

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara dengan jumlah jemaah haji terbesar di dunia, secara konsisten mengirimkan ratusan ribu jemaah setiap tahunnya. Data dari Kementerian Agama menunjukkan bahwa pada tahun 2024, jumlah jemaah haji Indonesia mencapai 241.000 jemaah.¹ Penyelenggaraan ibadah haji merupakan agenda nasional yang kompleks dengan melibatkan berbagai instansi, sehingga pelayanan yang optimal dan efisien menjadi prioritas untuk memastikan kelancaran serta kenyamanan ibadah jemaah. Salah satu tahapan penting dalam proses penyelenggaraan ibadah haji ini adalah pelayanan di asrama haji embarkasi yang berfungsi sebagai titik awal keberangkatan jemaah sebelum menuju ke Tanah Suci.

Meskipun demikian, penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia sering kali menghadapi berbagai kendala terutama dalam aspek pelayanan, seperti proses administrasi yang berbelit, antrean yang panjang, serta kurangnya koordinasi antar instansi atau petugas yang berpotensi menimbulkan kebingungan bagi jemaah. Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan haji, pemerintah mulai menerapkan sistem *One Stop Service* (OSS)

¹ Hilman Fauzi, "1,8 Juta Jemaah Haji 2024, 63% Dari Asia," Kementerian Agama Republik Indonesia, July 1, 2024, <https://kemenag.go.id/internasional/1-8-juta-jemaah-haji-2024-63-dari-asia-aWz0v>.

dalam penyelenggaraan ibadah haji. OSS merupakan sistem pelayanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai prosedur pelayanan dalam satu tempat untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan. OSS diharapkan dapat mengatasi berbagai kendala tersebut, sehingga jemaah dapat menyelesaikan seluruh prosedur keberangkatan, termasuk pemeriksaan kesehatan dan pengecekan dokumen dalam satu lokasi tanpa harus berpindah-pindah tempat.

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sebagai salah satu embarkasi di Indonesia yang melayani jemaah haji dari Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah, memiliki peranan penting dalam memastikan kelancaran selama proses keberangkatan dan kepulangan jemaah. Setiap tahunnya, asrama ini mampu menampung sekitar 350 jemaah dalam satu kloter.² