STUDI KEBIJAKAN ONE STOP SERVICE DALAM PERCEPATAN PEMBERANGKATAN DI ASRAMA HAJI DONOHUDAN SOLO

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Program Sarjana Ekonomi (S.E)

Jurusan Manajemen Haji dan Umroh

Disusun oleh :

SYIFA VARAH LILA

NIM : 2001056045

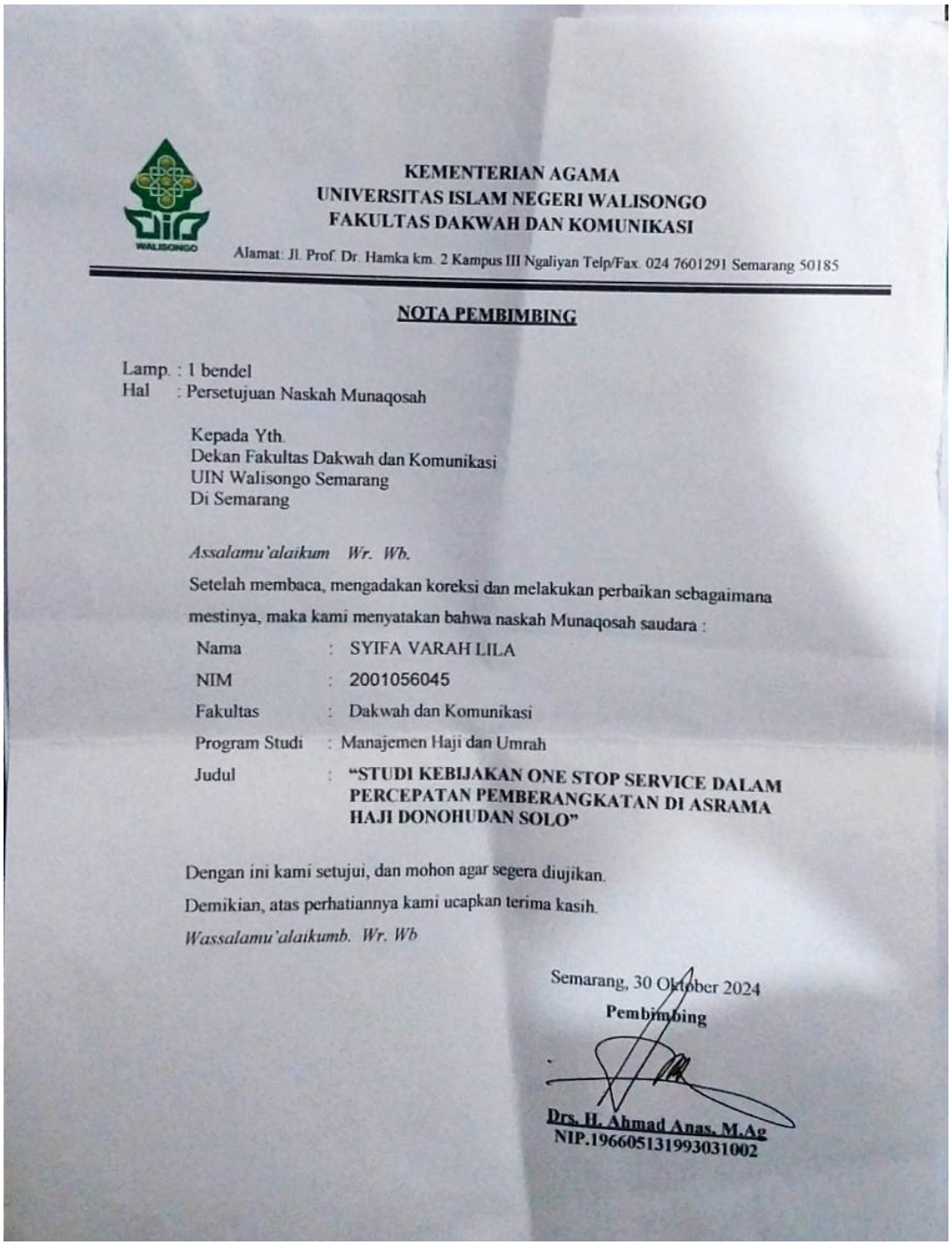
PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM UIN WALISONGO SEMARANG

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. 024 7601291 Semarang 50185

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 1 bendel
Hal : Persetujuan Naskah Munaqosah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa naskah Munaqosah saudara :

Nama	:	SYIFA VARAH LILA
NIM	:	2001056045
Fakultas	:	Dakwah dan Komunikasi
Program Studi	:	Manajemen Haji dan Umrah
Judul	:	**"STUDI KEBIJAKAN ONE STOP SERVICE DALAM PERCEPATAN PEMBERANGKATAN DI ASRAMA HAJI DONOHUDAN SOLO"**

Dengan ini kami setujui, dan mohon agar segera diujikan.

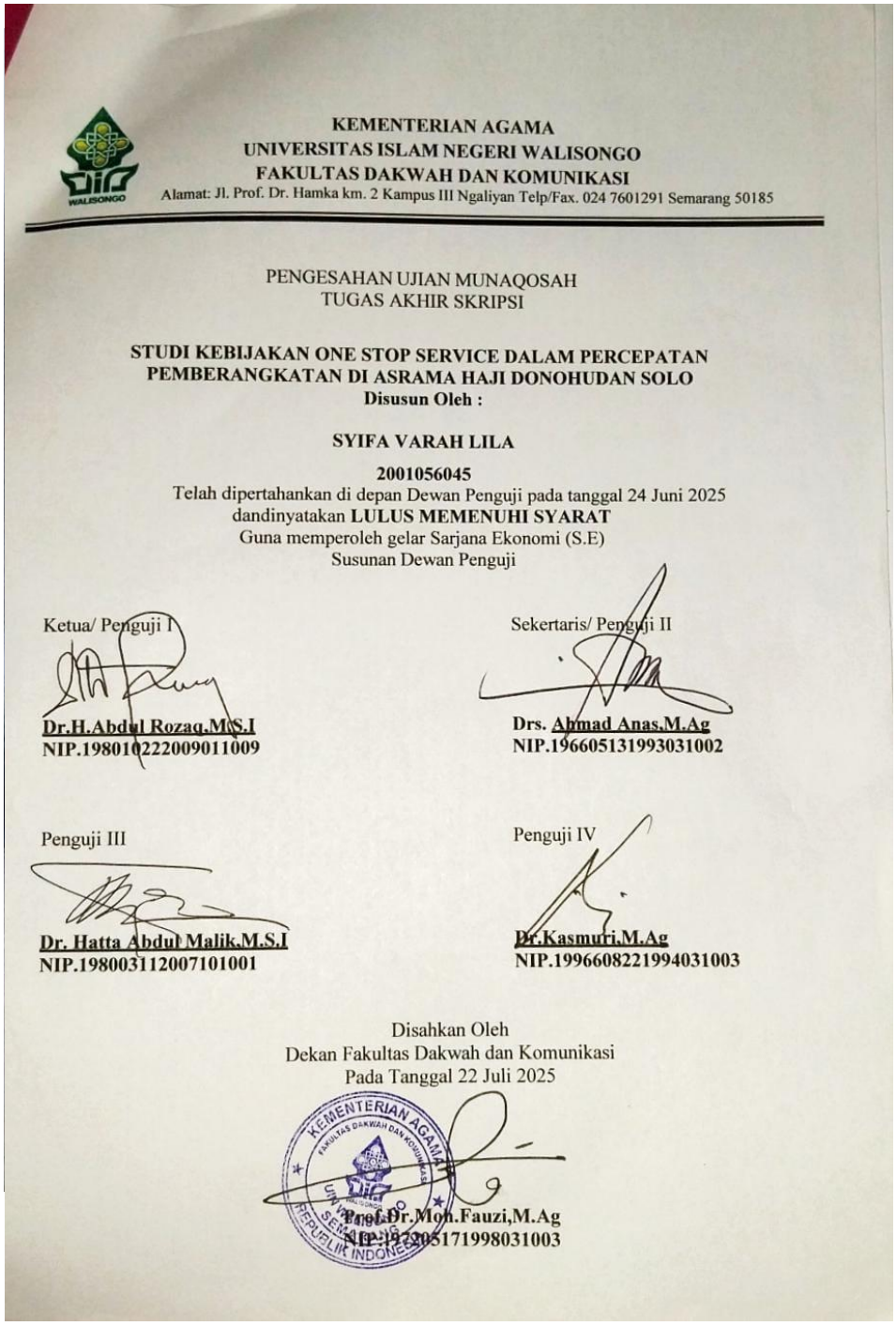
Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikumb. Wr. Wb

Semarang, 30 Oktober 2024
Pembimbing

Drs. H. Ahmad Anas, M.Ag
NIP.196605131993031002

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. 024 7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN UJIAN MUNAQOSAH
TUGAS AKHIR SKRIPSI

STUDI KEBIJAKAN ONE STOP SERVICE DALAM PERCEPATAN PEMBERANGKATAN DI ASRAMA HAJI DONOHUDAN SOLO
Disusun Oleh :

SYIFA VARAH LILA

2001056045
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 24 Juni 2025
dandinyatakan **LULUS MEMENUHI SYARAT**
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Susunan Dewan Penguji

Ketua/ Penguji I

Dr.H.Abdul Rozaq,M.S.I
NIP.198010222009011009

Sekertaris/ Penguji II

Drs. Ahmad Anas,M.Ag
NIP.196605131993031002

Penguji III

Dr. Hatta Abdul Malik,M.S.I
NIP.198003112007101001

Penguji IV

Dr.Kasmuri,M.Ag
NIP.199660822199403100 3

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada Tanggal 22 Juli 2025

Prof.Dr.Moh.Fauzi,M.Ag
NIP.197203171998031003

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syifa Varah Lila

NIM : 2001056045

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil usaha saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kerja sama disalah satu perguruan tinggi di Lembaga Pendidikan lainnya.pengetahuan diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan. Adapun sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 24 Juni 2025



Syifa Varah Lila

2001056045

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan kemampuan kepada penulis sehingga berkat rahmat dan kasih sayangnya. Sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Adapaun judul skripsi ini mengenai **" Studi Kebijakan One Stop Service dalam Percepatan Pemberangkatan di Asrama Haji Donohudan Solo "** maka penyusunan skripsi ini dimaksud untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Atas dukungan dan kontribusi dari beberapa pihak baik internal maupun eksternal,penulis merasa berhutang budi dan tidak dapat membalas kebaikan mereka satu persatu. Maka dari itu,penulis mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Nizar.M.Ag Rektor UIN Walisongo Semarang, yang telah mengelola penyelenggaraan pendidikan sebagaimana mestinya.
2. Prof. Dr. Moh Fauzi.M.Ag. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, beserta staf dan jajarannya, yang telah mengkoordinasikan penyelenggaraan pendidikan,penelitian dan pengabdian masyarakat di fakultas.
3. Dr. H. Abdul Rozak.M.S.I selaku Ketua Program Studi Manajemen Haji dan Umroh dan tidak lupa kepada Bapak Mustofa Hilmi.M.Sos. selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Haji dan Umroh,yang selalu memfasilitasi mahasiswa Manajemen Haji dan Umroh serta memberikan contoh yang baik dan tidak pernah lelah memotivasi, semoga Allah SWT membalas kebaikan beliau dan selalu diberikan keberkahan.
4. Drs. H. Ahmad Annas.M.Ag. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar membimbing dan memotivasi penulis, dan telah memberikan saran ataupun arahan selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
5. Segenap jajaran dosen serta jajaran akademik Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu tanpa

mengurangi rasa hormat,khususnya Program Studi Manajemen Haji dan Umrah yang ikhlas,tulus serta sabar mendidik kami agar menjadi manusia yang berakhlak mulia berintektual.

6. Kepada tim penguji skripsi dalam sidang munaqosah sehingga penulis mendapatkan masukan dan perubahan dan perbaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Abdul Jalil selaku ketua pembinaan, yang bersedia meluangkan waktu ditengah kesibukannya dan banyak memberikan penulis informasi, pemahaman serta dokumen dan data yang penulis butuhkan selama penulisan skripsi ini.
8. Tidak lupa saya ucapakan banyak terimkasih kepada orang tua saya tercinta, Bapak Siswanto dan Ibuk Mafuatik,yang telah membimbing dengan segala jerih payah,kesabaran dan pengorbanan serta nasihat dan doa yang tak henti dipanjatkan untuk saya sehingga saya dapat menyelesaikan studi. Tidak lupa juga kepada dua kakak saya tercinta, kakak sasabil firdaus dan juga kakak ainul zamarkasi,yang telah mensupport dan dan mendoakan saya.tiada kata yang pantas selain ucapan dan doa,sungguh jasa kalian tiada tara dan tak akan pernah bisa terbalaskan.
9. Teruntuk sahabat – sahabat penulis keisha Ghautsi Arifa,Tri Mutiara Sari serta Sabela Mufatun yang selalu memberikan semangat dan dukungan baik serta mendorong penulis untuk menyelsaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melancarkan segala urusan kita.
10. Teman – teman seperjuangan dan senasib Manajemen Haji dan Umrah,Fakultas Dakwah dan Komunikasi,Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Dalam hal ini,penulis ucapkan terimaksih telah menerima sebagai teman dan membantu segala hal.

Semarang, 24 Juni 2025

Syifa Varah Lila

2001056045

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan Rahmat serta Nikmatnya sehingga skripsi ini telah terselesaikan. Salawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi kita Nabi Muhammad SAW. Dengan segala ketulusan dan dorongan,saya persembahkan karya tulis ini untuk orang – orang yang selalu mendukung dan memotivasi.

Persembahan ini saya berikan kepada:

1. Saya ucapakan banyak terimkasih kepada orang tua saya tercinta, Bapak Siswanto dan Ibuk Mafuatik,yang telah membimbing dengan segala jerih payah,kesabaran dan pengorbanan serta nasihat dan doa yang tak henti dipanjatkan untuk saya sehingga saya dapat menyelesaikan studi.
2. kepada dua kakak saya tercinta, kakak sasabil firdaus dan juga kakak ainul zamarkasi,yang telah mensupport dan dan mendoakan saya.tiada kata yang pantas selain ucapan dan doa,sungguh jasa kalian tiada tara dan tak akan pernah bisa terbalaskan.
3. Teruntuk sahabat – sahabat penulis keisha Ghautsi Arifa,Tri Mutiara Sari serta Sabela Mufatun yang selalu memberikan semangat dan dukungan baik serta mendorong penulis untuk menyelsaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melancarkan segala urusan kita.

MOTTO

إِنَّ مَعَ ٱلْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya Sesudah Kesulitan itu ada Kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah (94):6)

ABSTRAK

SYIFA VARAH LILA (2001056045),Studi Kebijakan One Stop Service dalam Percepatan Pemberangkatan di Asrama Haji Donohudan Solo.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang terintegrasi dan efisien kepada calon haji, Asrama Haji Donohudan Solo memberikan layanan one-stop service (OSS) untuk pemberangkatan jemaah haji.implementasi layanan one-stop service meliputi Efisiensi dan kemudahan: Layanan one stop service membantu jemaah haji dengan menyediakan berbagai layanan di satu tempat, seperti pemeriksaan kesehatan, penerimaan dokumen, pemasangan gelang identitas, dan living cost . Percepatan proses.Regulasi pemerintah: Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI Nomor 185 Tahun 2023 menentukan pelaksanaan layanan one stop service.Koordinasi: PPIH Embarkasi bekerja sama dengan PPIH Arab Saudi, PPIH Pusat, dan instansi lain yang relevan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan One Stop Service dalam mempercepat proses pemberangkatan dan juga bagaimana mekanisme proses pelayanan One Stop Service yang dilakukan oleh Komite Penyelenggara Ibadah Haji, yang beroperasi di Asrama Haji Donohudan Solo. Data dalam penelitian ini berupa data kualitatif dengan pendekatan deskriptif,melalui wawancara dan observasi dan dokumentasi di lapangan untuk mendapatkan data primer dan sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan One Stop Service di asrama haji donohudan solo mampu mengurangi waktu tunggu dan meminimalkan hambatan birokrasi yang selama ini menjadi kendala dalam proses pemberangkatan.dengan adanya koordinasi yang baik antara berbagai instansi terkait,seperti kementrian agama,kementrian kesehatan, dan otoritas penerbangan, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan terintegrasi.

Kata Kunci : Studi Kebijakan, pelayanan,One Stop Service

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR BAGAN ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

BAB I **1**

PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 8

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 8

E. Metode Penelitian 13

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian 13

2. Sumber Data 14

3. Teknik Pengumpulan Data 15

4. Teknik Analisis Data 16

F. Sistematika Penulisan Skripsi 17

BAB II **19**

KERANGKA TEORI **19**

1. STUDI KEBIJAKAN 19

Pengertian Kebijakan 19

Tahapan – Tahapan dalam Pembentukan Kebijakan 25

2. ONE STOP SERVICE 26

3. PERCEPATAN PEMBERANGKATAN 28

a. Percepatan **28**

b. Pemberangkatan **28**

GAMBARAN UMUM **33**

1. Sejarah Singkat Berdiri dan Perkembangan Asrama Haji Donohudan Solo 33

BAB IV 58

PEMBAHASAN 58

1. **.Analisis Studi Kebijakan One Stop Service dalam Percepatan Pemberangkatan di Asrama Haji Donohudan Solo. 58**

2.**Analisis Mekanisme Kebijakan Layanan One Stop Service di Asrama Haji Donohudan Solo.** 63

BAB V 72

PENUTUP 72

1. **Kesimpulan 72**
2. **Saran 73**

DAFTAR PUSTAKA 74

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Struktur Organisasi Pengelola Asrama Haji Donohudan Solo

Bagan 3.2 Alur Pelaksanaan One Stop Service dalam Percepatan Pemberangkatan di Asrama Haji Donohudan Solo

DAFTAR GAMBAR

Bagan 3.2 Peta Proses Pemberangkatan Jamaah Haji di Asrama Haji Donohudan Solo

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 3 Dokumentasi Setiap Bidang

Lampiran 4 Surat Izin Riset

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu dari lima rukun Islam adalah haji. "Haji" berarti "disengaja" dari sudut pandang estetik. Seorang hamba yang taat mungkin berdialog dengan Tuhannya saat haji. Haji, di sisi lain, adalah ibadah haji besar yang dapat dilakukan oleh siapa saja; haji hanya membutuhkan sumber daya finansial dan fisik umat Islam. Mereka yang mampu secara finansial untuk melakukannya diwajibkan oleh Allah SWT untuk melakukannya. Penyebutan tertua tentang jenis ibadah ini berasal dari tahun 6 Hijriah. Ayat-ayat Al-Qur'an Ali'Imran (3:96–97) adalah firman Allah (SWT).

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ (٩٦) فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَن دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ (٩٧)

"Sesungguhnya rumah yang mula-mula dibangun untuk (tempat beribadat) manusia, ialah Baitullah yang di Bakkah (Mekah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi semua manusia.97.Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan

perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam .Selain itu, mengunjungi tempat-tempat suci memerlukan biaya yang besar, serta persiapan fisik dan mental, maka ayat-ayat di atas menjadi dasar kewajiban bagi mereka yang mampu untuk menunaikan ibadah haji. Bagi yang belum mampu melakukannya, harus terus berupaya untuk mempersiapkan diri sebaik mungkin, baik secara fisik maupun mental[1]"

Selain itu, mengunjungi tempat-tempat suci memerlukan biaya yang besar, serta persiapan fisik dan mental, maka ayat-ayat di atas menjadi dasar kewajiban bagi mereka yang mampu untuk menunaikan ibadah haji. Bagi yang belum mampu melakukannya

harus terus berupaya untuk mempersiapkan diri sebaik mungkin, baik secara fisik maupun mental[2] .Ibadah biasanya dilakukan berulang-ulang sepanjang hidup seseorang, namun berbeda dengan ibadah haji. Kewajiban menunaikan haji hanya sekali seumur hidup, dan jika dilaksanakan lebih dari satu kali maka hukumnya dianggap Sunnah. Masyarakat wajib menunaikan ibadah haji untuk memenuhi seruan Allah SWT dan mengenang berbagai aktivitas yang dilakukan Nabi Ibrahim as sebagai pendiri syariat Islam[3] .

