeast India* 5, no. 3 (2024): 121–25, https://doi.org/10.1163/9789004263925_015.

⁴⁵ Adhi Kusumastuti and Ahmad Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Fitratun Annisya and Sukarno (Semarang: LEMBAGA PENDIDIKAN SUKARNO PRESSINDO (LPSP), 2019).

c. Teknik Pengumpulan Data

i. Observasi

melaksanakan observasi dan pencatatan data secara teratur terhadap peristiwa nyata yang menjadi objek yang diamati dan penelitian. Metode observasi sering kali didefinisikan sebagai pengamatan, yakni kegiatan yang memfokuskan dan memusatkan pada objek yang hendak diteliti dengan melibatkan seluruh indera.⁴⁶ Observasi pada penelitian ini akan dilakukan dengan mencermati secara langsung sudah sejauh mana progres penerapan model *One Stop Service* layanan haji dan umroh di Kantor Kementerian Haji dan Umroh, untuk menilai sejauh mana penerapan model tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

ii. Wawancara

Dalam wawancara melibatkan hubungan langsung antara peneliti dengan narasumber.⁴⁷ Peneliti akan memberikan beberapa pertanyaan tertentu kepada narasumber dengan tujuan agar mendapatkan informasi yang diperlukan. Wawancara akan dilaksanakan melalui tatap muka atau melalui online via telepon, WA, atau media komunikasi lainnya.

iii. Dokumentasi

Membahas mengenai bagaimana cara pengumpulan data yang ditempuh oleh peneliti kualitatif dengan cara mendapatkan dokumen atau catatan yang tersimpan seperti catatan transkrip, buku, dan lainnya yang berkenaan dengan masalah penelitian.⁴⁸ Dokumentasi digunakan untuk mendukung dan memperkuat hasil wawancara serta observasi langsung di lapangan.

⁴⁶ M. Nawa Syarif Fajar Sakti, *ISLAM DAN BUDAYA DALAM PENDIDIKAN ANAK*, ed. Guepedia (Malang: Guepedia, 209AD).

⁴⁷ Imami Nur Rachmawati, "Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara," *Jurnal Keperawatan Indonesia* 11, no. 1 (2007)

⁴⁸ Zulkarnaen and Abdul Rahim, "Colaborative Governance: Model Kolaborasi Antar Stakeholder Dalam Pengelolaan Sungai/Parit Sebagai Batas Alam Kota Pontianak Dan Kabupaten Kubu Raya," *JIIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 8, no. 1 (2023): 59–75, <https://doi.org/10.14710/jiip.v8i1.15322>.

d. Teknik Analisis Data

Penulis menerapkan metode analisis data kualitatif dilaksanakan melalui beberapa tahapan utama, yaitu reduksi data, pemaparan data, serta perumusan kesimpulan.⁴⁹ Yang pertama ada reduksi data, Reduksi data yaitu tahapan seleksi, perhatian penelitian difokuskan pada pengumpulan, penyederhanaan, dan pengolahan data mentah yang diperoleh melalui wawancara, observasi, juga dokumentasi. Penelitian ini, data yang selaras dengan progres penerapan *One Stop Service* (OSS) pada masa peralihan dan dampaknya terhadap pelayanan haji dan umrah diseleksi dan diringkas untuk difokuskan pada inti permasalahan.

Setelah data direduksi, data disajikan dalam bentuk uraian naratif atau deskriptif. Penyajian data dapat berupa kutipan wawancara, rangkuman observasi, tabel, atau matriks tematik yang mempermudah peneliti dalam memahami informasi yang diperoleh. Penyajian ini bertujuan untuk melihat keterkaitan antar informasi dan mempermudah proses interpretasi.

Kemudian Tahapan terakhir adalah penarikan kesimpulan sementara yang terus diuji dan diverifikasi dengan data yang ada. Peneliti melakukan pengecekan ulang untuk memastikan konsistensi, keterandalan, dan keterkaitan data dengan rumusan masalah. Kesimpulan akhir merupakan hasil dari analisis menyeluruh terhadap progres implementasi OSS serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan di Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan.⁵⁰

H. Sistematika Penulisan

Untuk membuat skripsi ini lebih mudah ditulis, penulis membuat sistematika penulisan yang meliputi lima bab yang mencakup dari beberapa sub pembahasan yang saling berkaitan, sistematika penulisan disusun secara terstruktur sebagai berikut :

⁴⁹ Muhammad Yasin, "Pedoman Penyusunan Karya Tulis Ilmiah," *IAIN Kediri* (Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2021).

