

**IMPLEMENTASI SISTEM *ONE STOP SERVICE* (OSS)
OLEH PETUGAS PENYELENGGARA IBADAH HAJI (PPIH)
DALAM PENINGKATAN EFISIENSI PELAYANAN
DI ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN
(STUDI KASUS PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI TAHUN 2025)**

SKRIPSI

**Oleh:
AZRA SALSABILA
220104030179**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2026 M/1447 H**



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI

BANJARMASIN

**IMPLEMENTASI SISTEM *ONE STOP SERVICE* (OSS)
OLEH PETUGAS PENYELENGGARA IBADAH HAJI (PPIH)
DALAM PENINGKATAN EFISIENSI PELAYANAN
DI ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN
(STUDI KASUS PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI TAHUN 2025)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
pada Program Studi Manajemen Dakwah**

**Oleh:
Azra Salsabila
220104030179**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2026 M/1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azra Salsabila
NIM : 220104030179
Tempat/Tanggal Lahir : Sungai Tabuk, 30 Agustus 2003
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Implementasi Sistem *One Stop Service* (OSS) oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam Peningkatan Efisiensi Pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin (Studi Kasus Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2025)” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 7 April 2026

Yang membuat pernyataan,



Azra Salsabila

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3257627; Faksimili (0511) 3254344;
Website: www.fdk.uin-antasari.ac.id; E-mail: fdik@uin-antasari.ac.id Ig: [fdkuinantasari](https://www.instagram.com/fdkuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 343/Un.14/III.4/PP.00.9/04/2026

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Azra Salsabila
NIM : 220104030179
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

Implementasi Sistem One Stop Service (OSS) oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam Peningkatan Efisiensi Pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin (Studi Kasus Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2025)

Hasil Uji Plagiasi : 17%

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 16 April 2026

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Abdul Hafiz Sairazi

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Implementasi Sistem *One Stop Service* (OSS) oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam Peningkatan Efisiensi Pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin (Studi Kasus Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2025)

Ditulis oleh : Azra Salsabila
NIM : 220104030179
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2025/2026
Alamat : Jalan AMD Desa Pejambuan, Kec. Sungai Tabuk, Kab. Banjar, Kalimantan Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 8 April 2026

Pembimbing I

Dr. H. M. Abduh, MA
NIP. 196305021992031005

Pembimbing II

Rahmi Yuningsih Duteri, MM
NIP. 198604082020122010

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari



Sri Anafarhanah, MSI
NIP. 198909112015032005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Implementasi Sistem *One Stop Service* (OSS) oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam Peningkatan Efisiensi Pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin (Studi Kasus Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2025)**” ditulis oleh Azra Salsabila (220104030179) telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 27 April 2026

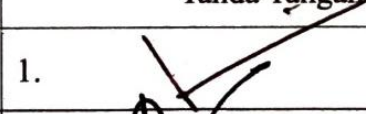



Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A+ (93)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi UIN Antasari
Banjarmasin,



Dr. H. Halimatus Sakdiah, M.SI
NIP. 197604132000032002

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. M. Abduh, MA	1. 
2. Devi Noviyanti, S.E., MM	2. 
3. Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc	3. 
4. Rahmi Yuningsih Puteri, S.E., MM	4. 

ABSTRAK

Azra Salsabila. 220104030179. *Implementasi Sistem One Stop Service (OSS) oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam Peningkatan Efisiensi Pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin (Studi Kasus Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2025)*. Pembimbing I Dr. H. M. Abduh, MA dan Pembimbing II Rahmi Yuningsih Puteri, S.E., MM, pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin, 2026.

Kata Kunci: Efisiensi, Implementasi, *One Stop Service* (OSS), Pelayanan, PPIH

Kompleksitas penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia sebagai negara dengan jumlah jemaah haji terbesar di dunia mendorong pemerintah untuk menerapkan sistem *One Stop Service* (OSS) di setiap asrama haji embarkasi. Sistem ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk menciptakan pelayanan haji yang lebih optimal dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi sistem OSS di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, faktor-faktor yang memengaruhinya, serta peningkatan efisiensi pelayanan yang dihasilkan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data penelitian dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara bersama pihak PPIH, serta dokumentasi terkait implementasi sistem OSS. Analisis data dilakukan secara interaktif dengan mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldana. Tahapan analisis tersebut meliputi proses reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem OSS telah berjalan dengan baik melalui adanya komunikasi yang efektif antarinstansi, sumber daya yang cukup memadai, sikap positif dan komitmen petugas yang kuat, serta adanya SOP dan pembagian tugas yang jelas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Pengimplementasian sistem OSS didukung oleh beberapa faktor yang meliputi alur pelayanan yang terstruktur, komunikasi yang efektif antarpetugas internal, ketersediaan fasilitas penunjang, motivasi dan komitmen petugas, dukungan dari petugas daerah dan mahasiswa/i magang, serta adanya sikap kooperatif dari jemaah haji. Adapun hambatan yang ditemui berupa keterbatasan jumlah petugas internal dan kapasitas prasarana, kurangnya komunikasi dari sebagian petugas daerah (eksternal), kondisi lingkungan sekitar aula, serta keterbatasan fisik jemaah lansia. Sistem OSS juga telah memenuhi enam prinsip pelayanan publik serta secara signifikan meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dan biaya operasional. Hal ini terbukti dari durasi pelayanan yang semula memakan waktu 4 sampai 5 jam, kini menjadi lebih singkat yakni 1,5 sampai 2,5 jam per kloter. Saran yang dapat diberikan yaitu penambahan jumlah petugas kesehatan dan petugas lansia, penambahan fasilitas pendingin ruangan, serta optimalisasi kapasitas ruang pelayanan guna meningkatkan kenyamanan dan kelancaran pelayanan di masa yang akan datang.