Meskipun haji hanya dapat dilakukan sekali seumur hidup dan umroh tidak diwajibkan, penting bagi setiap jamaah untuk menjalankan ibadah haji dengan sebaik -baiknya.hal ini akan memastikan bahwa ibadah haji dilaksanakan dengan lancar dan sesuai dengan harapan jamaah. Selain

---

[1] Q.S. Al-Imran/3:96-97.

[2] Insani, V. B. 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 (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

[3]Aziz, R. R. (2022). Strategi Pelayanan Satu Atap dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ).

itu,melaksanakan ibadah haji dengan baik juga akan membantu jamaah untuk meraih predikat haji yang mabrur,yang merupakan impian setiap jamaah.

Agar pelaksanan ibadah haji berjalan dengan nyaman,efisien dan optimal, maka penyelenggara memerlukan pelayanan yang berkualitas dan profesional untuk menjamin tujuan ibadah haji terlaksana sesuai dengan pedoman syariat Islam.untuk memaksimalkan pelayanan, Kementerian Agama (Kemenag) telah menyiapkan sistem pelayanan satu atap yang dapat mempermudah proses pemberangkatan jemaah haji. Pengaturan layanan satu atap ini telah dituangkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Haji dan Umrah No. 185 Tahun 2023, yang dapat dilihat di detik.com. Jemaah di asrama keberangkatan haji dan asrama haji di seluruh Indonesia akan mendapatkan akses ke layanan ini. Layanan ini juga digunakan saat jemaah haji berangkat dan saat mereka kembali setelah perjalanan mereka[4].

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang membahagiakan jamaah sehingga jamaah menjadi puas.dengan melihat jumlah jemaah haji yang diproses merupakan yang paling besar di dunia. Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah jemaah haji terbanyak yang sebagian diantaranya adalah lansia.

Penelitian tentang penerapan layanan terpadu satu pintu bagi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) menjadi penting karena berkaitan dengan langkah-langkah yang diambil untuk memfasilitasi pendaftaran, keberangkatan, dan kepulangan jemaah haji Indonesia. Kualitas layanan harus didasarkan pada lima dimensi: kekhususan/berwujud, ketergantungan, daya tanggap, keamanan/keyakinan, dan empati, menurut Zeithaml, sebagaimana dijelaskan dalam makalah Enns Sopian tentang pemeriksaan manajemen layanan haji. Dalam artikel yang sama, Hardyanshah menyatakan bahwa hanya pelayanan yang baik yang dapat memuaskan jamaah haji secara

[4] https://www.detik.com/hikmah/haji-dan-umrah/d-6717434/layanan-satu-atap-bagi-jemaah-di-asrama-haji-kemenag-sediakan-berbagai-fasilitas.

profesional. Ketersediaan peralatan yang unggul, komitmen dari awal hingga akhir, daya tanggap, komunikasi yang jelas dan kemampuan menimbulkan kepercayaan pada Masyarakat calon jamaah haji[5].

Meskipun demikian, masih ada sejumlah tantangan untuk menerapkan layanan ibadah haji terpadu, seperti koneksi internet yang kurang memadai, yang secara signifikan mempengaruhi efisiensi layanan pemerintah. Ketika berurusan dengan transaksi keuangan yang melibatkan bank penerima setoran, internet memegang peranan penting dalam memastikan konektivitas data. Masalah lain yang jelas adalah kekurangan personel; jika jumlah pendaftaran pada hari tertentu melebihi batas, layanan akan hilang atau menjadi tidak efektif. Dengan menciptakan sistem pelayanan terpadu pada tahun 1997, pemerintah meningkatkan manajemen pelayanan publik dan bertujuan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan publik. Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kemudian diterbitkan oleh Kementerian Dalam Negeri pada tahun 2006. Yang dimaksud dengan "pelayanan terpadu satu pintu" di sini adalah prosedur administratif yang dimulai dengan pengajuan permohonan dan diakhiri dengan penerbitan dokumen, tanpa memandang apakah kegiatan tersebut memerlukan izin atau tidak. Saat ini, harapan masyarakat masih tinggi terhadap kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang memadai, tetapi sejauh ini harapan tersebut belum terpenuhi. Profesor Dr. H Budiman Rusli (MS) dalam sebuah artikelnya tentang alternatif layanan sektor publik yang responsif dan terpadu. Keluhan masyarakat tentang klaim bantuan pemerintah untuk layanan masih tinggi, menurut penilaian tahun 2002 tentang tata kelola dan desentralisasi oleh pusat penelitian kependudukan dan program kerja sama internasional USAID dan Bank Dunia. Orang-

[5] Sopyan, E., & Kismartini, K. Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Jurnal MD, 6(1), 131-147.

orang yang dipilih untuk bertugas sebagai petugas haji adalah para ahli di bidangnya dan telah menjalani pelatihan yang ketat untuk tugas tersebut[6].

Layanan Publik itu sendiri berulangkali menjadi tolak ukur utama sederhana sebagai pemahaman tingkat kinerja suatu instansi pemerintah dalam menjalankan misinya. Faktor penting lainnya adalah sejauh mana pemerintah dapat mengontrol fungsinya untuk menyediakan produk dan layanan yang ekonomis, efektif, efisien, dan bertanggung jawab terhadap semua yang memerlukannya. Misalnya,saat melaksanakan tugas pelayanan, kantor wilayah kementrian agama provinsi jawa tengah telah mengambil langkah-langkah kebijakan untuk memfasilitasi pelaksanaan pelayanan berizin melalui pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT). Salah satunya layanan utama yang diberikan dari Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jawa Tengah yang berupa layanan terpadu satu atap (One Stop Service).Sistem layanan terpadu satu atap atau One Stop Service ini melibatkan berbagai jenis pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat, proses yang tidak berhubungan, dan disampaikan melalui pintu yang berbeda. Sistem layanan terpadu satu atap terutama ditunjukkan agar dapat memberikan layanan sederhana terhadap masyarakat[7].

Asrama haji embarkasi donohudan Solo menerapkan sistem model one stop service dalam pelayanannya, dalam artikel Solopos,com.Minggu (4/6/2023). Petugas penyelenggaraan ibadah haji (PPIH) donohudan embarkasi Solo telah melaksanakan uji coba one stop service dalam penerimaan calon jamaah haji (CHJ). Uji coba pertama kali dilakukan pada peneriman kloter 37 asal kabupaten pemalang dan kabupaten tegal. Dimana seluruh petugas penyelenggaraan ibadah haji (PPIH) melaksanakan pelayanan dalam satu ruangan untuk memperoses pengecekan kesehatan kepada masing – masing jamaah pada saat calon jamaah haji diterima

[6] Rusli, H. B. (2013). One Stop Service: Alternatif Pelayanan Sektor Publik yang Responsif. dan Terpadu. Retrieved November, 14, 2016.

[7] Azzahra, F. (2017). Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017 (Doctoral dissertation, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA).

kegedung jeddah asrama haji donohudan Solo. Setelah calon jamaah haji lolos pengecekan kesehatan petugas penyelenggaraan ibadah haji membagikan perlengkapan haji, antara lain pembagian paspor,setelah itu pembagian living cost atau biaya hidup.

Dengan adanya one stop service calon jamaah haji bisa memaksimalkan waktu yang cukup untuk beristirahat,panitia penyelenggaraan ibadah haji (PPIH) menjelaskan perbedaan pelayanan one stop service dan penyambutan calon jemaah haji sebelumnya. Ia mengungkapkan, dengan adanya layanan satu atap ini, jamaah dapat langsung beristirahat begitu memasuki ruangan dan tinggal menunggu jadwal penerbangan tanpa perlu adanya pertemuan atau pembagian lainnya.cara penerimaan calon jemaah haji sebelumnya hanya dengan mengecek status kesehatan jemaah setelah menerimanya disebuah gedung di Jeddah asrama haji embarkasi donohudan Solo. Setelahnya, biaya hidup, paspor, dan gelang akan dibagikan di gedung akomodasi.dengan adanya pembagian dokumen yang berbeda tempat, akan membuat calon jamaah haji memakan waktu yang cukup lama, dan membuat calon jamaah haji merasa cepat Lelah karena waktu untuk digunakan beristirahat dipergunakan untuk menyelesaikan pembagaian dokumen.

Artikel ini umumnya mencakup, pelayanan one stop service dari petugas penyelenggaraan ibadah haji (PPIH) embarkasi donohudan Solo.dimana pelayanan merupakan bagian dari tugas penyelenggaraan ibadah haji (PPIH). Selain itu, kebijakan Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh, melaksanakan operasional pemberangkatan dan kepulangan diasrama haji, operasional tersebut antara lain meliputi: pelayanan perencanaan, pelaksanaan, pengurusan, pemberangkatan dan kepulangan jamaah haji. Hal ini mencakup layanan dokumentasi, akomodasi, pelatihan untuk jamaah dan staf, serta dalam hal keamanan, logistik, penerbangan, imigrasi, bea cukai dan kesehatan, serta koordinasi kegiatan sosialisasi dengan instansi terkait.

Petugas haji adalah degelasi dari pemerintah yang membimbing, mendampingi, dan mengawasi supaya jamaah haji dapat menjalankan ibadah haji dan umrah dengan baik, lancar, serta sukses. Setiap orang dalam tim PPIH diharapkan dapat memberikan yang terbaik dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Khususnya, perlunya peningkatan layanan perlindungan dan pembinaan bagi jamaah haji dan memastikan bahwa seluruh calon jamaah haji mendapatkan layanan yang sebaik-baiknya[8].

Meski demikian, pelaksanaan ibadah haji bukannya tanpa kendala. Nampaknya permasalahan sering muncul ketika menunaikan ibadah haji tidak hanya di luar negeri saja, namun juga ketika menunaikan ibadah haji di dalam negeri. Permasalahan yang dihadapi jamaah haji saat menunaikan ibadah haji di Arab Saudi antara lain tidak tersedianya akomodasi, makan, bus shalawat, dan menu makanan. Sementara permasalahan dalam negeri terkait dengan keterbatasan kapasitas, kurang optimalnya pelatihan jemaah haji, dan pelayanan pemberangkatan jemaah haji.

Layanan tambahan dan persiapan transportasi, penginapan, makanan, kesehatan, dokumen perjalanan, administrasi, pengarahan, dan perlindungan merupakan bagian dari proses koordinasi haji. Pelaksanaannya berada di bawah lingkup Pejabat Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH). Dari perencanaan awal dan tugas operasional hingga evaluasi dan pemantauan akhir, terdapat banyak kolaborasi yang terlibat dalam pelaksanaan ibadah haji sebagai usaha nasional. Karena melibatkan beberapa kementerian, badan pemerintah, dan daerah, pelaksanaan ibadah haji bergantung pada pembentukan koordinasi yang efisien. Perjalanan haji yang terorganisasi dan bebas masalah dapat dicapai jika rencana ini dilaksanakan dengan benar.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai latar belakang permasalahan, maka Penulis memiliki minat yang besar untuk melakukan

[8] Insani, V. B. 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 (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

penelitian tentang topik tersebut dan akan menyusunnya dalam bentuk skripsi yang berjudul **"STUDI KEBIJAKAN ONE STOP SERVICE DALAM PERCEPATAN PEMBERANGKATAN JAMAAH HAJI DI ASRAMA DONOHUDAN SOLO"**

B. Rumusan Masalah

Peneliti akan focus tentang bagaimana Studi Kebijakan One Stop Service dalam Percepatan Pemberangkatan Jamaah Haji di Asrama Donohudan Solo ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan manfaat penelitian merupakan rumusan kalimat yang menunjukan adanya hasil yang akan diperoleh dalam suatu penelitian, tujuan penelitian sendiri untuk menggali permasalahan atau menguji permasalahan Dimana hasilnya dapat memperkuat teori atau pandangan bagi peneliti. Sedangkan manfaat penelitian merupakan kontribusi penelitian terhadap bidang keilmuan, atau pencapaian dalam penelitian.

1) Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui begaimana kebijakan one stop service petugas penyelenggaraan ibadah haji (PPIH) embarkasi dalam pelaksanaan pemberangkatan jamaah haji diasrama donohudan Solo.

2) Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah:

a) Manfaat Teoritis

Penelitian tentang kebijakan pelayanan terpadu bagi PPIH (Perantara Penyelenggara Ibadah Haji) dalam melaksanakan pemberangkatan jemaah haji di Asrama Donohudan Solo merupakan langkah penting untuk meningkatkan pemahaman kita tentang haji dan umrah, dan kami berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan peneliti di bidang ini.

b) Manfaat Praktis

i. Secara praktis,dapat menambah pengetahuan peneliti terkait studi kebijakan one stop service yang dilakukan oleh Petugas Pelaksana Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi terkait pemberangkatan jamaah haji di Asrama Haji Donohudan Solo

ii. Sebagai bahan evaluasi bagi petugas penyelenggaraan ibadah haji (PPIH) dalam pelaksanaan model one stop service pemberangkatan jamaah haji diasrama haji donohudan Solo agar menjadi efesien dan efektif.

D. Tinjauan Pustaka

Peneliti menemukan beberapa hal yang perlu diperhatikan dari hasil beberapa skripsi yang peneliti baca, dan dijadikan bahan perbandingan.setelah melakukan tinjauan pustaka, peneliti menemukan beberapa referensi yang membahas tentang model pelayanan terpadu satu atap / one stop service . Judul-judul inilah yang digunakan peneliti sebagai bahan referensi penulisan.antara lain :

Pertama, studi oleh arnindah,A (2020) **"Strategi Pelayanan dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Jamaah Haji di KBIH An- Nabawy Kota Medan"** Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data observasi dan wawancara untuk mengkaji strategi pelayanan KBIH An-Nabawy, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pembinaan kepada calon jemaah haji. Di KBIH An-Nabawy, strategi pelayanan dimulai dari proses pendaftaran dan berlanjut hingga kepulangan calon jemaah haji ke negara asal. Strategi pembinaan merupakan bagian integral dari pelayanan. Kedua strategi tersebut saling berkaitan erat. Kota Medan meningkatkan pendekatannya dalam mengakomodasi jamaah haji dari semua latar belakang (intelektual, awam, lansia, dan lain-lain) dengan menawarkan berbagai metode pembinaan manasik haji di KBIH An-Nabawy, meliputi metode keteladanan (uswatun hasanah), metode nasihat, metode ceramah, dan lain-lain. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini berbeda secara signifikan dengan penelitian yang

dilakukan di Asrama Haji Donohudan Solo, yang membahas kebijakan Pelayanan Terpadu Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam kaitannya dengan percepatan pemberangkatan jamaah haji[9].

Kedua,studi oleh Fahrul Reza (2021) **" Strategi Petugas Haji dalam Melayani Calon Jamaah Di kementrian Agama Kota Banda Aceh "** penelitian ini membahas proses pelayanan jamaah haji bagi petugas haji agar para calon jamaah haji yang akan menuju ke tanah suci melaksanakan perjalanan ketanah suci tanpa kendala, tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi petugas haji dalam melayani calon jamaah dikementrian agama kota banda aceh serta aspek mendukung dan menghambat pada saat melakukan layanan untuk calon jamaah haji[10] . Perbedaan penelitian dengan peneliti yang dilakukan sedikit berbeda, peneliti membahas studi kebijakan one stop service petugas penyelenggaraan ibadah haji (PPIH) embarkasi dalam percepatan pemberangkatan jamaah haji diasrama haji donohudan Solo, yang mana penelitian tersebut sama – sama membahas pelayanan, namun pelayanan yang peneliti kaji membahas pelayanan one stop service Dimana pelayanan satu atap / satu kali selesai ini, sedikit memanage waktu dan tenaga sehingga calon jamaah haji bisa memaksimalkan waktu yang cukup untuk beristirahat.

Ketiga,studi oleh Azzahra Hasina (2021) **"Implementasi Manajemen Strategi Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Ibadah Haji "** Tiga komponen utama manajemen strategis, yaitu perumusan, implementasi, dan evaluasi strategis, dibahas dalam pembahasan tentang cara penggunaan manajemen strategis dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif untuk mencoba menjelaskan dan menyajikan informasi tentang bagaimana Departemen PHU Kota Bandung

[9] Arnidah, A. (2020). Strategi Pelayanan Dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Jamaah Haji Di Kbih An-Nabawy Kota Medan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).

[10] Reza, F. (2023). Strategi Petugas Haji Dalam Melayani Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Banda Aceh (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).

menggunakan manajemen strategis untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat tiga langkah yang harus dilakukan dalam manajemen strategis dinas PHU di Kementerian Agama Kota Bandung. Langkah pertama adalah merumuskan strategi, yaitu merumuskan visi dan tujuan, melakukan analisis SWOT terhadap lingkungan internal dan eksternal, menetapkan tujuan dan sasaran, dan terakhir menetapkan seperangkat aturan untuk rencana tersebut. Langkah berikutnya adalah pelaksanaan rencana. Hal ini meliputi berbagai hal seperti membangun infrastruktur, membangun sistem organisasi, dan menumbuhkan budaya. Ketiga, penilaian. Untuk mengetahui sejauh mana pencapaian kinerja, maka perlu dilakukan pemantauan, analisis, dan evaluasi kinerja[11]. perbedaan penelitian dengan peneliti lakukan berbeda penelitian tersebut membahasa manajemen strateginya sedangkan peneliti melakukan riset tentang bagaimana studi kebijakan one stop service tersebut dapat dilakukan.

Keempat, studi oleh Hendri Usman (2019) **"Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji Dalam Meningkatkan Kepuasaan Jamaah (Asrama Haji Embarkasi Jakarta Tahun 2018)"** dalam penelitian ini membahas tentang sistem pelayanan dalam proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji pada Embarkasi Jakarta,serta mengidentifikasi aspek yang mendukung dan menghambat dalam proses penyampaian layanan tersebut. Asrama Haji Embarkasi mengimplementasikan sistem Layanan Satu Atap (One Stop Service). Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif sebagai langkah untuk menyajikan data deskriptif dalam bentuk pernyataan lisan serta tulisan melalui Masyarakat yang telah diteliti, dalam penelitian ini, peneliti mengadakan wawancara dengan pihak – pihak terkait, khususnya Unit Pelayanan Teknis (UPT) PPIH Asrama Haji Jakarta Pondok Gede. serta

[11] Azzahra, H. (2021). Implementasi manajemen strategik dalam mengoptimalkan pelayanan ibadah haji: Studi deskriptif di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Bandung (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

memanfaatkan literatur untuk menunjukkan kelengkapan data yang sedang diteliti[12]. Perbedaan penelitian dengan peneliti lakukan yaitu peneliti sama – sama mengkaji terkait pelayanan one sto service, hanya saja penelitian ini membahas tentang manajemen startegi one stop service petugas penyelenggaraan ibadah haji (PPIH) embarkasi dalam percepatan pemberangkatan ibadah haji diasrama haji donohudan Solo.tentang bagaimana manajemen strategi pelayanan one stop service ini dilakukan oleh pihak PPIH agar proses percepatan pemberangkatan ini dapat menghemat waktu sehingga para calon jamaah haji bisa memanfaatkan waktu yang cukup untuk beristirahat.