⁵⁰ Abdul Fattah Nasuttion, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Meyniar Albina (Bandung: CV. HARFA CREATIVE, 2023).

Bab I Pendahuluan : Bab ini menjadi landasan bagi pembahasan pada bab-bab selanjutnya. Isinya mencakup latar belakang, identifikasi masalah, sasaran dan kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori : Bab ini menjelaskan mengenai teori yang relevan dengan penelitian ini. Landasan teori dapat membantu mendeskripsikan permasalahan dengan jelas.

Bab III Gambaran Umum Objek dan Hasil Penelitian : Bab ini membahas gambaran umum dan profil Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan, hasil penelitian ini membahas proses penerapan model *One Stop Service* Kementerian Haji dan Umroh sebagai upaya untuk Meningkatkan atau menumbuhkan pelayanan haji dan umroh di Kementerian Haji dan Umroh ke dalam layanan publik.

Bab IV Analisis Hasil Penelitian : Bab ini berisi hasil penelitian yang menyajikan mengenai bagaimana proses penerapan model *One Stop Service* sebagai upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan haji dan umroh di Kementerian Haji dan Umroh ke dalam layanan publik.

Bab V Penutup : Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Bagian kesimpulan akan merangkum jawaban dari perumusan masalah dalam penelitian ini serta memberikan saran dan kritik yang perlu disampaikan pada kantor Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan melalui pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara, dan studi dokumentasikan pada sumber primer maupun sekunder mengenai progress penerapan model *One Stop Service* (OSS) dalam meningkatkan pelayanan di Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Konsep Model *One Stop Service* (OSS) di Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan telah menerapkan dua model pelayanan, yaitu Model *First Stop* dan Model *Convenience Store*. Berdasarkan analisis menggunakan teori POAC, penerapan fungsi *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* telah berjalan dengan cukup baik. Model *First Stop* berfokus pada pemberian informasi dan pengarahan awal kepada calon jamaah, sedangkan Model *Convenience Store* menyediakan berbagai pelayanan dalam satu lokasi untuk mempermudah proses administrasi haji. Meskipun demikian, penerapannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas, serta beberapa layanan yang masih harus dilakukan di luar kantor.\.
2. Progres penerapan Model *One Stop Service* (OSS) dalam meningkatkan pelayanan di Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan berdasarkan teori implementasi George C. Edward III menunjukkan perkembangan yang cukup baik. Aspek komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi telah mendukung pelaksanaan pelayanan secara efektif, sedangkan pada aspek sumber daya masih ditemukan kendala berupa keterbatasan jumlah pegawai dan fasilitas pendukung. Namun demikian, berbagai upaya seperti optimalisasi sumber daya, pemanfaatan teknologi digital, serta penguatan koordinasi terus dilakukan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, terarah, dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Pekalongan diharapkan dapat terus mengoptimalkan penerapan *One Stop Service* (OSS) melalui penambahan sumber daya manusia, peningkatan sarana dan prasarana, penyediaan layanan pendukung yang lebih terintegrasi, serta pengembangan pelayanan berbasis digital agar seluruh proses pelayanan haji dapat dilaksanakan secara lebih efektif, efisien, dan terpadu. Selain itu, koordinasi antarpegawai serta evaluasi pelayanan secara berkala perlu terus dipertahankan untuk menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdal. 2021. "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN JEMAAH HAJI DI KABUPATEN GARUT." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1
- Aditama, Roni Angger. *Pengantar Manajemen: Teori Dan Aplikasi*. Malang: AE Publishing, 2020.
- Amalia Ramadhani, Desy. 2018 "Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (One Stop Service) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar." *Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar*,.
- Anwaruddin, Awang. 2018. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi." *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi* 1, no. 1.
- Awaluddin, Awaluddin, Rahmi Isriani, and Rina Anggraini. 2018. "Model Pendekatan Analytic Net Work Process (ANP) Terhadap Layanan Haji Dan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Sumatera Barat." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 6
- Cipta, Hendra, and Hatamar. 2020. *Analisis SWOT Integrasi Indrusti Halal Dan Perbankan Syariah Di Indonesia*. Edited by Rahmat Ilyas. Bangka Belitung: IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik.
- Detaliani, Yunika, Yuyun Yuningsih, and Dede Sutisna. 2024. "Sistem Pengelolaan Embarkasi Dan Debarkasi Jamaah Haji" 3, no. September
- Dimjati, Djamaluddin. 2009. *Panduan Ibadah Haji Dan Umroh Disertai Dan Hikmahnya*. Solo: PT. Era Adicitra Intermedia.
- Dzul, Kifli. 2010. "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah PT. Patuna Tour Dan Travel." *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Fatimah, Fajar Nur'aini Dwi. 2020. *TEKNIK ANALISIS SWOT*. Yogyakarta: ANAK HEBAT INDONESIA.
- Firmansyah, Hamdan. 2022. *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hamida, Umara Zul. 2021. "Kualitas Pelayanan One Day Service Pusat Layanan Haji Dan Umroh Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Cilacap Pada Masa Pandemi Covid-19." Universitas Islam Negeri Walisongo.