MOTO

الأبواب الصحيحة لن تفتح لك إلا عندما تصبح انن
النسخة التي تستطيع ان تمشي منها

*“The right doors won’t open for you until you are the version
of yourself that’s supposed to walk through them”*



*Ku Persembahkan Karyaku
Kepada Mama dan Abah Tercinta,
Kepada Adikku Tersayang,
Kepada Diriku yang Tabah Merajut Asa,
Dan Almamater Kebanggaan.*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil'alam, segala puji dan syukur tiada hentinya dipanjatkan atas kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayah, serta petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat berikhtiar menuangkan seluruh tenaga dan pikiran dalam sebuah karya skripsi yang berjudul **“Implementasi Sistem *One Stop Service* (OSS) oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam Peningkatan Efisiensi Pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin (Studi Kasus Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2025)”**. Selawat dan salam juga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah saw. beserta para keluarga, para sahabat, *tabi'in*, *tabi'ut tabi'in*, dan seluruh umatnya hingga *yaumul qiyamah*.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin. Selama proses penyusunannya, penulis menyadari bahwa karya ini tidak terbentuk secara instan, melainkan telah melalui rangkaian proses yang panjang dan dipenuhi dengan segala usaha, pemikiran, serta pengorbanan waktu dan tenaga.

Pada kesempatan yang berharga ini, penulis mengungkapkan rasa hormat, terima kasih, dan apresiasi yang tidak terhingga kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik secara moral maupun materiil. Tanpa

adanya dukungan, bantuan, dan do'a dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan sebagaimana mestinya. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd., selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag, MSI., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Sri Anafarhanah, MSI., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin, yang telah memberikan persetujuan terhadap skripsi ini.
4. Bapak Dr. H. M. Abduh, MA., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu di sela kesibukan untuk memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta saran-saran yang sangat konstruktif mulai dari proses awal penelitian hingga penyusunan akhir skripsi ini.
5. Ibu Rahmi Yuningsih Puteri, S.E., MM., selaku Dosen Pembimbing II sekaligus dosen penasihat akademik yang telah meluangkan waktu di sela kesibukan untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta masukan yang sangat berharga bagi penulis sedari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Para Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, khususnya para dosen pada Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan wawasan keilmuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan sebagai bekal penulis untuk menghadapi tahapan perjalanan hidup selanjutnya.

7. Bapak H. Haris Fadilah, M.HI., selaku Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sekaligus Kabid Akomodasi PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025, dan Bapak H. Muhammad Subhan, S.Ag., M.H., selaku Ketua Tim Pelayanan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sekaligus Tim Pendukung Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dan berkenan memberikan data-data penelitian yang sangat bermanfaat serta meluangkan waktu untuk menjadi informan dalam skripsi ini.
8. Seluruh karyawan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, terutama Ibu Ulfia Nurhasanah Komariah, S.Sos, M.Han., Ibu Endah Retnowati, S.Pd., Ibu Kania S.E., Ibu Farida Mariyatul Kiptiah, S.Sos., dan Ibu Anita Puspita Sari, S.Sos yang telah membantu dalam memberikan arahan serta bimbingan selama proses penelitian di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.
9. Bapak Hidayaturrehman dan Bapak Muhammad Pahri, selaku Kabid Layanan Jemaah Lansia/Disabilitas dan Tim Pendukung Bidang Layanan Jemaah Lansia/Disabilitas PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025, yang telah berkenan memberikan data-data penelitian yang sangat bermanfaat serta meluangkan waktu untuk menjadi informan dalam skripsi ini.
10. Mama dan Abah tercinta, yang senantiasa mendo'akan penulis setiap harinya, memberikan perhatian, motivasi, serta pengorbanan yang tiada tara dilakukan demi kebutuhan penulis dalam menyelesaikan tahap akhir perkuliahan ini. Tidak lupa pula adikku tersayang, yang telah mendo'akan dan memberikan

dukungan serta semangat yang totalitas kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