Kelima,studi oleh Miftaul Jannah (2023) **" Implementasi Strategi Pelayanan Ibadah Haji Dalam Membantu Jamaah Haji lansia Di Kantor Kementrian Agama Kota Jakarta Selatan".** Untuk lebih memahami bagaimana menjalankan strategi pelayanan haji, bagaimana mengarahkan pelaksanaannya, dan bagaimana memastikan kebahagiaan dan kemudahan bagi seluruh jamaah haji, khususnya yang berusia lanjut, penelitian ini melihat kondisi terkini di bidang ini. Penelitian ini menggunakan strategi analisis data deskriptif berdasarkan metode pengumpulan data kualitatif (termasuk wawancara, dokumentasi, dan observasi). Hasil penelitian ini bahwa kementrian Agama di Kota Jakarta Selatan telah menyediakan layanan yang memadai umtuk jamaah lanjut usia sesuai dengan kebutuhan mereka[13]. Perbedaan penelitian tersebut dengan peneliti lakukan adalah sama – sama memberikan pelayanan dan kepuasan kepada jamaah lanjut usia, yang membedakan penelitian tersebut melakukan implementasi startegi dikantor kementrian agama sedangkan peniliti melakukan mesurvai kebijakan yang telah dilakukan oleh petugas

[12] Usman, H. (2019). Pelayanan Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah (Asrama Haji Embarkasi Jakarta Tahun 2018) (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Syarif Hidayatullah Jakarta).
[13] Jannah, M. "Implementasi Strategi Pelayanan Ibadah Haji Dalam Membantu Jemaah Haji Lansia Di Kantor Kementrian Agama Kota Jakarta Selatan (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

penyelenggaraan ibadah haji (PPIH) terhadap one stop service / pelayanan satu kali selesai.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah pendekatan ilmiah untuk mengumpulkan informasi dengan tujuan dan manfaat tertentu. Pendekatan ilmiah mengacu pada sifat-sifat ilmiah dari penelitian, yaitu: rasional, empiris, dan sistematis (Bungin, 2003:3). Rasional menunjukkan bahwa penelitian dilakukan dengan cara yang logis, sehingga dapat dipahami oleh akal manusia. Empiris menunjukkan bahwa metode yang digunakan dapat diamati oleh indra manusia, memungkinkan orang lain untuk melihat dan memahami cara yang diterapkan. Sistematis menunjukkan bahwa proses dalam penelitian mengikuti langkah-langkah tertentu yang bersifat logis[14].Data merupakan tulang punggung pendekatan penelitian ini, yang berupaya untuk mendeskripsikan, membuktikan, mengembangkan, dan menemukan informasi serta gagasan untuk memahami, memecahkan, dan meramalkan kesulitan hidup manusia (Sugiyono: 2012)

Pada saat yang sama, metodologi penelitian sangat penting bagi peneliti untuk mencapai tujuan mereka dan menemukan jawaban atas pertanyaan mereka, kata Muhammad Nasir. Penulis memanfaatkan teknik-teknik berikut untuk mengumpulkan data dan informasi.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berbagai bentuk penelitian juga termasuk dalam penelitian lapangan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Dalam hal ini peneliti menyelidiki objek penelitian dengan tujuan memperoleh informasi. Dengan kata lain, kami melakukan pendataan mengenai Studi kebijakan “Pelayanan Terpadu Satu dalam percepatan pemberangkatan jamaah haji diAsrama Haji Donohudan Solo”.

[14] Nasution, A. F. (2023). Metode penelitian kualitatif

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif, yang didefinisikan sebagai pendekatan penelitian yang memanfaatkan semacam representasi. Objek penelitian sering kali dijelaskan secara ekstensif ketika menggunakan teknik deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk secara akurat dan metodis menggambarkan hubungan timbal balik antara fakta dan fenomena yang diteliti.

2. Sumber Data

Informasi dapat diambil dari beberapa sumber dalam penelitian. Fakta-fakta yang ada yang digunakan sebagai sumber untuk menciptakan gagasan, informasi (termasuk informasi yang akurat), atau bahan yang digunakan untuk penelitian semuanya dianggap sebagai data dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Sumber data pada uraian di atas berarti topik penelitian yang menjadi tujuan data tersebut. Sumber data biasanya berupa tempat, orang, objek, dll. Data yang dikumpulkan melalui penelitian, di sisi lain, berasal dari makalah yang diberikan responden. Dua kategori informasi yang digunakan dalam penelitian dikenal sebagai sumber primer dan sekunder. [15]

a. Data Primer

Data primer mengacu pada informasi yang telah dikumpulkan peneliti secara pribadi dari individu, seperti pengambil survei, peserta penelitian, atau mereka yang telah berperan dalam pengumpulan data dan informasi. Untuk mempercepat pemberangkatan di asrama haji Donohudan Solo, data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dari penyelenggara ibadah haji (PPIH)/pemimpin pemberangkatan. Data primer dalam penelitian ini berupa informasi hasil wawancara mengenai Studi kebijakan One Stop Service (OSS) embarkasi dalam percepatan pemberangkatan diasrama haji donohudan solo.

[15] https://lmsspada.kemdikbud.go.id/pluginfile.php/553988/mod_folder/content/0/Data%20dan%20Sumber%20Data%20Kualitatif.pdf.

b. Data Sekunder

Istilah "data sekunder" menggambarkan informasi yang telah dikumpulkan dari sumber lain. Buku, makalah, dan bentuk literatur sekunder lainnya memberikan lebih banyak bukti bahwa data primer, seperti basis data, diperlukan. Wawancara dan sumber tambahan, termasuk publikasi dan makalah sebelumnya, adalah sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian sangat bergantung pada strategi pengumpulan data. Alasan sederhananya adalah pengumpulan informasi adalah inti dari penelitian. Data yang andal dapat diperoleh dengan menggunakan metode pengumpulan data yang tepat. Hal ini berlaku dua arah. Oleh karena itu, bagian ini tidak boleh disalahartikan dan harus mematuhi aturan penelitian kualitatif. Memiliki data yang tidak akurat sebagai akibat dari kelemahan dalam teknik pengumpulan data dapat menjadi bencana. Beberapa metode pengumpulan data digunakan untuk memastikan validitas data dalam penelitian ini.

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan narasumber. memungkinkan peneliti untuk berkomunikasi dengan informan atau subjek penelitian dengan mengajukan pertanyaan kepada mereka dan mendengarkan tanggapan mereka. Penulis melakukan wawancara dengan PPIH, yang bertanggung jawab atas pendekatan layanan satu atap di asrama haji Donohudan Solo, untuk mengumpulkan informasi untuk studi kasus ini.

b. Observasi

Teknik penelitian kualitatif terkadang menggunakan observasi sebagai pendekatan pengumpulan data, di samping wawancara. Istilah "observasi" merupakan teknik pengumpulan melalui pengamatan dan pencatatan terhadap objek yang diteliti sehingga mengacu pada proses apa

pun yang mengumpulkan data untuk penelitian dengan menggunakan indera seseorang atau melalui pengamatan langsung. Apa pun yang terjadi, apa pun yang terlihat, atau serangkaian keadaan tertentu di tempat itu mungkin merupakan konsekuensi dari pengamatan ini. Untuk sampai ke dasar masalah dan menemukan jawaban atas masalah penelitian, orang sering beralih ke metode observasi. Pendaratan Donohudan Solo menjadi subjek investigasi observasi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dapat menemukan informasi dalam arsip fakta seperti surat, catatan, arsip gambar, catatan aktivitas, dan banyak lagi, selain apa yang mungkin Anda temukan dalam wawancara dan pengamatan. Informasi dari masa lalu dapat diakses melalui data yang disertakan dalam publikasi ini. Dalam penelitian ini bentuk dokumentasi berupa arsipan foto,jurnal dan buku untuk memenuhi hasil yang dicapai oleh peneliti.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan Teknik analisis data adalah menjelaskan fenomena apa yang terjadi (deskriptif) dan menafsirkan makna dibalik apa yang tampak (interpretif). Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif sebagai pendekatan analisis datanya. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran yang akurat, sistematis, dan objektif tentang hubungan antara fakta dan fenomena yang sedang dipertimbangkan.

Analisis dilakukan setelah data untuk penelitian ini dikumpulkan. Data tentang Studi kebijakan pengelolaan one stop service untuk memperlancar pemberangkatan di Asrama Haji Donovdan Solo. Proses analisis ini diawali dengan membaca, mempelajari, dan mengkaji data

menggunakan langkah - langkah menurut Miles dan Huberman.diantaranya[16].

a. Pengumpulan data

Pengumpulan informasi untuk penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi di lokasi penelitian. Pendekatan pengumpulan data yang dianggap cocok untuk data yang mendalam telah ditentukan sebelumnya.

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan teknik analisis yang memilah, mengklasifikasikan, mengarahkan, dan membuang informasi yang tidak relevan untuk mendapatkan hasil yang terverifikasi.

b. Penyajian Data

Tindakan menggabungkan data yang direduksi dikenal sebagai penyajian data. Dengan menggunakan label, dll., data dikelompokkan.

c. Penarikan kesimpulan (validasi) merupakan tugas analitis yang menitikberatkan pada interpretasi data yang disajikan.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan atau tatanan kerangka dalam penulisan skipsi memiliki beberapa bagian yang setiap bagian memiliki materi yang berbeda, berikut merupakan bagian struktur penulisan skripsi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini mencakup aspek pendukung, tujuan dan keuntungan penelitian, kajian pustaka, metodologi penelitian, pernyataan masalah dan batasan dan pernyataan. hingga Struktur penyusunan skripsi .

BAB II: KERANGKA TEORI

[16] https://lms.syam-ok.unm.ac.id/pluginfile.php/458566/mod_resource/content/1/PERTEMUAN%2014.%20TEKNIK%20ANALISIS%20DATA.pdf.

Bagian ini mencakup secara lebih mendalam tentang kerangka teoritis penelitian.Subbab yang akan dibahas berhubungan dengan pengertian studi kebijakan ,tentang one stop service,pengertian percepatan pengertian pemberangkatan.

BAB III : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini berisi gambaran umum mengenai Sejarah,perkembangan,visi dan misi tujuan dan fungsi, tugas dan susunan organisasi terkait embarkasi, unit pelayanan terpadu diasrama haji embarkasi donohudan solo.

BAB IV: PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil temuan tentang bagaimana studi kebijakan one stop service,Mekanisme One stop Service dalam pemberangkatan

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dari hasil pembahasan yang telah dilakukan.Selain itu,bab ini juga memberikan saran yang berguna bagi lembaga dan akademik lainnya yang telah diteliti sesuai dengan hasil pembahasan.

BAB II

KERANGKA TEORI

1. STUDI KEBIJAKAN

A. Pengertian Kebijakan

Secara umum, istilah "kebijakan" atau aturan digunakan untuk menggambarkan perilaku seseorang. Seseorang yang dimaksud dalam hal ini dapat berupa seorang pejabat, lembaga, atau bahkan kelompok tertentu.Tujuannya adalah untuk menyelesaikan masalah yang mereka hadapi. Pada dasarnya, terdapat banyak penjelasan yang disertai dengan batasan atau pemahaman tentang kebijakan lainnya. Kebijakan adalah petunjuk dan batasan yang umumnya digunakan. Batas yang dimaksud disini adalah batsan yang memberikan garis besar yang harus diikuti oleh pelaku dan pelaksana kebijakan. karena pengolahan dalam organisasi sangat penting. Kebijakan dapat didefinisikan sebagai sekumpulan ide dan prinsip yang membentuk dasar sebuah masalah, yang digunakan untuk membuat rencana untuk melakukan pekerjaan, memimpin dan bertindak, prinsip untuk memecahkan masalah sebagai garis pedoman, dan juga digunakan untuk mencapai tujuan. Dengan kata lain, kebijakan berfungsi sebagai pedoman dalam bertindak untuk pengambilan keputusan[17].

Namun, Carl Friedrich (Solichin Abdul Wahab, 2015: 9) mendefinisikan kebijakan sebagai tindakan yang berusaha mencapai tujuan yang diinginkan oleh individu, kelompok, atau pemerintah dalam lingkungan tertentu saat menghadapi hambatan - hambatan tertentu sambil mencari peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan[18] . Selain itu tokoh lain “Thomas R.Dye juga menyebutkan bahwa kebijakan publik, pemangku kepentingan dalam kebijakan, dan

[17] Meutia, IF (2017). Analisis kebijakan publik.
[18] Wahab, S. A. (2021). Analisis kebijakan: dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik. Bumi Aksara.

lingkungan kebijakan merupakan tiga bagian yang membentuk suatu kebijakan. Pemerintah memiliki kekuatan untuk memengaruhi pelaku kebijakan, bahkan jika mereka mungkin memiliki investasi pribadi dalam kebijakan tersebut. Pembuat kebijakan memiliki dampak terhadap dan dipengaruhi oleh lingkungan kebijakan.

Meskipun kebijakan mungkin terlihat secara tidak sengaja, namun praktik atau pelaksanaannya masih dapat dilakukan. Selain itu, penting untuk memahami arti kata kebijakan secara historis, karena perubahan konsep tentang kebijakan menunjukkan perubahan dalam praktik kebijakan (Wayne Parsons, 2006:14)" .

Budiardjo (1988) berpendapat bahwa kebijakan merupakan hasil pengambilan keputusan yang disengaja oleh orang atau kelompok dengan tujuan menetapkan tujuan dan kerangka kerja untuk mencapai tujuan tersebut.

Namun kebijakan digambarkan sebagai serangkaian tindakan dan kegiatan yang ditawarkan oleh seseorang, organisasi, atau pemerintah dalam konteks tertentu di mana terdapat peluang dan tantangan untuk melaksanakan kebijakan guna mencapai tujuan tertentu (Leo Agustino, 2014:7).

Ide dasar kebijakan, menurut Hoogerwerf, adalah untuk menanggapi masalah dengan mengambil tindakan khusus untuk memperbaiki, mengurangi, atau menghindarinya. Sumber yang digunakan termasuk Hooogerwerf (1988:66).

Menurut para ahli ini, kebijakan merupakan serangkaian perilaku yang disengaja atau tidak disengaja yang ditunjukkan oleh orang, organisasi, atau pemerintah. Memilih satu tindakan daripada yang lain untuk mencapai tujuan merupakan inti dari pembuatan kebijakan dalam konteks ini.

Pengertian ini menekankan bahwa studi tentang kebijakan melibatkan pertanyaan-pertanyaan fundamental seperti What (apa), Who (siapa), Why (mengapa), Where (di mana), dan How (bagaimana).

Pertanyaan-pertanyaan ini relevan untuk memahami masalah-masalah yang dihadapi oleh lembaga-lembaga yang bertanggung jawab dalam mengambil keputusan terkait dengan isi kebijakan, metode atau prosedur yang ditetapkan, strategi yang dipilih, serta waktu pelaksanaan keputusan.Dengan demikian, studi tentang kebijakan mencakup analisis terhadap bagaimana keputusan dibuat, siapa yang terlibat dalam proses tersebut, alasan mengapa kebijakan tertentu dipilih, di mana implementasinya akan dilakukan, dan bagaimana proses tersebut dijalankan. Ini menjadi landasan penting dalam memahami dinamika di balik kebijakan publik dan pemerintahan[19].

Serta implementasi kebijakan publik sendiri adalah aspek yang sangat krusial dalam keseluruhan proses kebijakan. Secara luas, implementasi kebijakan dapat dipahami sebagai tindakan atau penerapan dari kebijakan yang telah dirancang oleh para pembuat kebijakan guna mencapai tujuan tertentu yang telah ditentukan sebelumnya. Salah satu pengertian krusial mengenai implementasi kebijakan publik diungkapkan oleh Van Meter dan Van Horn (1975), yang menyatakan bahwa implementasi merupakan serangkaian aksi yang diambil oleh orang atau kelompok, baik yang berasal dari sektor publik maupun swasta, yang ditujukan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan dalam kebijakan yang ada sebelumnya.

Implementasi kebijakan tidak hanya mencakup aktor pemerintah, tetapi juga melibatkan sektor swasta dan individu-individu yang berkontribusi dalam penerapan kebijakan tersebut. Dengan kata lain, rumusan kebijakan memerlukan langkah-langkah praktis yang melibatkan berbagai pihak agar tujuan-tujuan kebijakan dapat tercapai (Subianto, 2020). Dalam pelaksanaan kebijakan, terdapat tiga elemen kunci yang sangat berpengaruh terhadap kesuksesannya: tenaga kerja, anggaran, dan struktur organisasi. Elemen-elemen ini perlu dikelola dengan baik oleh

[19] Sawir, M., & Sos, S. (2021). Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual Dan Praktik . Publikasikan lebih dalam.

semua pihak yang terlibat, baik dari sektor pemerintah maupun swasta, agar kebijakan yang dirancang dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan. Sumber daya manusia yang terampil dan berdedikasi, dana yang memadai, serta sistem organisasi yang efisien merupakan faktor-faktor utama yang memungkinkan kebijakan ini dilaksanakan dengan baik dan menghasilkan hasil yang diinginkan.

Menurut Mazmanian dan Sabatier (1979), penerapan kebijakan adalah proses mengubah keputusan-keputusan kebijakan menjadi kegiatan yang dapat dilakukan di lapangan. Ini menunjukkan bahwa setiap keputusan yang diambil oleh pengambil kebijakan harus direalisasikan menjadi tindakan konkret yang dapat dilaksanakan dalam kehidupan sehari-hari, baik melalui berbagai program pemerintah, peraturan, maupun cara administrasi lainnya. Fokus utama dalam pelaksanaan kebijakan adalah mengetahui apa yang sebenarnya terjadi setelah suatu program atau kebijakan diterapkan. Ini meliputi berbagai kegiatan yang berlangsung setelah kebijakan itu diundangkan, baik berupa usaha administratif maupun pengaruh nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

Model Implementasi Kebijakan Model Van Meter dan Van Horn diperkenalkan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn pada tahun 1975. Model ini dipandang sebagai salah satu model yang paling dasar dalam analisis pelaksanaan kebijakan publik. Model ini memberikan kerangka kerja yang linier yang menunjukkan hubungan langsung antara kebijakan yang telah disusun, pihak-pihak yang melaksanakan kebijakan, serta hasil dari kebijakan tersebut. Menurut sudut pandang Van Meter dan Van Horn, efektivitas suatu kebijakan sangat ditentukan oleh hubungan antara kebijakan yang dibuat di tingkat atas dan pelaksanaan kebijakan di tingkat bawah (Subianto, 2020)[20].

Model ini secara khusus menentukan enam faktor utama yang berperan dalam hubungan antara kebijakan publik dan efektivitas

[20] Siti, M. (2022). Buku Kebijakan Publik Administrasi, Perumusan, Implementasi, Pelaksanaan, Analisis dan Evaluasi Kebijakan Publik.

pelaksanaannya. Sutmasa (2021) menguraikan enam faktor utama tersebut sebagai berikut.

1. *Policy standard and objectives*

Menurut Van Meter dan Van Horn, salah satu faktor penting dalam mencapai kinerja kebijakan yang sukses adalah standar dan tujuannya. Keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan sangat dipengaruhi oleh kejelasan dari indikator kinerja dan tujuan yang telah ditentukan. Tujuan dari kebijakan perlu dinyatakan dengan tegas agar tidak muncul berbagai penafsiran antara pihak yang menyusun kebijakan dan mereka yang melaksanakan di lapangan. Ketika standar dan sasaran kebijakan tidak jelas atau menyebabkan perbedaan penafsiran, hal ini dapat berakibat pada ketidakberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan. Oleh karena itu, penting adanya panduan yang jelas dan spesifik agar para pelaksana kebijakan dapat dengan mudah memahami apa yang diharapkan dari mereka.

2. *Policy resources*

Selain adanya standar dan sasaran yang jelas, sumber daya kebijakan juga menjadi elemen penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Sumber daya yang dimaksud mencakup dana, materi, tenaga kerja, serta berbagai insentif yang dapat mendukung pelaksanaan kebijakan. Apabila sumber daya tidak mencukupi atau tidak dikelola dengan efektif, pelaksanaan kebijakan bisa terhambat. Insentif juga merupakan komponen yang signifikan dalam kerangka ini. Dalam konteks ini, individu yang sukses dalam melaksanakan kebijakan dengan baik harus menerima pengakuan atau hadiah. Sedangkan mereka yang tidak berhasil perlu mendapat "sanksi" atau akibat tertentu. Dengan cara ini, mekanisme pemberian insentif dapat meningkatkan motivasi bagi pelaksana untuk mencapai tujuan kebijakan.

3. *Interorganizational communication and enforcement activities*

Model Van Meter dan Van Horn juga menyoroti pentingnya interaksi antara berbagai organisasi serta aktivitas penegakan. Dalam konteks ini, komunikasi antara lembaga yang melaksanakan kebijakan sangat krusial

untuk mempermudah aliran informasi. Terutama mengenai standar-standar kinerja dan tujuan kebijakan yang telah ditentukan. Jika jalur komunikasi antara lembaga yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan tidak berfungsi dengan baik, kemungkinan besar akan ada kesalahpahaman yang dapat mengganggu jalannya proses[21].