- Hamzali, Said, and B. Elnath Albi. 2022. *Pengantar Manajemen Teori Dan Aplikasi*. Edited by Safrinal. Sumatera Barat: CV. AZKA PUSTAKA.
- Hardani. 2020. *Metode Penelitian Kualitaitaif Dan Kuantitatif*. Edited by Husnu Abadi. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.
- Herlyanda, Dea Fajar, Mukti Ali, Nurul Wahidatul M, Wilis Ayu, and Ni'matus Sholihah. "Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto." *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2019): 43–56. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.1.43-56>.
- Klotter, Philip. 1997. *Marketing Manajemen : Analisis Planning, Implementation and Control, Eight Edition, New Jersey*. New Delhi: Asoke K. Ghosh.
- Krisnadi, Herry, Suryono Efendi, and Edi Sugiono. 2019. *Pengantar Manajemen*. Edited by Melati. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: LPI-UNAS.
- Kurniawan, Deri Alan, Irfan Rizki Gumilar, and Nurul Alifah Rahmat. 2023. "Implementasi Kompensasi, Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening." *Business Management Journal* 19, no. 2
- Kusumastuti, Adhi, and Ahmad Mustamil Khoiron. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edited by Fitratun Annisya and Sukarno. Semarang: LEMBAGA PENDIDIKAN SUKARNO PRESSINDO (LPSP).
- Lestari, Bella Meika. 2022. "E-Government Dalam Pelaksanaan One Stop Service Online Pada Pelayanan Perizinan Di Indonesia: Scoping Review." *Jurnal Analisis Sosial* 6, no.
- Lukman, Sampara, Dadang Suwanda, and Yudi Prihanto Santoso. 2021 *PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK*. Edited by Nita. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Moenir, AS. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mujito. 2023. *Manajemen Strategik Dengan Pendekatan Analisis SWOT*. Edited by Wahyu Kurniawadi. Banyumas: Wawasan Ilmu.
- Nasihadatun, Siti. 2021. "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Di Pusat Layanan Haji Dan Umroh Terpadu (PLHUT) Kementrian Agama Kabupaten Bekasi Pasca Pandemi Covid-19 Tahun 2022." Universitas Gudung Djati.
- Nasuttion, 2023 Abdul Fattah. *Metode Penenlitian Kualitatif*. Edited by Meyniar Albina. Bandung: CV. HARFA CREATIVE.