11. Nadia Ade Rosanti, Rahma Wati, dan Putri Haryati Sauma, terima kasih karena telah membersamai suka dan duka penulis sedari Kuliah Kerja Nyata (KKN) hingga saat ini, serta senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan menyediakan tempat bernaung bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini, terutama dalam setiap langkah penulis melalui proses bimbingan di kampus.
12. Seluruh pihak yang telah turut berkontribusi dan memberikan dukungan dalam setiap langkah penulis selama proses penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah Swt. senantiasa melipatgandakan segala kebaikan, bantuan, serta ketulusan yang telah diberikan, dan menjadikannya sebagai amal jariyah yang bernilai pahala di sisi-Nya. Demi kesempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang bersifat konstruktif dari berbagai pihak. Akhir kata, besar harapan penulis agar skripsi ini tidak hanya berhenti sebagai pemenuhan syarat kelulusan semata, melainkan dapat menjadi sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, serta menjadi referensi bermanfaat dalam upaya mewujudkan sistem pelayanan haji yang lebih baik di masa mendatang.

Banjarmasin, 11 April 2026

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan skripsi ini adalah pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988.

1. ا : A	16. ط : Th
2. ب : B	17. ظ : Zh
3. ت : T	18. ع : '
4. ث : Ts	19. غ : Gh
5. ج : J	20. ف : F
6. ح : H	21. ق : Q
7. خ : Kh	22. ك : K
8. د : D	23. ل : L
9. ذ : Dz	24. م : M
10. ر : R	25. ن : N
11. ز : Z	26. و : W
12. س : S	27. ه : H
13. ش : Sy	28. ء : `
14. ص : Sh	29. ي : Y
15. ض : Dh	

Mad dan Diftong:

1. Fathah panjang	:	Â / â	4. أو	:	Aw
2. Kasrah panjang	:	Î / î	5. أي	:	Ay
3. Dhammah panjang	:	Û / û			

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap

Misalnya; ربنا ditulis *rabbânâ*.

2. Vokal panjang (*mad*)

Fathah (baris di atas) ditulis **â**, *kasrah* (baris di bawah) ditulis **î**, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan **û**. Misalnya; القارعة ditulis *al-qâri'ah*, المساكين ditulis *al-masâkîn*, المفلحون ditulis *al-muflihûn*.

3. Kata sandang *alif + lam* (ال)

Bila diikuti oleh huruf qamariyah ditulis **al**, misalnya; الكافرون ditulis *al-kâfirûn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiyah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya; الرجال ditulis *ar-rijâl*.

4. Ta' *marbûthah* (ة)

Bila terletak di akhir kalimat, ditulis **h**, misalnya; البقرة ditulis *al-baqarah*. Bila di tengah kalimat ditulis **t**, misalnya; زكاة المال ditulis *zakât al-mâl*, atau سورة النساء ditulis *sûrat an-Nisâ`*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
MOTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR BAGAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Penelitian Terdahulu.....	8
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Tinjauan Teori	12
1. Implementasi.....	12
2. Faktor Pendukung dan Penghambat.....	14
3. <i>One Stop Service</i> (OSS).....	15
4. Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH).....	17

5. Efisiensi.....	18
6. Pelayanan	19
B. Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
B. Subjek dan Objek Penelitian	24
C. Lokasi Penelitian.....	25
D. Data dan Sumber Data	26
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Analisis Data	28
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Hasil Penelitian	33
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
2. Proses Implementasi Sistem OSS oleh PPIH di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	44
3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Sistem OSS oleh PPIH di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	81
4. Peningkatan Efisiensi Pelayanan melalui Sistem OSS di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	91
B. Pembahasan.....	106
1. Proses Implementasi Sistem OSS oleh PPIH di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	106
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Sistem OSS oleh PPIH di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	121
3. Peningkatan Efisiensi Pelayanan melalui Sistem OSS di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	129
BAB V PENUTUP	141
A. Simpulan	141
B. Saran-saran.....	143
DAFTAR PUSTAKA.....	144
LAMPIRAN-LAMPIRAN	147
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	167

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	35
Gambar 4. 2 Lokasi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	36
Gambar 4. 3 Proses Implementasi OSS di Aula Mekkah	47
Gambar 4. 4 Proses Pengecekan Dokumen.....	50
Gambar 4. 5 Proses Penyerahan Dokumen	51
Gambar 4. 6 Proses Pemasangan Stiker Nomor Bus dan.....	52
Gambar 4. 7 Penyerahan Uang <i>Living Cost</i>	55
Gambar 4. 8 Pemasangan Kartu Identitas Jemaah Haji	57
Gambar 4. 9 Pemasangan Gelang Identitas Jemaah Haji.....	58
Gambar 4. 10 Pemeriksaan Kesehatan Laki-Laki.....	61
Gambar 4. 11 Pemeriksaan Kesehatan Perempuan	61
Gambar 4. 12 Rapat Terintegrasi PPIH Embarkasi Banjarmasin.....	70
Gambar 4. 13 Petugas Memayungi Jemaah Saat Turun.....	102
Gambar 4. 14 Kondisi Parkir Bus di Sekitar Aula Mekkah	105

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	23
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	39
Bagan 4. 2 Struktur PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025.....	41