C. ciri - ciri kebijakan

ciri - ciri kebijakan menurut Suharno (2010: 22-24) antara lain:

1. kebijakan merupakan langkah yang ditujukan untuk mencapai sasaran tertentu, bukan perilaku yang dilakukan secara tidak terencana atau kebetulan. Dalam konteks politik saat ini, kebijakan publik adalah sebuah tindakan yang telah dirancang dengan baik.
2. Kebijakan sebenarnya terdiri dari serangkaian tindakan yang saling terhubung dengan pola yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu, dilaksanakan oleh pegawai pemerintah, dan mencakup keputusan yang berdiri sendiri.
3. Kebijakan tidak hanya meliputi keputusan untuk merancang undang-undang di suatu bidang, tetapi juga harus disertai dengan keputusan yang berkaitan dengan pelaksanaan dan penegakan hukum yang berkenaan.
4. Kebijakan terkait erat dengan apa yang dinyatakan sebagai tindakan yang benar oleh pemerintah dalam bidang tertentu.
5. Kebijakan dapat bersifat baik atau buruk, sebab mencakup pilihan yang diambil oleh pejabat pemerintah untuk tidak bertindak atau melakukan langkah yang dapat menimbulkan masalah. Untuk itu, pemerintah perlu mengambil bagian atau berintervensi terhadap situasi atau masalah yang telah muncul.

[21] Iriawan, H. Teori Kebijakan Publik.

B. Tahapan – Tahapan dalam Pembentukan Kebijakan

Karena kebijakan memerlukan banyak variabel untuk mendukungnya, banyak para ahli kebijakan melakukan penelitian untuk menentukan cara yang tepat untuk melakukan proses kebijakan karena kebijakan memerlukan banyak tahapan dalam proses penyusunannya.Tahapan dalam pembentukan kebijakan menurut William N Dunn (2013:24)

- Tahap penyusunan agenda

  langkah pertama dalam pembentukan kebijakan adalah mengidentifikasi dan memahami masalah yang ada dimasyarakat. pada tahap ini, mengumpulkan data dan meneliti permasalahan yang ada dan menganalisis untuk memastikan bahwa masalah yang dihadapi adalah nyata dan membutuhkan intervensi kebijakan.

- Tahap formulasi kebijakan

  Setelah masalah ditemukan, langkah berikutnya adalah mengembangkan alternatif kebijakan untuk menyelesaikannya. Pada tahap ini, berbagai pilihan kebijakan diuraikan dan dampak potensial dari setiap pilihan dievaluasi.

- Tahap adopsi kebijakan

  Tahap ini melibatkan pengambilan keputusan tentang pilihan kebijakan yang telah dibuat sebelumnya. Keputusan ini biasanya diambil oleh Pihak yang berwenang seperti pemerintah, parlemen, atau lembaga terkait lainnya biasanya membuat keputusan ini.

- Tahap implementasi kebijakan

  Setelah kebijakan diadopsi, langkah berikutnya adalah pelaksanaan implementasi. Pada tahap ini, sumber daya dialokasikan dan langkah-langkah konkret diambil untuk menerapkan kebijakan sesuai dengan rencana.

- Tahap penilaian / evaluasi kebijakan.

Tahap terakhir adalah mengevaluasi keberhasilan kebijakan yang telah diterapkan. Ini dilakukan untuk mengetahui apakah kebijakan tersebut berhasil mencapai tujuan mereka atau perlu diperbaiki.

2. ONE STOP SERVICE

Pelayanan satu atap / one stop service adalah proses layanan yang diselenggarakan oleh Lembaga / instansi yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang untuk membuat suatu pelayanan menjadi lebih singkat dan hanya dilakukan dalam satu tempat. Prioritas utama pelaksanaan rencana dan kebijakan pelayanan publik adalah minimnya transparansi mengenai besaran biaya atau kepastian ketepatan waktu penyampaian layanan, yang selama ini menjadi pokok bahasan pengaduan masyarakat. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menyelesaikan masalah pelayanan publik yang belum memadai. Dalam rangka memfasilitasi interaksi warga negara dan pemerintah, Trochidis dalam jurnal Desy Amalia Ramadhani (2018) berpendapat bahwa paradigma baru pelayanan publik kelembagaan diperlukan. Gagasan tentang model pelayanan yang mengkonsolidasikan berbagai jenis pelayanan merupakan salah satu gagasan baru. Di antara sekian banyak sebutan untuk jenis pelayanan publik ini adalah "pelayanan terpadu". Lebih mudah, lebih mudah diakses, dan lebih sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu merupakan hasil penerapan model pelayanan ini terhadap kebutuhan masyarakat[22].

Sesuai dengan Pasal 14 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2012, sistem pelayanan terpadu didefinisikan sebagai suatu metode pengelolaan serangkaian pelayanan yang saling terkait yang diselenggarakan baik di ruang fisik maupun virtual. Penyelenggara

[22] Ramadhani, D. A. (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 (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSA) merupakan dua bentuk sistem pelayanan terpadu fisik yang dapat diterapkan. Dari tahap pengajuan hingga penerbitan dokumen, seluruh proses penyelenggaraan PTSP dilakukan di satu lokasi, dan terbuka untuk penyelenggaraan yang berizin maupun tidak berizin. PTSP mengefisienkan pelayanan dengan memberikan kewenangan kepada Kepala PTSP untuk menandatangani surat persetujuan izin masuk. Upaya mengefisienkan pelayanan dilakukan dengan upaya menaikkan biaya, proses, dan waktu perizinan dan nonperizinan. Hasil yang diharapkan dari penerapan solusi terpadu satu pintu ini adalah penghematan waktu dan biaya dalam proses perizinan. Dengan demikian, pelayanan perizinan menjadi lebih efektif, sederhana, dan hemat biaya.

Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpusat dan Terpadu, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 mengatur bahwa pelayanan satu pintu merupakan kegiatan yang berizin dan tidak berizin, dan dikelola sepenuhnya mulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. pelayanan terpadu merupakan pelayanan yang menyediakan berbagai macam pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat pada satu lokasi pelayanan,Pelayanan terpadu ini dikategorikan sebagai berikut:

a). Pelayanan terpadu satu atap , yaitu pola pelayanan yang berbagai jenis pelayanan tetap disampaikan melalui beberapa pintu dalam satu tempat, apapun prosesnya.

b). Sistem pelayanan satu pintu, yaitu sistem pelayanan yang melibatkan proses dan dilaksanakan pada satu lokasi serta mencakup berbagai jenis pelayanan yang diberikan melalui satu pintu tersebut[23].

[23] Riawati, L. H. (2023). Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Di MAN 1 Kabupaten Kediri (Doctoral dissertation, I).

Bentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu maupun Integrated One Stop Service / pelayanan satu atap pada dasarnya terdiri atas keterpaduan sistem data dan informasi. Pembentukan pelayanan terpadu merupakan bentuk praktis dari teori kelembagaan baru (neo-institusionalisme). pelayanan satu atap merupakan upaya untuk mengubah pola pelayanan publik dan membawa hasil yang positif. Mekanisme adaptasi yang memakan waktu dan tidak memadai dapat diubah menjadi pola pelayanan publik yang cepat, mudah, dan hemat biaya.Pelayanan satu atap adalah suatu sistem pelayanan publik yang tersusun secara berkoordinasi dari berbagai instansi sesuai kewenangannya dan dilaksanakan secara terpadu guna mempermudah proses pelayanan publik.

3. PERCEPATAN PEMBERANGKATAN

a. Percepatan

Percepatan merupakn perubahan kecepatan waktu agar lebih singkat. Dalam proses pemberangkatan ibadah haji biasanya calon jamaah haji diasrama embarkasi donohudan solo dalam pelayanan akomodasi dokumen,pembagian paspor. Memakan waktu yang cukup lama. Sehingga pelayanan yang diberikan kurang efisien oleh karena itu, tim Petugas Penyelenggaraan Ibadah Haji embarkasi solo menerapkan sistem one stop service agar percepatan waktu lebih singkat. Khususnya untuk calon jamaah haji agar mempunyai waktu yang cukup untuk beristirahat. Oleh karena itu, percepatan merupakan langkah yang harus dilaksanakan secara cepat dan dalam waktu singkat..

b. Pemberangkatan

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengatakan bahwa pemberangkatan adalah sebuah proses atau metode.dalam proses pemberangkatan ibadah haji, calon jammah haji mempersiapkan segala sesuatunya mulai dari fisik,dokumen serta pemahaman dalam menjalankan semua proses ibadah haji. selain itu, jamaah haji pada awalnya mempersiapakan

pemberangkatannya dengan pelatihan ibadah haji yang diselenggarakan Kementerian Agama, Sangat penting untuk memberikan pelatihan kepada koordinator rombongan (karom) dan pemimpin regu (karu).Selain itu, pembangunan ibadah haji dapat dilakukan oleh kelompok masyarakat, baik yang dikelola oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) maupun oleh masyarakat sosial dan elemen keagamaan masyarakat, yang perlu mendapatkan persetujuan dari Pimpinan Kantor Kementerian Agama setempat.. Selain itu, pemberangkatan diatur oleh kelompok penerbangan terdiri dari kepala kloter, pimpinan rombongan, dan koordinator regu.Peraturan ini dibuat oleh Kementerian Agama di setiap titik pemberangkatan haji kota/kabupaten.

Rombongan penerbangan (Kloter) diselenggarakan berdasarkan kapasitas pesawat dan terdiri dari satu ketua kloter (TPHI) dan satu tim pembimbing ibadah haji (TPIH) yang dipilih oleh Kementerian Agama, dan rombongan tersebut mampu menampung hingga 450 orang.terdiri dari 1 orang dokter (TKHI), 2 orang perawat (paramedis) dan 1 orang petugas haji Masyarakat/daerah (PHD) kabupaten/kota.Secara keseluruhan, rombongan terdiri dari empat regu yang terdiri dari 45 jamaah haji. Seorang kepala rombongan (karom) dipilih dari anggota rombongan jamaah dan sebuah regu sendiri terdiri dari 11 jamaah haji yang dipimpin oleh seorang kepala regu (karu) yang dipilih dari anggota tim.

Para jemaah haji akhirnya ditampung di asrama haji yang tentunya harus membawa SPMA (formulir permohonan masuk asrama) dari kantor Kementerian Agama setempat yang sudah dikeluarkan.Asrama embarkasi merupakan layanan terpadu yang mendistribusikan seluruh perlengkapan jemaah haji mulai dari buku kesehatan, pemeriksaan kesehatan, paspor, visa, gelang tanda pengenal hingga biaya hidup/living cost jemaah sebelum pemberangkatan[24].

[24] Usman, H. (2019). Pelayanan Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah (Asrama Haji Embarkasi Jakarta Tahun 2018) (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Syarif Hidayatullah Jakarta).

4. ASRAMA HAJI

a. Pengertian Asrama Haji

Asrama Haji merupakan fasilitas yang dibangun oleh Kementerian Agama untuk menampung jemaah haji, berfungsi sebagai lokasi penginapan bagi jemaah di dalam negeri pada saat menjelang keberangkatan dan setelah diantar pulang. Selain itu, asrama ini juga digunakan untuk menyelesaikan semua dokumen yang diperlukan untuk perjalanan haji pada tahap akhir sebelum keberangkatan.keberadaan Asrama Haji dalam pelayanan haji berhubungan dengan kebutuhan akomodasi guna memastikan kesiapan operasional untuk keberangkatan dan kepulangan jemaah haji dalam rangkaian proses pelayanan perjalanan haji dari Indonesia menuju Arab Saudi dan sebaliknya.

b. Jenis Asrama Haji

a. Asrama Haji Transit

Asrama haji Transit adalah akomodasi sementara yang disediakan bagi jemaah haji untuk kesiapan pemberangkatan ke asrama haji embarkasi sesuai dengan jadwal penerbangan

Asrama Haji Transit yang berada di Ibu Kota Provinsi :

1. Asrama Haji Transit Provinsi Riau:
   a). Pekanbaru (Rumabai)
   b). Dumai (Asrama Haji Awal Pelita 1)
2. Asrama Haji Transit Provinsi Jambi, Kodya Jambi
3. Asrama Haji Transit Bengkulu, Kodya Bengkulu
4. Asrama Haji Transit Provinsi Lampung :
   a). Rajabasa-Bandar Lampung
   b). Lungsir – Teluk Betung (Awalnya Asrama Haji)
5. Asrama Haji Transit D.I Yogyakarta di Yogyakarta
6. Asrama Haji Transit Jawa Tengah di Semarang
7. Asrama Haji Transit Nusa Tenggara Timur di Kupang

8. Asrama Haji Transit Kalimantan Barat di Pontianak
9. Asrama Haji Transit Kalimantan Tengah di Palangkaraya
10. Asrama Haji Transit Sulawesi Tengah di Palu
11. Asrama Haji Transit Sulawesi Tenggara di Kendari
12. Asrama Haji Transit Sulawesi Utara di Manado
13. Asrama Haji Transit Papua di Jayapura
14. Asrama Haji Transit Bali di Denpasar[25]

b. Asrama Haji Embarkasi

Asrama Haji Embarkasi adalah fasilitas untuk tempat tinggal serta layanan operasional terkait keberangkatan dan kepulangan haji, mulai dari proses penerimaan saat tiba hingga persiapan untuk kembali ke daerah asal para jemaah.Penginapan ini mencakup reservasi yang meliputi semua dokumen perjalanan yang diperlukan serta pemberian biaya hidup. Di samping itu, asrama juga berfungsi untuk memulihkan kondisi fisik jemaah agar mereka dapat melaksanakan ibadah haji dengan sehat dan siap.[26]. Fungsi asrama haji embarkasi pada musim haji sebagai fasilitas penginapan dan berbagai macam kegiatan yang menyertainya dalam rangka pelayanan persiapan menuju arab saudi. Dalam kegiatan untuk kegiatan-kegiatan penyelenggaraan dan beberapa pelayanan haji antara lain:

1. Para jamaah tiba di Asrama Haji Donohudan Solo.
2. Sekelompok jamaah melakukan pengecekan dokumen masuk asrama yang dibantu oleh petugas setempat.
3. Selanjutnya, jamaah haji menjalani tahapan pemeriksaan kesehatan ulang untuk mengetahui apakah mereka memenuhi syarat untuk terbang, harus ditunda, atau tidak dapat terbang.

[25] Amaliyah, M. (2017). Sistem Pengelolaan Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

[26] Najib, M. F. A. Sistem Pengelolaan Asrama Transit Calon Jamaah Haji Pada Ditjen Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama RI (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

4. Setelah penyelesaian pemeriksaan, para jamaah keluar untuk mengambil paspor mereka.
5. Kemudian, jamaah menerima uang saku untuk biaya hidup/Living Cost
6. Setelah itu, mereka mendapatkan identitas dan kartu makan yang diperlukan untuk mengakses kamar dan layanan katering.
7. Selanjutnya, para jamaah menerima alat pelindung diri termasuk obat-obatan.
8. Mereka lalu masuk ke kamar atau tempat tinggal untuk beristirahat selama 24 jam.
9. Setelah itu, para jamaah mengikuti upacara keberangkatan dan kemudian naik bus menuju Bandara Adisumarmo.
10. Jamaah kemudian diberangkatkan menuju tanah suci.

BAB III

GAMBARAN UMUM

1. Sejarah Singkat Berdiri dan Perkembangan Asrama Haji Donohudan Solo

Sejarah Asrama Haji Donohudan pertama kali dibangun pada tahun 1996 dan diresmikan pada 28 februari 1997 oleh Presiden Soeharto.untuk menerima jamaah calon haji pada musim haji 1997. Pada saat kasus Covid-19 meningkat, asrama ini juga menjadi tempat karangtina. Sebelum tahun 1970, jamaah haji dari Indonesia dapat terbang langsung ke Mekah tanpa perlu menginap di asrama haji. Namun, badan kesehatan dunia (WHO) menemukan bahwa beberapa dari jamaah tersebut mengidap kolera. Untuk mencegahnya, jamaah haji harus dikarantina. Ini hanya dapat dilakukan jika ada fasilitasnya, jadi pemerintah segera membangun tempat karantina di berbagai tempat. Di sisi lain, pemerintah Arab Saudi mewajibkan jamaah haji dari Indonesia untuk melakukan karantina selama lima hari sebelum tiba.

Nama asrama haji muncul saat Prof.KH Farid Ma'ruf, Direktur Jendreal Urusan Haji, merencanakan pembangunan pada tahun 1974. Rencana itu baru dapat dilaksanakan ketika Alamsyah Ratu Perwiranegara menjabat sebagai menteri agama dari tahun 1978 hingga 1983. Burhani Tjokrohandoko bertugas sebagai Dirjen Urusan, dan dia memerintahkan pembangunan asrama haji di Pondok Gede, Bekasi. Kedekatan dengan Bandara Halim Perdanakusumah Jakarta menjadi faktor penentu pemilihan Pondok Gede, tempat pesawat dari Indonesia berlabuh saat itu. Perjalanan udara bagi jemaah haji meningkat tiga kali lipat setelahnya. Hal ini menyebabkan didirikannya asrama haji pemberangkatan di beberapa kota, termasuk Surabaya dan Jakarta. Selanjutnya, asrama haji di Makkasar dan Medan kemudian ditambahkan, bersama dengan asrama haji Donohudan di Boyolali, yang melayani jemaah Jawa Tengah. Saat ini, jemaah haji hanya

perlu check in ke asrama satu hari sebelum keberangkatan mereka; setelah tiba di Indonesia, persyaratan ini tidak berlaku lagi. Calon jemaah haji ditempatkan di asrama haji dari awal proses hingga ke bandara untuk keberangkatan dan kepulangan mereka, karena sekarang berfungsi sebagai asrama keberangkatan.. Fungsi asrama haji pondok gede mulai menurun. pasal, banyak asrama haji sudah ada di beberapa wilayah[27].

Kementerian Agama tidak memiliki asrama haji sebelum tahun 1979, sehingga para jemaah tidak memiliki tempat tinggal yang layak. Rumah yang harganya agak mahal untuk disewa justru menjadi pilihan mereka. Dana tersebut dapat digunakan untuk membangun asrama haji atau sejenisnya. Oleh karena itu, pemerintah berupaya membangun asrama haji sendiri. Asrama haji pertama kali dibangun pada awal Pelita I. Besarnya dana yang tersedia dari APBN, APBD, dan BPIH menentukan tahapan pembangunannya.

Pada akhirnya, asrama haji tidak hanya digunakan untuk menjalankan ibadah haji tetapi juga berkembang menjadi tempat tinggal yang digunakan oleh masyarakat umum untuk berbagai tujuan bermanfaat, seperti pendidikan, pengembangan keagaman, ekonomi, dan sosial, antara lain. Namun, sebagian besar asrama haji belum siap, terutama dari segi infrastruktur dan manajemen.

Untuk memperjelas status kelembagaan asrama haji, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh memulai program pemulihan asrama haji pada tahun 2013. Setahun kemudian, Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2014 dikeluarkan oleh Kementerian Agama yang mengatur organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis (UPT) asrama haji. Sembilan belas asrama haji ini diantaranya adalah UPT Asrama Haji Aceh, UPT Asrama Haji Medan, UPT Asrama Haji Padang, UPT Asrama Haji Pondok

[27] https://soloraya.solopos.com.

Gede Jakarta, UPT Asrama Haji Surabaya, UPT Asrama Haji Balikpapan, UPT Asrama Haji Banjarmasin, UPT Asrama Haji Makkasar, dan UPT Asrama Haji Lombok. Status kelembagaan asrama haji telah menjadi jelas dengan keluarnya PMA.

Pembangunan asrama haji yang diperbarui dengan dana Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dimulai pada tahun 2014.Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 41 Tahun 2017, yang diubah dari Peraturan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji, asrama haji Bekasi ditetapkan sebagai UPT pada tahun 2017.Jadi, ada 20 UPT Asrama Haji.

Meningkatkan layanan kepada jamaah haji dan masyarakat secara keseluruhan adalah tujuan dari kebijakan pelayanan asrama haji yang akan datang. Pengembangan ini tidak terbatas pada pelayanan kepada jamaah haji selama operasional haji; mereka juga dapat menawarkan layanan profesional kepada orang-orang di luar operasional haji untuk kegiatan umum yang diperlukan masyarakat. Tujuan dari Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementrian Agama adalah untuk membantu negara meningkatkan penerimaan negara bukan pajak (PNBP). Ini adalah rencana strategis yang signifikan dan program utama.[28].