- Nazaruddin, Nasrun, Rahmat Hidayat, and Ricco Andreas. "ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DAN PELAYANAN DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS DAYA SAING BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMROH PROSPEKTIF EKONOMI SYARI'AH (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir Dan Al Madinah)." *Nizham Journal of Islamic Studies* 8, no. 01 (2020): 1. <https://doi.org/10.32332/nizham.v8i01.2090>.
- Nugroho, Rendra Cahyo, Agus Widarko, and Khalissabir. "Analisis Swot Dalam Rangka Meningkatkan Penjualan Pada Studio Isoarchives Kecamatan Dampit Kabupaten Malang." *Riset, Jurnal Prodi, Manajemen Fakultas, Manajemen Unisma, Bisnis* 13, no. 01 (2023): 510–18.
- Nurasyiah, Sinta. "Strategi Peningkatan Pelayanan Terhadap Jamaah Haji Dan Umrah." *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 1, no. 2 (2023): 175–84.
- Pangkey, Itje, and Margareth Inof Riisyie Rantung. 2023. *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Edited by Tahta Media. Sukoharjo: Tahta Media Group.
- Rahmadana, Muhammad Fitri. 2020. *Pelayanan Publik*. Edited by Janner Simarmata. *Sustainability (Switzerland)*. Vol. 11. Makassar: Yayasan Kita Menulis.
- Rahmawati, Firda Amalia. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI TERHADAP KEPUASAN CALON JAMAAH DI MASA PANDEMI COVID-19." Universitas Brawijaya, 2021.
- Ratminto, and Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rudin, M, Maria Lea, and Frensy Bakarbesy. "Manajemen Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Pada Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah" 11, no. 1 (2025): 52–63.
- Sakti, M. Nawa Syarif Fajar. 2019. *ISLAM DAN BUDAYA DALAM PENDIDIKAN ANAK*. Edited by Guepedia. Malang: Guepedia.
- Santoso, Teguh. "INOVASI PELAYANAN JAMAAH HAJI TERPADU PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA SURABAYA" 1 (2019): 3.
- Satori, Djam'an, and Aan Komariyah. 2020. *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. Bandung: Alfabeta.
- Semil, Nurmah. 2018. *PELAYANAN PRIMA INSTANSI PEMERINTAH : Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Indonesia*. Depok: Kencana.

- Sopyan, Ence, and Kismartini. "ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH HAJI TERPADU SATU ATAP DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN CIAMIS." *Jurnal MD* 6 (2020): 1.
- Sulung, Undari, and Mohamad Muspawi. "MEMAHAMI SUMBER DATA PENELITIAN: PRIMER, SEKUNDER, DAN TERSIER." *Tribal Architecture in Northeast India* 5, no. 3 (2024): https://doi.org/10.1163/9789004263925_015.
- Sumirah, Wing Wahyu Winarno, and Hanung Adi Nugroho. "Perancangan Model Layanan Publik Pemerintah Daerah Berbasis One Stop Service." *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer* 3, no. 1 (2021).
- Sunarsih, Denok. 2024. *SWOT TEORI, IMPLEMENTASI, STRATEGI*. Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Group.
- Suryanto. 2022. *MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH HAJI DAN UMROH*. Jakarta: PT. XYZ.
- Varas Bunga Insani. "EFEKTIVITAS MODEL ONE STOP SERVICE PETUGAS PENYELENGGARA IBADAH HAJI (PPIH) EMBARKASI DALAM PERCEPATAN LAYANAN PEMBERANGKATAN DAN PEMULANGAN JEMAAH HAJI DI ASRAMA HAJI PONDOK GEDE JAKARTA." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2023.
- Wahid, Abd. "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji." *Syaikhuna: Jurnal Pendidikan Dan Pranata Islam* 10, no. 1 (2019)
- Wahid, Khairuddin, and Miti Yarmunida. 2022. *Strategi Perlindungan Jemaah Haji Dan Umrah. NBER Working Papers*.
- Wildam, Andi Arwinda, Idawia, and Dahlan. "Analisis Sistem Pelayanan Perizinan Terhadap Peningkatan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Luwu Timur." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 1, no. 2 (2024): 1–8.
- Wildayati, Resti. "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah." *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, no. 2 (2019)
- Yasin, Muhammad. "Pedoman Penyusunan Karya Tulis Ilmiah." *IAIN Kediri*. Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2021.
- Yohana, Nova, Dan Tantri, and Puspita Yazid. "Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Mewujudkan Good Governance." *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi* 5, no. 2 (2014).

Yusni, muhammad ali yusni. “STUDI TENTANG PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA SAMARINDA.” *Kota Samarinda Dalam Angka* 3, no. 1 (2023):

Zulkarnaen, and Abdul Rahim. “Colaborative Governance: Model Kolaborasi Antar Stakeholder Dalam Pengelolaan Sungai/Parit Sebagai Batas Alam Kota Pontianak Dan Kabupaten Kubu Raya.” *JlIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 8, no. 1 (2023):

Riant Nugraha, 2018. *Kebijakan Publik: Implementasi dan Pengendalian Kebijakan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo)

