

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.