2. Visi dan misi Donohudan Solo

Visi asrama haji Dohudan Solo adalah untuk menjadi asrama haji yang bersifat mandiri, bersih, serta memiliki kualitas tinggi untuk melayani calon jamaah haji serta masyarakat umum[29]. Misi tersebut:

1. Meningkatkan pelayanan yang berkualitas di semua aspek sarana,fasilitas,infrastruktur, dan sumber daya manusia.
2. Membangun suasana yang stabil, aman,tenang, dan nyaman di mana pengguna jasa dapat berinteraksi satu sama lain.

[28] https://kemenag.go.id.
[29] Dokumen Badan Pengelola Asrama HajiDonohudan

3. Meningkatkan kreativitas pengelola dan staf dengan mengoptimalkan pengelolaan, pemeliharaan, dan peningkatan Asrama Haji sebagai aset pemerintahan bagi kebermanfaatan umum.

3. Tujuan Asrama Haji Donohudan Solo

Dalam hal tujuan mendirikan Asrama Haji Embarkasi Donohudan Solo ini adalah [30] :

a) Pada musim haji: berfungsi sebagai tempat tinggal sementara bagi jamaah haji atau calon jamaah haji saat mereka keluar dan kembali pada waktu musim haji.
b) Selain musim haji: sebagai lokasi untuk kegiatan keagaman, terutama peringatan hari besar Islam.sebagai lokasi di mana anak-anak dan calon jamaah haji dan umroh dapat melakukan manasik haji.sebagai lokasi untuk kursus, acara ilmiah, pariwisata, dan kegiatan lainnya yang tidak bertentangan dengan perundang-undangan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah dan swasta.

4. Fungsi Utama dan Peran Asrama Haji Donohudan Solo

Menurut Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 120 Tahun 2008, Asrama Haji Donohudan memiliki fungsi utama dan Peran sebagai berikut:

I. Fungsi Utama Asrama Haji Donohudan

Melakukan aktivitas operasional atau aktivitas teknis pendukung tertentu baik di bidang pengelolaan Sumber Daya Daerah dan Asrama Haji Donohudan.

II. Peran Asrama Haji Donohudan :

- penyusunan perencanaan operasional teknis dalam sektor pengelolaan AsramaHaji Donohudan
- pelaksanaan kebijakan teknis operasional bi dang pengelolaan sarana dan prasarana, pelayanan dan promosi, dan pelayanan haji.

[30] Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Donohudan.

- pemantauan, monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang pengelolaan sarana dan prasarana, pelayanan dan promosi, dan pelayanan baji;
- membuat sistem manajemen sarana dan prasarana untuk Asrama Haji Donohudan[31].

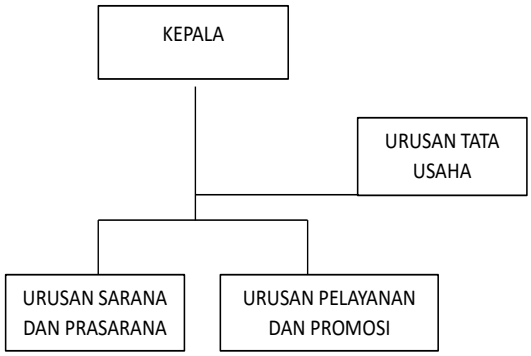
5. Susunan Organisasi Asrama Haji Donohudan Solo

Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 120 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Pengelola Asrama Haji Donohudan Provinsi Jawa Tengah. Disebutkan susunan organisasi pengelola Asrama Haji Donohudan sebagai berikut[32]:

- Kepala Pengelola Asrama Haji Donohudan.
- Urusan Tata Usaha Asrama Haji Donohudan.
- Urusan Sarana dan Prsarana Asrama Haji Donohudan.
- Urusan Pelayanan dan Promosi Asrama Haji Donohudan.

Gambar 1

Bagan 3.1 Struktur Organisasi Pengelola Asrama Haji Donohudan



[31] Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Donohudan
[32] Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Donohudan

a). Kepala Asrama Haji Embarkasi Donohudan Solo bertanggung jawab untuk memimpin, mengelola asrama haji embarkasi, dan memiliki tanggung jawab kepada Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Selain itu, dia bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan teknis operasional atau kegiatan teknis penunjang yang berkaitan dengan pengelolaan sarana dan prasarana, layanan dan promosi, serta penyediaan layanan haji.

b). Urusan Tata Usaha mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana penyiapan bahan program kepegawaian,keungan, dan ketatausahaan, informasi serta evaluasi dan pelaporan.

c). Urusan Sarana dan Prasarana mempunyai tugas Urusan sarana dan prasarana bertanggung jawab atas penyiapan bahan dan pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan penyusunan kebutuhan sarana dan prasarana, inventaris, dan perawatan dan pemeliharaan.

d). Urusan Pelayanan dan Promosi mempunyai tugas untuk urusan Pelayanan dan Promosi Asrama Haji Donohudan dan bertanggung jawab untuk merencanakan dan melaksanakan kegiatan pelayanan dan promosi.

6. Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan segala yang bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Fasilitas dan infrastruktur yang disediakan oleh bagian Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jawa Tengah untuk pelaksanaan keberangkatan dan kepulangan jamaah haji dari Embarkasi Solo telah ada di Asrama Haji Donohudan, yang mencakup transportasi dan akomodasi seperti bus untuk menjemput jamaah, ambulance untuk para jamaah haji, televisi untuk umum, perangkat komunikasi, serta gedung yang cukup luas untuk menampung jamaah haji. Semua itu dirancang untuk memastikan kenyamanan jamaah haji.terdapat Terdapat berbagai fasilitas yang ada untuk

mendukung kelancaran operasional penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo[33]:

A. Sarana Ibadah

Masjid di embarkasi haji Solo berfungsi sebagai lokasi ibadah bagi para jamaah haji. Tempat ibadah ini memiliki ukuran yang cukup luas, yaitu 508 m2, dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai, seperti tempat untuk berwudhu dan perpustakaan. Masjid ini berperan sebagai salah satu pusat kegiatan bagi jamaah haji yang tinggal di asrama haji, serta mampu menampung sampai dengan 1. 200 jamaah.

1. Gedung Penginapan

Asrama haji Donohudan saat ini memiliki tiga bangunan yang digunakan untuk menginap para jamaah haji sebelum berangkat ke Arab Saudi, petugas PPIH, serta tamu yang diundang. Bangunan Penginapan tersebut terdiri dari:

1) Gedung Mekkah, yang memiliki tiga lantai dengan luas masing-masing lantai 15. 974 m². Lantai pertama dilengkapi dengan 38 kamar tidur yang mampu menampung 152 tempat tidur untuk total kapasitas 393 orang, 79 kamar mandi, ruang makan, dan 1 musholla. Di lantai dua dan tiga juga terdapat 38 kamar tidur yang sama dengan kapasitas 152 ranjang untuk total 393 orang, serta 79 kamar mandi, ruang makan, dan 1 musholla.
2) Gedung Madinah memiliki tiga lantai. Lantai pertama memiliki 40 kamar yang dilengkapi dengan 40 tempat tidur untuk menampung 80 orang, serta tersedia 40 kamar mandi, ruang makan, dan ruang rapat VIP. Di lantai kedua, terdapat 38 kamar tidur dengan 152 tempat tidur yang bisa menampung 393 orang, dilengkapi dengan 79 kamar mandi dan satu musholla. Lantai ketiga juga memiliki 38 kamar tidur dengan kapasitas yang

[33] Nurul, Z. (2023). Optimalisasi Peran Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Pasca Pandemi Covid-19 (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).

sama yaitu 152 tempat tidur untuk 393 orang, 79 kamar mandi, serta 1 musholla.

3) Gedung Shafa memiliki 2 tingkat, di tingkat pertama terdapat 8 kamar tidur dengan 18 tempat tidur yang dapat menampung 28 orang, ruang untuk rapat, 9 kamar mandi, dan area lobi. Di tingkat kedua terdapat 8 kamar tidur dengan 18 tempat tidur untuk 26 orang serta 9 kamar mandi dan lobi.

2. Gedung Serbaguna

   1) Gedung Jeddah, bangunan ini terdiri dari dua tingkat, tingkat pertama memiliki area terbuka yang mampu menampung 1000 kursi dan umumnya dipakai untuk menyambut kedatangan jamaah haji dari lokasi asal mereka. Sementara itu, tingkat kedua berfungsi sebagai ruang kantor dan tempat sekretaris yang biasanya dimanfaatkan sebagai pusat operasional penyelenggaraan ibadah haji oleh satgas PPIH.
   2) Gedung Muzdalifah, bangunan ini memiliki satu lantai yang dapat menampung 1000 kursi. Biasanya, gedung ini digunakan untuk pemberangkatan dan pelepasan jamaah haji yang akan menuju bandara, lalu dilanjutkan dengan keberangkatan mereka ke Arab Saudi. Selain itu, gedung ini juga berfungsi untuk menyambut jamaah haji yang datang kembali ke asrama haji setelah pulang dari Arab Saudi, kemudian menyerahkan mereka kepada petugas setempat untuk dikembalikan ke daerah asal masing-masing jamah haji.
   3) Gedung Arofah, bangunan ini hanya memiliki satu lantai dan biasanya dimanfaatkan oleh penduduk setempat untuk berjualan di asrama haji, seperti souvenir haji, oleh-oleh haji, perlengkapan haji, dan berbagai barang lainnya. Gedung ini juga dilengkapi dengan kantin untuk membeli makanan dan minuman. Di luar musim haji, Gedung Arofah berfungsi sebagai lokasi untuk pameran atau usaha kecil.

3. Fasilitas Umum

   Selama kegiatan operasional pemberangkatan haji, panitia penyelenggara ibadah haji menyediakan area khusus untuk lembaga atau perusahaan lain

yang berhubungan dengan penyediaan fasilitas seperti tempat untuk menukar uang riyal, fotografi, dan operator telekomunikasi.

1) Dapur Umum

Dapur umum memiliki dua tingkat, dimana lantai pertama biasanya dipergunakan untuk memasak serta menyiapkan semua bahan untuk calon jamaah haji, sementara lantai kedua digunakan sebagai tempat menginap para pekerja yang beroperasi di dapur.

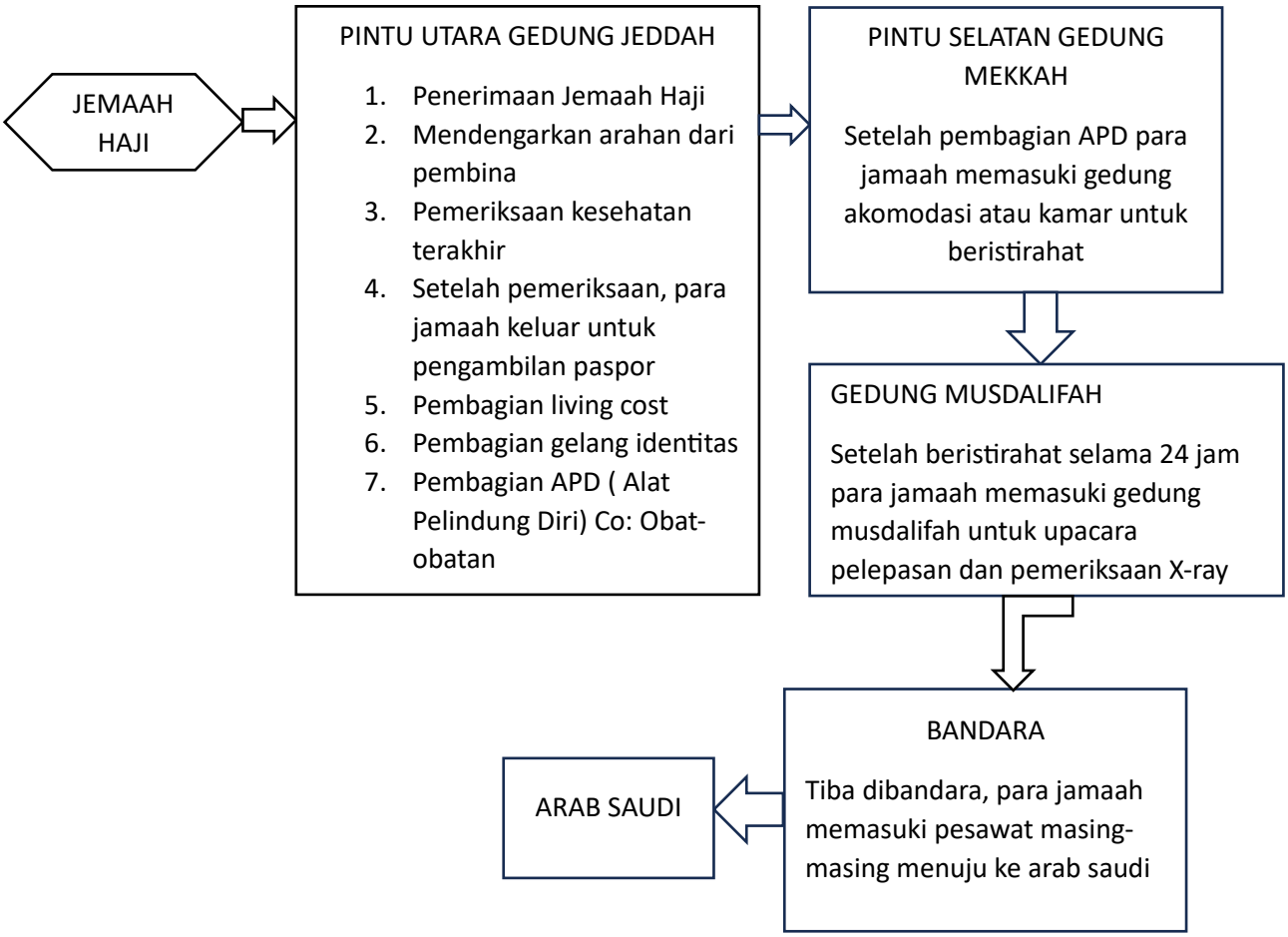
2) Klinik Kesehatan

Sesuai dengan ketentuan yang ada, semua calon jamaah haji diwajibkan untuk menjalani pemeriksaan kesehatan. Oleh karena itu, pihak kesehatan telah membuka klinik kesehatan di bagian belakang Gedung Jeddah, yang terletak dalam satu gedung yang sama dengan Gedung Jeddah. Koordinator yang bertanggung jawab atas kesehatan jamaah haji di asrama haji Donohudan Solo adalah Petugas Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah[34].

[34] COVID, D. P. P. UPAYA PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN AKOMODASI DI ASRAMA HAJI EMBARKASI.

Gambar 2

Bagan 3.2 Alur pelaksanaan one stop service dalam pemberangkatan di Asrama Haji Donohudan Solo



Sumber:Dokumen SOP Pelayanan Jemaah Haji di Asrama Haji Donohudan Solo

Penjelasan mengenai alur pelaksanaan keberangkatan jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi Donohudan Solo

1) Di gedung Jeddah
   a) Jemaah haji tiba di Asrama Haji Donohudan Solo
      - Jemaah haji turun dari bus
      - Jemaah memasuki Gedung Jeddah
      - Para jemaah membawa tas selempang dari maskapai penerbangan
   b) Di dalam Gedung Jeddah
      - Kelompok jemaah haji teratur duduk sesuai dengan urutan kelompok mereka.

- Mereka mendengarkan penjelasan dari petugas PPIH mengenai pelayanan yang akan diterima selama di Asrama Haji Donohudan hingga saat keberangkatan.
- Mereka diperkenalkan dengan petugas kloter yang akan mendampingi di Arab Saudi.
- Jemaah juga menyiapkan buku kesehatan

c) Meja Pemeriksaan Kesehatan
- Para calon jemaah haji menjalani pemeriksaan kesehatan dan dokumen mereka (pemeriksaan terakhir).
- Jika ada kondisi tertentu seperti kehamilan atau sakit, maka jemaah akan mendapatkan pemeriksaan yang lebih mendalam atau dirujuk ke rumah sakit jemaah haji.
- Jika jemaah haji dalam keadaan sehat, mereka akan dibimbing menuju tempat tinggal atau kamar.

d) Pembagian Paspor
e) Pembagian Uang Living Cost sebanyak 75 riyal
f) Pembagian Gelang Identitas
g) Pembagian APD (Alat Pelindung Diri) seperti obat-obatan

2) Di Gedung Mekkah
a) Di dalam Gedung Mekkah
- Para jemaah haji memasuki ruangan kamar berdasarkan nomor yang telah ditentukan.
- Makanan dan cemilan disajikan sesuai dengan waktu yang tertera di kartu makan.

b) Pembinaan Karu/Karom

Karu/Karom dan Petugas Kloter berkumpul untuk menerima penjelasan dari petugas PPIH (Bidang Pembinaan Petugas).

c) Persiapan Keberangkatan Menuju Gedung Muzdalifah

Jemaah haji berkumpul sesuai dengan rombongannya untuk persiapan keberangkatan menuju Gedung Muzdalifah.

3) Di Gedung Muzdalifah
a) Di dalam Gedung Muzdalifah
- Jemaah haji melakukan pemeriksaan barang yang ada dalam tas selempang menggunakan alat x-ray.
- Apabila tidak ditemukan barang yang dilarang, calon haji dapat langsung memasuki Gedung Muzdalifah sesuai dengan urutan rombongan.

- Jika ada benda terlarang untuk penerbangan seperti pisau, korek api, zat korosif, dan lain sebagainya, maka barang tersebut akan disita oleh petugas x-ray dan diserahkan atau disimpan oleh petugas setempat.

b) Upacara Pelepasan

- Para jemaah haji mengambil tempat berdasarkan urutan kelompok mereka.
- Acara pelepasan dipimpin oleh petugas PPIH dari Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan yang mencakup pembukaan, sambutan, pelepasan, dan doa.

c) Pemberangkatan

- Para jemaah haji menuju bus mereka masing-masing berdasarkan nomor bus yang diberikan oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji.
- Bus yang menuju Bandara Adi Soemarmo Solo diikuti oleh fore redder, ambulans, serta mobil PPIH.
- Jemaah memasuki pesawat dengan panduan dari Petugas Penerbangan (Garuda Indonesia) sesuai dengan nomor tempat duduk yang tertera.

III. Data Terkait Kebijakan One Stop Service dalam Percepatan Pemberangkatan di Asrama Haji Donohudan Solo

Bedasarkan data yang telah peneliti dapatkan melalui wawancara dengan ketua pembinaan Asrama haji dan jamaah haji yang mendapatkan pelayanan One Stop Service di Asrama Haji Embarkasi Donohudan Solo, bahwa kebijakan One Stop Service (OSS) diterapkan di Asrama Haji untuk mempercepat proses pemberangkatan jemaah haji. OSS merupakan konsep pelayanan terpadu yang dirancang untuk mempermudah jemaah dalam menyelesaikan berbagai keperluan administrasi dan pemeriksaan sebelum berangkat ke tanah suci.sehingga dengan adanya penerapan sistem OSS ini pelayanan ini menjadi efektif untuk dilakukan di Asrama Haji Donohudan.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama ketua pembinaan yang menyebutkan

"Dengan adanya sistem OSS Ini pelayanan menjadi efektif karena sekali jalan,jadi untuk para jemaah ketika berda di akomodasi bisa beristirahat dengan waktu yang cukup lama. Karena sebelum adanya OSS para jemaah yang berada di akomodasi masih melakukan pelayanan".

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan OSS di Asrama Haji Donohudan Solo secara signifikan meningkatkan efektivitas pelayanan bagi calon jemaah haji.sebelumnya proses pelayanan tersebar di berbagai lokasi dan waktu,menyebabkan inefisiensi,kebingungan,dan kelelahan pada jemaah.dengan adanya OSS,semua layanan mulai dari pemeriksaan kesehatan terakhir,pembagian paspor,living cost, hingga verifikasi dokumen terintegrasi dalam satu ruangan. Hal ini tidak hanya memangkas waktu tunggu dan meminimalkan birokrasi,tetapi juga memungkinkan jemaah untuk memaksimalkan waktu istirahat mereka.memastikan jemaah mendapatkan semua yang diperlukan sebelum beristirahat di tempat penginapan. secara keseluruhan,pelayanan OSS ini memberikan pengalaman yang nyaman dan aman bagi para jemaah,mengantisipasi segala kebutuhan dan menjadikan setiap tahap proses perjalanan haji lebih mudah bagi jemaah haji.

Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh petugas penyelenggara ibadah haji (PPIH) di Asrama Haji mengalami perubahan signifikan dengan adanya layanan OSS sebelum adanya OSS para jemaah haji juga mendapatkan beberapa pelayanan antara lain:

1. Penerimaan yang dilakukan di Gedung Jeddah
2. Pemeriksaan tahap 3 atau pemeriksaan terakhir
3. Para jemaah memasuki kamar masing-masing,setelah 1 jam para karu dan karom berkumpul untuk rapat koordinasi
4. Pembagian gelang identitas
5. Pembagian uang living cost

6. Pembagian paspor
7. 4 jam sebelum penerbangan para jamaah berkumpul di Gedung Musdalifah
8. Selesai acara pelepasan para jemaah berkumpul di Embarkasi Bandara Adi Soemarmo Solo

Sesudah adanya OSS

1. Penerimaan jemaah
2. Pemeriksaan kesehatan tahap 3 atau terakhir
3. Setelah pemeriksaan,para jemaah keluar untuk pengambilan paspor
4. Pembagian living cost
5. Pembagian gelang identitas
6. Pembagian alat APD (Alat Pelindung Diri) seperti obat-obatan.
7. Setelah pembagian APD,para jemaah memasuki kamar masing-masing
8. Setelah para jemaah beristirahat 1x24 jam para jemaah berangkat menuju Bandara Adi Soemarmo Solo

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama ketua pembinaan yang menyebutkan.

> *"Ketika para jemaah tiba, petugas segera menyambut mereka saat turun dari bus. Setelah mereka turun, jemaah diarahkan untuk duduk berdasarkan kelompok bus yang mereka naiki sebelumnya. Jika ada jemaah haji yang kesulitan untuk berjalan, mereka akan digandeng oleh petugas. Namun, jika ada yang tidak bisa berjalan sama sekali, petugas akan membantu mereka untuk naik ke kursi roda dan mendorongnya ke tempat duduk di depan kelompoknya. Selanjutnya, jemaah akan mengikuti upacara yang dipimpin oleh petugas mengenai pelayanan dan pelaksanaan ibadah haji. Setelah proses penerimaan selesai, jemaah akan menjalani pemeriksaan. Sesudah pemeriksaan, jemaah akan masuk ke kamar masing-masing.setelah 1 jam para karu dan karom berkumpul untuk rapat koordinasi,setelah itu pembagian gelang identitas,pembagian paspor, setelah itu,4 jam sebelum penerbangan para jemaah berkumpul di*

Gedung Muzdalifah.setelah selesai acara pelepasan para jemaah berkumpul di Embarkasi Bandara Adi Soemarmo Solo itu untul proses sebelum adanya OSS mbaa,, kalau setelah adanya OSS ini para jemaah memasuki gedung untuk penerimaan setelah itu,pemeriksaan tahap 3 atau terakhir,setelah pemeriksaan,para jemaah keluar untuk pengambilan paspor,pembagian living cost,pembagian APD setelah itu pembagian gelang identitas lalu para jemaah memasuki kamar masing – masing untuk beristraht setelah 1X24 jam untuk istirahat para jemaah berangkat menuju bandara.semua itu adalah proses sebelum adanya OSS dan setelah adanya OSS".

Hal tersebut menunjukkan bahwa proses One Stop Service yang dilaksanakan oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji kepada jemaah haji ini sudah bagus dan efektif untuk mempermudah seluruh proses mulai dari kedatangan hingga keberangkatan jemaah. layanan ini dibuat untuk memberikan kenyamanan yang tinggi bagi para jemaah, menjamin bahwa setiap tahap dalam perjalanan mereka dikelola dengan baik dan terintegrasi. sejak awal kedatangan, jemaah tidak perlu lagi melalui prosedur yang rumit, mulai dari pengurusan dokumen, pembagian akomodasi hingga layanan kesehatan dilakukan di satu lokasi dan waktu yang sama.sebelum adanya OSS proses yang terfragmentasi ini kerap kali memperlambat alur pemberangkatan secara keseluruhan bahkan memicu penumpukan dan antrean panjang yang tidak teratur.sejak adanya OSS ini mampu mengelola arus jemaah lebih baik mengurangi potensi penumpukan dan memastikan bahwa setiap tahapan pemberangkatan berjalan lebih lancar tertib.

Oleh karena itu,Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) yang bertanggung jawab atas pelaksanaan One Stop Service telah diatur berdasarkan bidang dan tugasnya masing-masing.peran petugas penyelenggara ibadah haji antara lain :

1. Bidang penerimaan : menyambut kedatangan jemaah di asrama,memandu jemaah ke area OSS dan mengarahkan ke tempat

kamar setelah semua proses selesai. Mereka juga memastikan kamar jemaah sesuai dengan penempatan jemaah.

2. Bidang kesehatan : menjamin kesehatan dan keselamatan jemaah,terutama bagi lansia atau jemaah dengan kondisi kesehatan khusus.serta melakukan pemeriksaan kesehatan akhir bagi jemaah untuk memastikan kondisi fisik jemaah layak terbang.
3. Bidang paspor : memverifikasi dokumen perjalanan jemaah,memastikan semua dokumen jemaah lengkap dan sah untuk keberangkatan.
4. Bidang living cost: memastikan ketersediaan dana yang cukup sesuai dengan jumlah jemaah dan ketentuan yang berlaku serta melakukan verifikasi data jemaah penerima living cost untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam penyerahan dana.
5. Bidang APD (alat pelindung diri) : memastikan jemaah menerima APD yang diperlukan tepat waktu dan tanpa hambatan sebagai bagian dari persiapan kesehatan dan keselamatan jemaah. APD yang diberikan kepada jemaah seperti masker,hand sanitizer,obat-obatan.
6. Bidang gelang identitas: memverifikasi identitas jemaah misalnya dengan mencocokkan paspor atau dokumen lain sebelum menyerahkan gelang identitas.petugas akan memastikan gelang terpasang dengan benar di pergelangan tangan jemaah gelang identitas tersebut berisikan nama nomor paspor nomor rombongan sebagai alat identifikasi utama selama di asrama haji dan tanah suci.
7. Bidang akomodasi : memastikan ketersediaan dan kebersihan kamar akomodasi jemaah serta mengoordinasikan pembagian konsumsi (makanan dan minuman) selama jemaah berada di asrama.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara oleh ketua pembinaan yang menyebutkan

"Setiap petugas itu mempunyai tuasnya masing- masing untuk bagian penerimaan, petugas menerima jemaah yang datang membantu jemaah

untuk duduk bersama rombongannya,kalau untuk bagian kesehatan itu memastikan kesehatan jemaah sebelum berangkat,bagian paspor itu memastikan dokumen jemaah lengkap, bagian living cost itu membagikan uang sebesar 750 riyal kepada jemaah, bagian APD itu membagikan alat pelindung diri seperti obat-obatan,masker,hand sainitizer, untuk bagian gelang identitas itu membagikan gelang sesuai nomor paspor dan memastikan gelang tersebut terpasang ditangan jemaah untuk bagian akomodasi itu membantu jemaah memasuki kamarnya masing-masing sesuai dengan nomor rombongannya".

Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya pembagian peran yang jelas dan terintegrasi ini, One Stop Service bukan hanya sekedar layanan yang menyatukan proses,melainkan sebuah orkestrasi yang matang dari berbagai elemen PPIH.keterpaduan ini menciptakan sistem yang mulus dan terorganisir memastikan bahwa setiap jemaah menerima pelayanan yang komprehensif dan cepat. Oleh karena itu,proses pemberangkatan dari asrama haji menjadi lebih lancar,tertib memungkinkan jemaah untuk fokus pada persiapan ibadah mereka tanpa terbebani oleh kompleksitas administrasi.

Selain beberapa bidang diatas terdapat bidang lansia, untuk bidang lansia sendiri menangani serta memberikan pendampingan dan membantu lansia dalam berbagai aktivitas baik di dalam maupun di luar kamar termasuk saat proses OSS berlangsung khusus sejak kedatangan hingga keberangkatan bidang ini bertugas khusus untuk menangani jemaah lansia.

Hal tersebut sesuai dengan wawancara bersama ketua pembinaan yang menyebutkan

"Untuk bagian -bagian masih sama hanya saja hanya waktu pelayanan dijadikan satu waktu,untuk bidang lansia sampai sekarang masih ada hanya saja dalam bidang lansia hanya menangani jemaah yang lansia."

Hal tersebut menunjukkan bahwa fokus pada lansia dalam proses OSS di donohudan ini bukan hanya tentang efisiensi prosedural,tetapi juga tentang memberikan pengalaman yang manusiawi dan penuh empati.seluruh upaya ini bertujuan agar jemaah lansia dapat memulai perjalanan ibadah haji mereka dalam kondisi prima,baik fisik maupun mental sehingga mereka bisa fokus sepenuhnya pada persiapan ibadah haji. Dengan danya prioritas akses,fasilitas ramah lansia,pemeriksaan kesehatan terintegrasi,serta pendampingan khusus dari ptugas PPIH para jemaah lansia dapat menjalani tahapan penting ini dengan lebih tenang dan minim kelelahan sesuai dengan program yang ada haji ramah lansia.

Selain itu untuk setiap bidang memperlukan tenaga pelaksana mengingat jumlah jemaah dari tahun ke tahun terus bertambah sering kali melibatkan tahapan yang tersebar dari bebrapa lokasi. Jemaah harus berpindah dari satu tempat ke tempat lain untuk mengurus pemeriksaan kesehatan hingga pembagian gelang identitas.kondisi ini memperlukan jumlah tenaga pelaksana panitia penyelenggara ibadah haji (PIIH). Sehingga memperlukan tenaga pelaksana kurang lebih 3-6 orang

hal tersebut sesuai dengan wawancara bersama ketua pembinaan yang menyebutkan

"penyesuaian terhadap tingkat beban kerja mereka masing-masing,tahun sebelumnya dengan tahun saat ini berbeda beban kerja mereka.sebelum adanya One Stop Service ini untuk setiap bidang kurang lebih terdapat 6-8 orang untuk membantu setiap bidang.setelah adanya One Stop Service ini kurang lebih 3-5 orang."

Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem OSS memungkinkan optimalisasi dan spesialisasi peran petugas di setiap bidang layanan,yang kini dapat diisi oleh tim yang lebih ringkas,sekitar 3 hingga 5 orang perbidang,dengan fokus terpusat di satu lokasi,efisiensi kerja meningkat secara signifikan.petugas dapat bekerja lebih terkoordinasi dan langsung

memberikan bantuan komprehensif kepada jemaah,terutama bagi lansia yang memperlukan perhatian khusus. Distribusi tenaga pelaksana ini,dari jumlah yang tersebar menjadi tim yang lebih fokus dan solid di setiap bidang OSS.mencerminkan peningkatan efisiensi operasional.dengan tim yang lebih ramping namun sangat terkoordinasi,setiap bidang layanan dapat memberikan perhatian yang lebih mendalam dan responsif terhadap kebutuhan jemaah.

Selain itu jika tidak diimbangi dengan tenaga petugas yang memadai maka akan berdampak pada proses OSSnya, meskipun OSS ini membawa banyak efisiensi,bukannya tanpa tantangan.OSS ini juga kekurangannya salah satunya adalah visa yang belum terbit karena arab saudi yang belum memungkinkan dan juga potensi penumpukan antrian di satu titik selain itu,ketergantungan penuh pada satu sistem terpusat dapat menjadi kerentanan,jika terjadi gangguan teknis atau masalah operasional pada fasilitas OSS seluruh layanan akan terhenti menyebabkan keterlambatan yang signifikan dan ketidaknyamanan bagi jemaah

Hal tersebut sesuai dengan wawancara bersama ketua pembinaan yang menyebutkan

"Untuk kekurangannya apabila visa belum terbit semuanya,tapi untuk saat ini alhamdulillah visa sudah berjalan dengan lancar.untuk tahun-tahun kemarin ada kendala karena visa ada yang sudah terbit ada yang belum,lamanya terbit visa karena arab saudi yang belum memungkinkan.meskipun One Stop Service memiliki banyak kelebihan dalam percepatan pemberangkatan."

Hal tersebut menunjukkan bahwa tanpa adanya manjemen operasional atau tanpa perencanaan yang matang untuk mengatasi masalah teknis atau tanpa alokasi sumber daya manusia yang fleksibel dan memadai untuk menghadapi lonjakan jemaah.penting bagi pengelola untuk secara berkelanjutan memantau yang mungkin muncul dan berinvestasi pada

sistem cadangan serta pelatihan petugas agar dapat meminimalkan dampak negatif dari kekuranga-kekurangan ini. Memastikan pelayanan kepada jemaah tetap lancar dan nyaman.

Agar kekurangan pada OSS ini tertutupi maka terdapat banyak kelebihan yang signifikan dan efisien dan kenyaman melalui sentralisasi layanan,mulai dari pemeriksaan kesehatan hingga pembagian gelang identitas di satu lokasi dan satu waktu.OSS secara drastis mengurangi waktu dan tenaga yang dihabiskan jemaah untuk berpindah – pindah,efisiensi proses,proses yang integrasi memungkinkan petugas untuk bekerja secara simultan,misalnya pembagian paspor,pembagian living cost,pembagian APD,pembagian gelang identitas dilakukan secara bersamaan.

Hal tersebut sesuai dengan wawancara bersama bapak ketua pembinaan yang menyebutkan

"Untuk kelebihan One Stop Service ini banyak, kelebihannya itu dapat mengurangi waktu tunggu,efisiensi proses,kemudahan akses,meningkatkan kepuasaan jemaah,pengurangan resiko kesalahan,pengawasan yang lebih baik. Itu kelebihannya One Stop Service.sebenernya untuk kelebihannya sama halnya dengan efektivitas."

Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya One Stop Service ini dapat meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan jemaah secara keseluruhan,sehingga pada akhirnya OSS ini berhasil menciptakan suasana yang lebih kondusif dan tertata di asrama haji,sehingga jemaah dapat merasa lebih aman,nyaman,dan siap untuk menunaikan ibadah haji.

Dengan adanya pelayanan yang berjalan efisien,terkoordinasi maka diperlukan adanya SOP, SOP ini mencakup alur yang jelas mulai dari kedatangan hingga mereka siap untuk diberangkatkan, serta menetapkan tugas dan tanggung jawab spesifik bagi setiap petugas PPIH.selain itu,SOP juga mengatur protokol penanganan khusus bagi jemaah dengan kebutuhan tertentu seperti lansia atau disabilitas,termasuk prosedur pendampingan dan

prioritas layanan.dengan adanya SOPini,seluruh proses OSS menjadi lebih terstruktur meminimalkan potensi kesalahan atau penundaan serta menjamin kualitas layanan yang konsisten bagi seluruh jemaah haji.

Hal tersebut sesuai dengan wawancara bersama bapak ketua pembinaan yang menyebutkan

"Untuk SOP terkait teknis pelaksanaan ada,untuk One Stop Service sendiri di Embarkasi Solo tahun ini akan diberlakukan,ketika jemaah datang dari kabupaten dan kota lalu diterima oleh petugas penyelenggara ibadah haji embarkasi solo di aula yang mana semua proses itu akan dilakukan pada saat itu juga atau pada satu waktu.tujuan adanya OSS sendiri agar jemaah haji mempunyai banyak waktu untuk beristirahat menunggu keberangkatan ke tanah suci".

Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap proses memperlukan SOP sehingga dapat mencerminkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang prima dan terpadu kepada jemaah haji.dengan panduan yang jelas dan terstruktur,SOP ini memastikan bahwa setiap tahapan dalam proses pemberangkatan berjalan lancar dan dapat mengurangi potensi kekeliruan dan ketidaknyamanan.SOP ini mengintegrasikan berbagai layanan yang sebelumnya terpisah.

Selain itu,meskipun OSS diatur oleh undang-undang atau peraturan pemerintahan. OSS ini penerapannya didasarkan pada kebijakan pemerintah secara operasional OSS lebih banyak didasarkan pada peraturan menteri agama (PMA) dan keputusan direktur jenderal penyelenggara haji dan umrah (Dirjen PHU),PMA dan Dirjen PHU ini mengatur berbagai aspek teknis dan manajerial penyelenggara ibadah haji,termasuk prosedur pemeriksaan kesehatan,verifikasi dokumen yang semuanya terintegrasi dalam layanan terpadu di asrama haji.peraturan – peraturan ini memberikan panduan yang jelas bagi petugas dalam menjalankan tugasnya dan memastikan kelancaran proses pemberangkatan jemaah.

Hal tersebut sesuai dengan wawancara bersama ketua pembinaan yang menyebutkan

"Untuk undang – undang sendiri terkait One Stop Service itu pada keputusan menteri agama republik indonesia nomor 109 tahun 2017 tentang standar pelayanan ,setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun,menetapkan,dan menerapkan standar pelayanan. Oleh karena itu,direktur jenderal penyelenggara ibadah haji dan umrah mengeluarkan tentang keputusan kebijakan petunjuk pelaksanaan One Stop Service di Asrama Haji Embarkasi solo."

Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan danya kebijakan OSS meningkatkan kualitas pelayanan,khusunya bagi jemaah kebijakan ini secara tegas mengamanatkan pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang optimal terintegrasi dan profesional kepada jemaah memastikan kenyamanan dan efisiensi dalam setiap tahapan persiapan hingga keberangkatan.kebijakan ini secara tidak langsung mendorong penciptaan sistem terpadu.

Selain itu,kebijakan OSS juga dapat menghadapi tantangan dalam hal transparansi dan akuntabilitas.meskipun tujuannya untuk menyederhanakan,kurangnya pengawasan yang efektif atau mekanisme yang tidak memadai dapat membuka celah penyalahgunaan wewenang.penerapan standar pelayanan di antara semua petugas juga bisa menjadi masalah jika tidak ada pelatihan dan pengawasan.sehingga dengan adanya OSS ini tidak ada masalah terkait kebijakan karena semua udah efektiv dan sesuai dengan prosedur.

Hal tersebut sesuai dengan wawancara bersama ketua pembinaan yang menyebutkan

“Untuk kebijakan tidak ada,jadi untuk SOPnya sendiri direncanakan oleh keputusan Dirjen langsung dalam Mandatori.”

hal tersebut menunjukkan bahwa OSS ini tidak memiliki masalah signifikan, hal ini juga menunjukkan keberhasilan dalam implementasi kebijakan.kondisi ideal ini menunjukkan bahwa seluruh aspek dari perencanaan hingga operasional berjalan mulus.ketiadaan masalah dalam kebijakan menunjukkan koordinasi antar instansi yang sangat baik.

Selain itu untuk jemaah sendiri menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap adanya layanan OSS di asrama haji,karena proses pra keberangkatan menjadi jauh lebih efisien dan nyaman

Hal tersebut sesuai dengan wawancara bersama jemaah haji asal semarang yang menyebutkan

“Untuk pelayanan OSS di asrama haji bagus mbaa, petugasnya juga sigap – sigap membantu membawakan koper membantu mengantarkan sampai ke kemar terus untuk OSS juga efektif karena saya bisa beristirahat lebih lama mbaa.pelayanan sangat memuaskan mbaa.. petugas juga ramah – ramah.”

Dalam wawancara tersebut kemudahan bagi jemaah,karena berbagi layanan sudah dipersiapakan secara optimal untuk memastikan jemaah dapat menjalani ibadah dengan lancar dan tanpa hambatan.hal ini memungkinkan mereka untuk lebih fokus pada persiapan mental dan spiritual ibadah haji.

Selain itu,untuk memastikan kenyamanan dan kelancaran proses keberangkatan,jemaah haji juga mendapatkan beragam fasilitas meliputi kamar yang nyaman (kamar ber AC dan kamar mandi pribadi di setiap kamar),layanan makanan dengan sajian makanan yang disesuaikan.selain itu pendukung ibadah dan kesehatan,tersedianya masjid yang luas dan nyaman untuk salat berjamaah serta kegiatan lainn termasuk pendalaman manasik haji untuk aspek kesehatan asrama haji juga memiliki klinik

dengan tenaga medis dan perawat yang siap siaga.hal tersebut sesuai dengan wawancara bersama jemaah

"*Alhamdulillah mbaa fasilitas di asrama enak bagus juga,saya mendapatkan kamar yang bersih dan nyaman untuk beristirahat lengkap dengan AC,stelah perjalanan jauh bisa beristirahat dengan nyaman masalah makanan juga enak dan lengkap mbaa, untuk fasilitas ossnya cukup bagus mbaa Cuma antriannya yang cukup panjang,"*

Dalam wawancara dengan jemaah bahwa fasilitas cukup memadai,fasilitas merupakan pilar penting dalam peningkatan kualitas pelayanan haji.keberhasilannya terletak pengoptimalkan waktu dan memberikan rasa nyaman bagi jemaah.fasilitas yang memadai mendukung jemaah agar dapat memulai ibadah haji dengan kondisi fisik yang prima dan mental yang tenang yang pada akhirnya akan berkontribusi pada pengalaman ibadah yang lebih khusyuk dan bermakna.

Dengan demikian fasilitas juga mendukung OSS ini untuk mempercepat pemberangkatan.menurut jemaah OSS adalah solusi efektif untuk mempercepat proses pemberangkatan,dengan sistem yang jelas dan terpusat jemaah tidak lagi merasa cemas atau bingung tentang tahapan selanjutnya yang jemaah harus lalui.petugas yang sigap membantu di satu titik layanan membuat proses terasa lebih lancar dan terkendali.jemaah tidak lagi menghabiskan berjam – jam untuk mengurus administrasi yang terpisah-pisah,dengan alur yang terstruktur dan terkoordinasi,waktu yang tersisa bisa dimanfaatkan untuk beristirahat,bersosialisasi dengan sesama jemaah. Hal tersebut sesuai dengan wawancara bersama jemaah.

“iya mbaa oss sangat membantu untuk mempercepat pembarangkatan ibadah haji,dulu katanya kakak ipar saya cerita kalau sebelum adanya OSS mereka mengurus administrasi harus berpindah – pindah tempat,mengurus ini itu,menguras waktu,tetapi alhamdulillahnya pada waktu saya pengurusan administrasi tidak terlalu ribet dan lama jadi alhamdulillahnya waktu yang tersisa sebelum keberangkatan bisa saya gunakan untuk beristirahat mbaa.”

Hal tersebut menunjukkan bahwa keberadaan layanan One Stop Service di Asrama haji membawa percepatan yang signifikan dalam proses pemberangkatan jemaah.dari perspektif jemaah sendiri,sistem ini merupakan solusi efektif yang mengatasi berbagai kendala administrasi. Percepatan ini tidak hanya bersifat prosedural melainkan juga memberikan dampak nyata terhadap efisiensi waktu bagi jemaah.mereka tidak perlu lagi menghabiskan waktu berjam-jam berpindah dari satu tempat ke tempat lain.waktu yang dihemat ini dapat dimanfaatkan secara lebih produktif baik untuk beristirahat. Selain percepatan OSS juga berkontribusi pada penurunan tingkat kebingungan pada jemaah.

BAB IV

PEMBAHASAN

1.Analisis Studi Kebijakan One Stop Service dalam Percepatan Pemberangkatan di Asrama Haji Donohudan Solo.

Bab ini menyajikan interpretasi,analisis,dan sintesis hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan One Stop Service (OSS) dalam percepatan proses pemberangkatan jamaah haji di Asrama Haji Donohudan Solo.Efektivitas Implementasi One Stop Service

Implementasi One Stop Service (OSS) di Asrama Haji Donohudan Solo secara berkontribusi pada percepatan pemberangkatan jamaah haji. Data menunjukkan adanya penurunan waktu rata- rata yang dibutuhkan jamaah untuk menyelesaikkan seluruh tahapan administrasi dan mansik di asrama. Sebelum adanya One Stop Service (OSS) rata – rata waktu yang dibutuhkan mencapai 6-8 jam per kloter, sementara setelah adanya One Stop Service (OSS) waktu tersebut berkurang hingga 3-4 jam. Hal ini terlihat dari bertambahnya kepuasan jamaah terhadap pelayanan, berkurangnya antrian di loket-loket, dan kelancaran proses verifikasi dokumen. Efisiensi ini dapat dihubungkan dengan penggabungan berbagai layanan seperti imigrasi, kesehatan, biaya hidup, dan boarding pass dalam satu lokasi yang terintegrasi, serta perbaikan alur kerja.

Dimensi Keunggulan Pelayanan One stop Service

1.Efisiensi waktu: jemaah tidak perlu berpindah-pindah tempat atau loket yang berbeda, sehingga mengurangi waktu tunggu dan masalah birokrasi yang rumit. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa 90% jemaah merasakan peningkatan efisiensi waktu yang signifikan .

2. Peningkatan kemudahan akses: semua layanan yang diperlukan ada di satu lokasi, yang memudahkan jemaah, terutama lansia dan penyandang disabilitas, dalam mendapatkan pelayanan. Wawancara dengan petugas

menunjukkan bahwa ada penurunan keluhan dari jemaah terkait kesulitan dalam mengakses layanan.

3.Transparansi Informasi: Tersedianya arahan yang jelas serta staf yang siap membantu di setiap titik layanan One Stop Service (OSS),meningkatkan keterbukaan informasi bagi jamaah. Hasil observasi menunjukkan papan informasi yang jelas serta petugas yang aktif memberikan panduan.

4. Peningkatan Kualitas Pelayanan: Dengan menempatkan fokus pada satu lokasi, kerjasama antara instansi terkait (Kementerian Agama, Imigrasi, Bea Cukai, Kesehatan) menjadi lebih terkoordinasi, yang berpengaruh positif terhadap peningkatan mutu layanan secara keseluruhan. Observasi dan wawancara kepada jamaah menunjukkan skor tinggi dalam hal kecepatan dan keramahan petugas.

Untuk memenuhi kebutuhan calon jamaah sebelum berangkat ke tanah suci, seluruh petugas penyelenggaraan ibadah haji donohudan melakukan keberangkatan haji tahun 2022 setelah dua tahun tanpa keberangkatan.Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementrian Agama memulai layanan satu atap (One Stop Service) untuk pertama kalinya di seluruh Asrama Haji Embarkasi dan Asrama Haji antar di Indonesia.

Pelayanan satu atap adalah pola pelayanan kepada jamaah haji reguler yang dilakukan pada satu tempat atau lokasi yang dikoordinasikan secara terpadu dan terdiri dari berbagai unit kerja yang terkait sesuai kewenangannya masing-masing. Sejauh ini, layanan yang diberikan kepada jamaah haji oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) di asrama haji embarkasi atau antaranya masih berbeda-beda atau menggunakan dua tahap, terutama untuk layanan pemeriksaan akhir kesehatan, gelang identitas, paspor, dan biaya hidup. Penjemputan jamaah haji diasrama haji dapat

dilakukan lebih cepat dengan adanya skema pelayanan satu atap yang menerapkan metode First Come First Serve.

Dalam memberikan layanan kepada jamaah, PPIH embarkasi Donohudan Solo bekerja sama dengan polri, penerbangan, kementrian kesehatan, pemerintah daerah, bea cukai, bank, dan petugas bandara. Pembagian tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh petugas PPIH disesuaikan dengan kemampuan dan keahlian mereka. Ini memastikan bahwa setiap petugas PPIH memahami tugas dari setiap devisi ketika mereka bekerja di lapangan. Kepala seksi juga dididik dan dilatih oleh para pejabat dari kementrian agama dan kesehatan. Materi pelatihan termasuk kebijakan pemerintah mengenai penyelenggaraan haji, akhlakul karimah, manasik haji, dan tugas pokok PPIH.

Sebelum adanya one stop service ini semua layanan terbagi beberapa waktu dan juga tempat sehingga kuranya efektif dan juga efisien. Studi kebijakan mengenai one stop service dalam percepatan pemberangkatan di asrama haji donohudan solo, hal ini berkaitan dengan kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan ekfektivitas layanan bagi jamaaah haji. Dalam hal ini layanan one stop service mencakup beberapa aspek :

a). Pertumbuhan Jumlah Jamaah Haji, setiap tahun jumlah jamaah haji dari indonesia terus meningkat. Hali ini karena adanya pelayanan yang lebih cepat dan efisien untuk memastikan seluruh proses pemberangkatan dapat berjalan dengan lancer tanpa penundaan yang signifikan.

b). Kompleksitas Proses Pemberangkatan, proses pemberangkatan haji melibatkan berbagai tahapan, mulai pemeriksaan Kesehatan, pengecekan dokumen, gelang identitas hingga persiapan logistic. Sebelum adanya one stop service ini para jamaah haji harus melalui beberapa titik pelayanan yang tersebar di berbagai Lokasi, yang dapat menyebabkan para jamaah haji kebingungan dan memakan waktu yang cukup lama.

c). Kebijakan “ One Stop Service “, untuk mengatasi masalah tersebut, maka pemerintah menerapkan kebijakan “ One Stop Service” di Asrama haji Donohudan Solo. Konsep ini bertujuan untuk mengintegrrasikan berbagai layanan dalam satu Lokasi,sehingga jamaah dapat menyelesaikan seluruh prosedur yang diperlukan dengan lebih mudah dan cepat.kebijakan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasaan jamaah dan mengurangi resiko penundaan pemberangkatan.

d). Tantangan dan Implementasi, studi kebijakan ini juga berupaya untuk mengevaluasi tantangan yang mungkin muncul dalam implementasi “ one stop service “ serta dampaknya terhadap percepatan pemberangkatan.hal ini,mencakup analisis terhadap infrastuktrur,sumber daya manusia,serta koordinasi antar pihak terkait.

Untuk penerapan tahapan dalam proses kebijakan terkait analisis studi kebijakan one stop service dalam percepatan pemberangkatan haji melibatkan beberapa langkah utama. Berikut adalah tahapan yang dapat diuraikan dalam konteks tersebut.

1. Identifikasi Masalah, menentukan permasalahan yang dihadapi dalam proses pemberangkatan haji,seperti birokrasi yang rumit,waktu tunggu yang lama, dan ketidakefisiensi dalam manajemen pelayanan, mengidentifikasi kebutuhan jamaah haji yang dapat diakomodasi dengan layanan satu atap (One Stop Service).
2. Formulasi Kebijakan,mengembangkan berbagai alternatif kebijakan yang dapat mengatasi masalah – masalah yang telah diidentifikasi,mengaji berbagai model layanan One Stop Service dari sektor lain yang telah berhasil diterapkan.
3. Analisis Kebijakan, melakukan analisis terhadap opsi – opsi kebijakan yang diusulkan berdasarkan berbagai kriteria seperti efisiensi,efektivitas,biaya, dan dampak sosial, menggunakan metode analisis seperti analisis biaya manfaat (Cost Benefit Analysis) atau analisis dampak sosial (Social Impact Analysis) untuk mengevaluasi masing – masing alternatif.

4. Adopsi Kebijakan, memilih dan merumuskan kebijakan yang paling efektif berdasarkan hasil analisis,melibatkan pemangku kepentingan, termasuk Kementrian Agama, dan lembaga terkait lainnya untuk mencapai konsensus.
5. Implementasi Kebijakan, menerapkan kebijakan One Stop Service dengan mempersiapkan infrastruktur yang diperlukan,seperti pusat layanan terpadu diberbagai wilayah,mengembangkan sistem informasi dan teknologi yang terintegrasi untuk mempermudah proses administrasi,verifikasi dokumen,dan peyediaan informasi bagi jamaah.
6. Evaluasi Kebijakan,mengukur keberhasilan penerapan kebijakan melalui indikator kinerja utama,seperti pengurangan waktu proses pemberangkatan,tingkat kepuasan jamaah dan pengurangan biaya administrasi,melakukan evaluasi secara berkala untuk menilai efektivitas kebijakan dan melakukan penyesuaian yang diperlukan.
7. Pembaharuan Kebijakan,berdasarkan hasil evaluasi,kebijakan dapat diperbarui atau disesuaikan untuk mengatasi tantangan baru atau meningkatkan efisiensi pelayanan.

Penerapan tahapan kebijakan ini sangat penting untuk memastikan bahwa layanan One Stop Service yang diimplementasikan dapat memberikan manfaat secara maksimal,meningkatkan efisiensi proses pemberangkatan haji serta memberikan pelayanan yang lebih baik dan cepat kepada jamaah.

Tahapan – tahapan yang telah diidentifikasi diatas telah sesuai dengan teori William N Dunn. Sebegaimana teori tentang kebijakan

Gambar skema dibawah ini, merupakan seluruh layanan administrasi dan kesehatan dilakukan oleh jamaah dalam satu waktu sehingga mereka dapat mempunyai cukup waktu untuk beristirahat dikamarnya masing – masing. Durasi durasi seremonial pelepasan keberangkatan dan penyambutan kedatangan jamaah haji juga dirancang tidak terlalu lama,bahkan ditiadakan khusus untuk jamaah haji lansia. Hal ini diberlakukan guna menghindari

resiko kelelahan pada jamaah haji usai melakukan perjalanan dari daerah masing – masing. Skema dibawah ini sejalan dengan fungsi asrama haji sebagai tempat karangtina untuk persiapkan kondisi fisik jamaah haji sebelum beribadah fisik ditanah suci.

2.Analisis Mekanisme Kebijakan Layanan One Stop Service di Asrama Haji Donohudan Solo.

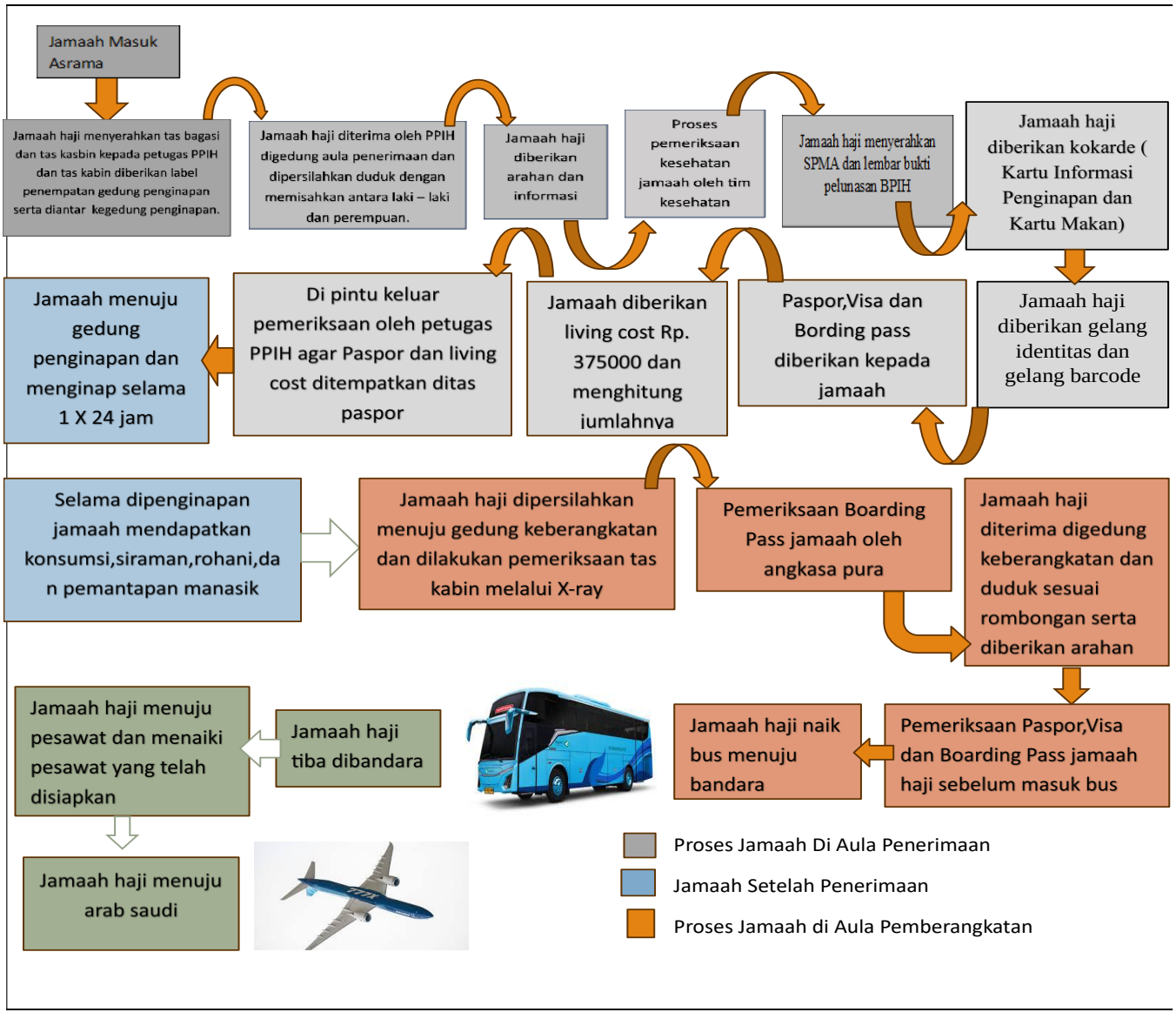
Asrama Haji Donohudan Solo telah menerapkan layanan One Stop Service (OSS) atau pelayanan satu atap untuk mempercepat proses pemberangkatan para jamaah haji. Kebijakan ini dirancang untuk mempermudah dan menggabungkan berbagai langkah yang harus dilalui jamaah saat tiba di asrama sampai keberangkatan mereka ke tanah suci.

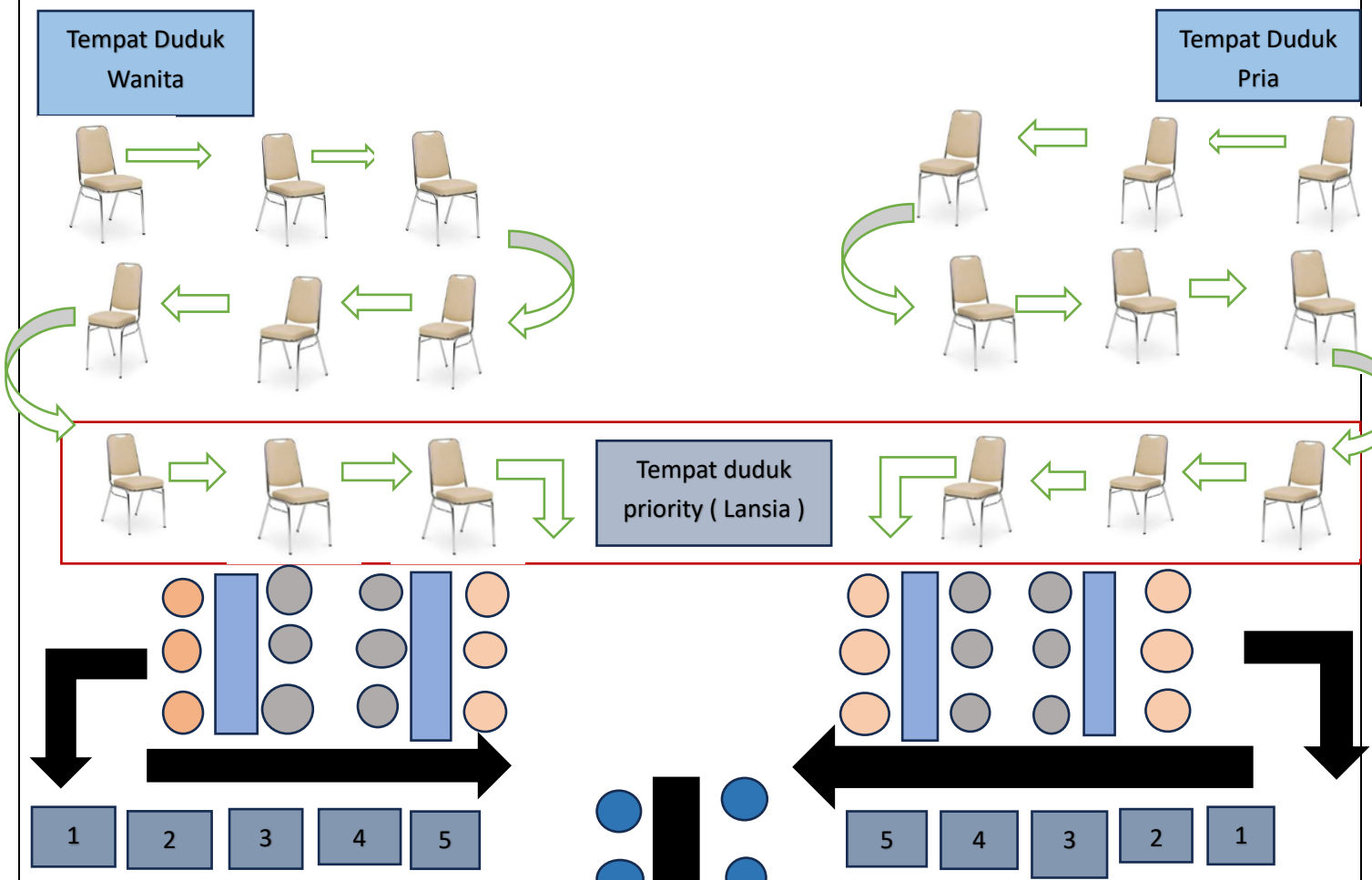
1. Integrasi Pelayanan di Satu Lokasi (Gedung Jeddah)
    - Pusat Pelayanan Terpadu
    - Pengecekan Kesehatan
    - Pemberian Dokumen dan Perlengkapan
    - Penempatan Tas Kabin
2. Efisiensi Waktu dan Kenyamanan Jamaah
    - Waktu Istirahat yang Cukup
    - Mengurangi Kelelahan
    - Proses yang Tertib dan Aman
3. Peningkatan Koordinasi Antar Lembaga
    - Sinergi PPIH dan Satgas
    - Keterlibatan Berbagai Pihak
4. Sterilisasi dan Keamanan Asrama
    - Prinsip Steril dan Filter
    - Pengaturan Keluar Masuk Kendaraan dan Pengunjung
5. Dampak pada Percepatan Pemberangkatan
    - Optimalisasi Waktu Tunggu
    - Meminimalisir Penundaan

Secara kesuluruhan mekanisme kebijakan One Stop Service di Asrama Haji Donohudan Solo merupakan langkah progresif dalam penyelenggaraan ibadah haji.dengan memusatkan dan mengintegrasikan berbagai layanan,asrama haji ini berhasil menciptakan proses yang lebih cepat,efisien,aman,dan nayaman bagi jamaah yang pada akhirnya berkontribusi pada percepatan pemberangkatan mereka ke tanah suci.

Gambar 2

Bagan 3.2 Peta Proses Pemberangkatan Jamaah Haji di Asrama Haji Embarkasi





Keterangan

1. **Meja Penyerahan SPMA dan Lembar pelunasan BPIH**
2. **Meja penyerahan kartu akomodasi**
3. **Meja penyerahan gelang identitas**
4. **Meja penyerahan paspor**
5. **Meja penyerahan uang living cost**

Petugas Screening Paspor dan Living Cost

Petugas Screening Kesehatan

Jamaah Haji

Di Gedung Asrama Haji Donohudan Solo,Tim Pelaksana Ibadah Haji melaksanakan layanan terpadu satu atap (One Stop Service) dengan proses yang efektif serta tepat. Penulis mengkaji serta memperoleh keterangan dari Panitia Penyelenggara Ibadah Haji bahwa para panitia menerapkan mekanisme dalam proses pelayanan PPIH sesuai dengan prosedur operasi standar (SOP) yang berlaku.

I. Jamaah yang baru datang di Embarkasi memasuki pintu kedatangan dengan membawa koper serta barang bawaan pribadi untuk bawaan koper dapat dibantu oleh para Petugas PPIH.para jamaah haji menyerahkan tas bagasi dan tas kabin kepada petugas PPIH dan tas kabin diberikan label penempatan gedung penginapa para jamaah kemudian melalui pintu masuk menuju area tempat duduk yang telah diatur, di mana area tempat duduk bagi laki-laki dan perempuan terpisah. Untuk jamaah yang hendak menikmati makanan serta minuman, apabila ingin mengambil snack disediakan di meja depan.begitu seluruh jamaah berkumpul berdasarkan kloter keberangkatan, kepala bidang penerimaan memberikan petunjuk mengenai proses layanan. semua jamaah diminta untuk mempersiapkan berkas yang akan diberikan kepada setiap meja pelayanan.

II.layanan awal yang diberikan oleh Tim Penyelenggara Ibadah Haji adalah tahap pemeriksaan kesehatan akhir sebelum keberangkatan. Jamaah yang berada di kursi bagian depan dipersilahkan untuk menuju ke meja kesehatan, di mana beberapa dokter melakukan pemeriksaan kesehatan terhadap jamaah yang akan berangkat. Jamaah yang tidak mengalami gangguan kesehatan dipersilahkan ke meja berikutnya.sementara itu, jamaah dengan kondisi kesehatan beresiko tinggi akan dilakukan pemeriksaan lebih lanjut di ruangan khusus, di mana gelang berwarna orange akan diberikan kepada mereka sebagai tanda bahwa anggota jamaah tersebut mengidap penyakit dan masih di bawah pengawasan.

III.Setelah pemeriksaan kesehatan selesai, jamaah kemudian mendaftar di bagian penerimaan dapat dilakukan dengan menyerahkan Surat Panggilan

Masuk Asrama (SPMA) dan buku merah atau bukti pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH). Setelah itu, orang-orang yang hadir akan menerima kokarde atau lencana berwarna putih serta kuning. Lencana ini akan digunakan untuk mendapatkan gelang logam dan gelang barcode.

IV.Setelah para jamaah menerima lencana, para jamaah kemudian menuju bagian gelang logam dan gelang barkode. Gelang logam digunakan oleh kementrian agama sebagai identitas dan dilengkapi dengan kode QR. Gelang itu mengandung informasi seperti identitas, daerah asal, dan nomor paspor,serta nomor hotel di mana jamaah menginap selama berada Di tanah suci. Namun, gelang barcode/gelang dengan kode QR yang dibuat oleh Arab Saudi.merupakan gelang yang terbuat dari plastik yang tahan air yang digunakan oleh jamaah sejak di embarkasi hingga kepulangan. Selain itu, gelang barcode terhubung ke sistem kementrian haji dan umroh Arab Saudi untuk menyimpan semua data elektronik haji. Selama di embarkasi, di sebelah bagian kiri gelang.jamaah akan menerima kartu untuk makan dan nomor kamar.

V.Setelah para jamaah menerima serta mengenakan gelang, mereka harus menjalani pemeriksaan verifikasi paspor. Petugas imigrasi memeriksa paspor, yang mencakup dari dokumen perjalanan, tiket, dan kartu kuning, untuk memastikan bahwa data diri yang tercantum di dalamnya telah sesuai. Setelah memverifikasi paspor, calon jamaah haji menerima biaya hidup/uang Living Cost sebesar 750 riyal,setara dengan Rp. 3.060.666, diberikan langsung kepada jamaah dari biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH). Uang biaya hidup langsung diserahkan untuk jamaah sebelum berangkat ke bandara dan pemberian uang biaya hidup/living cost sebesar 750 riyal bertujuan untuk memberikan uang saku bagi jamaah haji sehingga dapat dimanfaatkan untuk memenuhi keperluan serta hal-hal lain yang mendukung pelaksanaan ibadah selama berada di tanah suci.

VI.Setelah mendapatkan gelang dan uang living cost para calon jamaah haji, menuju gedung peristirahatan dan menginap selama 1 X 24 jam. Selama dipenginapan jamaah mendapatkan konsumsi.

VII.Setelah beristirahat kurang lebih 1 X 24 jam para jamaah menuju gedung keberangkatan dan dilakukan pemeriksaan tas kabin oleh bagian bea cukai serta pemeriksaan tersebut dengan alat pemindai X-ray untuk mendeteksi barang-barang yang dilarang oleh maskapai. Setelah pemeriksaan barang bawaan jamaah diperiksa, petugas memberikan penanda dan terdekteksi,kemudian petugas menyampaikan layanan surat pengantar agar Bagian Barcer (Barang Tercecer) menyimpan barang tersebut. Saat jamaah kembali dari tanah suci, barang tersebut akan dikembalikan.

VIII.Setelah jamaah haji diterima digedung keberangkatan dan duduk sesuai rombongan serta diberikan arahan, selanjutnya para jamaah haji melakukan pemeriksaan paspor,visa,dan boarding pass sebelum jamaah memasuki bus masing – masing, Jamaah memberikan paspor pada petugas imigrasi untuk memastikan bahwa foto, nama, jenis kelamin, visa, dan tiket pesawat sesuai dengan jamaah.

IX.Setelah itu,jamaah haji memasuki bus masing – masing untuk menuju ke bandara.

X.Setelah jamaah tiba dibandara, para jamaah memasuki pesawat yang telah dipersiapkan

XI.Jamaah haji menuju arab saudi[35].

Berdasarkan keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang standar pelayanan pada kementrian agama, Dengan mempertimbangkan kapasitas penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan

[35] Wawancara dengan bapak abdul jalil selaku kepala bidang penerimaan pada tanggal 21/05/2024

kondisi lingkungan, setiap penyelenggara layanan publik harus merencanakan, menetapkan, dan melaksanakan standar layanan. Mereka juga harus menetapkan informasi layanan. Selama penyelenggaraan haji di tanah air, penting untuk memberikan petunjuk pelaksanaan standar layanan asrama haji pemberangkatan dan antara. Sangat penting untuk memiliki prosedur yang solid dalam memberikan layanan agar tidak memperlukan waktu yang cukup lama,terutama saat memberikan pelayanan kepada jamaah dalam jumlah yang sangat banyak.dengan demikian, Direktur Jendral Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah mengeluarkan keputusan kebijakan petunjuk pelaksanaan pelayanan satu atap jamaah haji di asrama haji embarkasi dan asrama haji antara pada masa operasional penyelenggaraan ibadah haji didalam negeri. Sehingga pelayanan di embarkasi menjadi efektif dan efisien[36].

Sehingga Berdasarkan teori Budiarjo bahwa kebijakan adalah sekumpulan keputusan yang diambil oleh sekelompok dalam upaya untuk memilih tujuan termasuk tujuan dan metode untuk mencapainya, dimana kebijakan tersebut telah diatur oleh sekelompok pemerintah yang telah ditetapkan didlam keputusan dirjen menteri agama republik indonesia nomor 109 tahun 2017 dengan metode one stop service atau tentang pelaksanaan pelayanan satu atap.

Teori Leo Agustino yang menyatakan bahwa kebijakan adalah serangkaian tindakan yang disarankan oleh individu, organisasi, atau pemerintah untuk mencapai serangkaian tujuan dalam lingkungan tertentu dengan serangkaian kemungkinan dan tantangannya sendiri yang unik, memberikan kepercayaan pada gagasan ini. Jadi, strategi yang telah diputuskan oleh koalisi pemerintah dalam keputusan direktur jenderal menteri agama tersebu, dimana dalam keputusan tersebut telah melakukan kegiatan pelayanan satu atap dimana sebelum adanya one stop service pelayanan tersebut memperlukan banyak waktu, sehingga kurangnya efisien

[36] File unit pelaksana teknis (UPT) asrama haji embarkasi donohudan solo

dalam memngoptimalkan waktu sehingga banyak yang terjadi para jamaah haji terutama lansia kurang dalam melakukan istrahat. Sehingga pemerintah mengeluarkan kebijakan terhadap pelayanan satu atap atau one stop service tersebut.

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Menurut hasil penelitian yang dilaksanakan di Asrama Haji Embarkasi Donohudan Solo serta telah melakukan sesi tanya jawab dengan kepala bidang penerimaan mengenai kebijakan pelayanan 0ne stop service dalam percepatan pemberangkatan haji menunjukkan bahwa pendekatan ini efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa :

Dengan adanya One stop service ini, dalam proses administratif seperti pengurusan paspor,visa,kesehatan, dan dokumen perjalanan dapat dilakukan dalam satu tempat. Dengan semua layanan yang terkonsolidasi di satu tempat, waktu yang diperlukan calon jamaah haji untuk menyelesaikan persyaratan administratif menjadi lebih singkat,sehingga mempercepat proses pemberangkatan. Implementasi one stop service juga meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengurangi kerumitan dan kebingungan di antara jamaah.dengan adanya one stop service layanan lebih terkoordinasi dan transparan,memudahkan calon jamaah dalam memahami proses. Dalam one stop service ini,oss melibatkan berbagai lembaga pemerintah dan swasta,seperti kementrian agama,kementrian kesehatan,dan imigrasi.sistem ini mendorong peningkatan sinergi antara lembaga – lembaga tersebut, dan menghasilkan pelayanan yang lebih terterorganisir dan efisien..walaupun one stop service memberikan banyak manfaat,studi tersebut juga mengidentifikasi beberapa kendala seperti kebutuhan akan peningkatan infrastruktur teknologi dan pelatihan sumber daya manusia agar dapat mengoperasikan sistem secara efektif.

2. Saran

Setelah menyelesaikan penelitian di Asrama Haji Embarkasi Donohudan Solo serta melakukan wawancara agar pelayanan pemberangkatan jamaah haji lebih baik, oleh karena itu, peneliti menyarankan agar :

1.Untuk panitia penyelenggara ibadah haji agar dapat mengidentifikasi beberapa kendala seperti kebutuhan akan peningkatan infrastruktur teknologi dan juga pelatihan sumber daya manusia agar dapat mengoperasikan sistem secara efektif.

2.Untuk panitia penyelenggara ibadah haji untuk selalu menjadi petugas profesional, jujur, berakhlak mulia, handal dan konsisten dalam menjaga kekompakan tim saat melayani jamaah, serta tetap menjaga kepercayaan jamaah dengan mempertahankan pelayanan terbaik diseluruh aspek pelayanan dan terus melakukan evaluasi serta inovasi atas kekurangan kekurangan dalam hal pelayanan agar dapat diminimalisir dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

Arnidah, A. (2020). Strategi Pelayanan Dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Jamaah Haji Di Kbih An-Nabawy Kota Medan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).

Aziz, R. R. (2022). Strategi Pelayanan Satu Atap dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ).

Azzahra, F. (2017). Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017 (Doctoral dissertation, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA).

Azzahra, H. (2021). Implementasi manajemen strategik dalam mengoptimalkan pelayanan ibadah haji: Studi deskriptif di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Bandung (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

Amaliyah, M. (2017). Sistem Pengelolaan Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

COVID, D. P. P. UPAYA PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN AKOMODASI DI ASRAMA HAJI EMBARKASI.

Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Donohudan.

File unit pelaksana teknis (UPT) asrama haji embarkasi donohudan solo

https://kemenag.go.id.

https://lms.syam-ok.unm.ac.id/pluginfile.php/458566/mod_resource/content/1/PERTEMUAN%2014.%20TEKNIK%20ANALISIS%20DATA.pdf

https://lmsspada.kemdikbud.go.id/pluginfile.php/553988/mod_folder/content/0/Data%20dan%20Sumber%20Data%20Kualitatif.pdf.

https://ranahresearch.com/metode-penelitian-dan-jenis-metode-penelitian/.

https://soloraya.solopos.com .

https://www.detik.com/hikmah/haji-dan-umrah/d-6717434/layanan-satu-atap-bagi-jemaah-di-asrama-haji-kemenag-sediakan-berbagai-fasilitas.

Insani, V. B. 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 (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

Jannah, M. “Implementasi Strategi Pelayanan Ibadah Haji Dalam Membantu Jemaah Haji Lansia Di Kantor Kementrian Agama Kota Jakarta Selatan (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

keputusan menteri agama republik indonesia nomor 109 tahun 2017

Meutia, IF (2017). Analisis kebijakan publik.

Nurul, Z. (2023). Optimalisasi Peran Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Pasca Pandemi Covid-19 (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).

Najib, M. F. A. Sistem Pengelolaan Asrama Transit Calon Jamaah Haji Pada Ditjen Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama RI (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

Q.S. Al-Imran/3:96-97.

Ramadhani, D. A. (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 (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).

Reza, F. (2023). Strategi Petugas Haji Dalam Melayani Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Banda Aceh (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).

Riawati, L. H. (2023). Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Di MAN 1 Kabupaten Kediri (Doctoral dissertation, I).

Rusli, H. B. (2013). One Stop Service: Alternatif Pelayanan Sektor Publik yang Responsif. dan Terpadu. Retrieved November, 14, 2016.

Sawir, M., & Sos, S. (2021). Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual Dan Praktik . Publikasikan lebih dalam.

Sopyan, E., & Kismartini, K. Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Jurnal MD, 6(1), 131-147.

Siti, M. (2022). Buku Kebijakan Publik Administrasi,Perumusan,Implementasi, Pelaksanaan, Analisis dan Evaluasi Kebijakan Publik.

Usman, H. (2019). Pelayanan Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah (Asrama Haji Embarkasi Jakarta Tahun 2018) (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Syarif Hidayatullah Jakarta).

Wahab, S. A. (2021). Analisis kebijakan: dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik. Bumi Aksara.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1 :

Hasil dari wawancara mengenai Studi Kebijakan One Stop Service Dalam Percepatan Pemberangkatan di Asrama Haji Donohudan Solo. Dengan narasumber Bapak abdul Jalil selaku ketua pembinaan.

HASIL WAWANCARA

A.Data Wawancara

Nama Lengkap	: Bapak Abdul Jalil
Jabatan	: Ketua bagian pembinaan
Tanggal Wawancara	: 21 Mei 2024
Waktu Wawancara	: 13.00 s/d 14.00 WIB
Lokasi	: Asrama Haji Donohudan Solo

B.Pertanyaan dan Jawaban

1. Ada berapa layanan,yang dilayani oleh petugas penyelenggara ibadah haji sebelum adanya layanan one stop service ini ?
2. Ada bagian apa saja yang ada di Asrama Haji Donohudan Solo sebelum adanya One Stop Service dan setelah adanya One Stop Service ?
3. Bagaimana peran atau fungsi di setiap bagian sebelum dan setelah adanya One Stop Service?
4. Apakah terdapat SOP berkaitan dengan teknis pelaksanaan pada setiap bagian ?
5. Terdapat berapa orang dalam setiap bagian,selaku tenaga pelaksana. Setelah adanya One Stop Service ini ? apakah terdapat penambahan atau pengurangan ?

6.Apakah terdapat undang – undang atau peraturan terkait tentang penyelenggaraan One Stop Service ini ?

7.Apakah layanan One Stop Service ini efektif untuk dilaksanakan didonohudan ?

8.Apa kelebihan One Stop service dalam kaitannya pada pemberangkatan ?

9.Apa kekurangan One Stop Service dalam kaitannya pada pemberangkatan ?

10. Apakah terdapat masalah terkait kebijakan atau peraturan ?

Pertanyaan dengan jemaah haji

1. bagaimana pelayanan oss yang ibu / bapak dapatkan diasrama haji ?

2. fasilitas apa aja yang ibu/bapak dapatkan diasrama haji ?

3. menurut bapak oss dapat mempercepat diasrama haji ?

Dokumentasi

Wawancara dengan ketua pembinaan Asrama Haji Donohudan Solo





DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	: Syifa Varah Lila
NIM	: 2001056045
Program Studi	: S1 Manajemen Haji dan Umrah
Tempat, Tanggal Lahir	: Semarang.4 April 2002
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Jl.Puspowarno X/4 RT:04 RW:04 KEL : Salaman Mloyo KEC: Semarang Barat
Email	: SyifaParah@gmail.com
Jenjang Pendidikan Formal	:

1. TK Al- Khoiriyyah 1 Semarang (2007)
2. MI Al-Khoiriyyah 1 Semarang (lulusan 2014)
3. MTS Al-Khoiriyyah 1 Semarang (lulusan 2017)
4. MA Al-Khoiriyyah 1 Semarang (lulusan 2020)
5. S1 UIN Walisongo Semarang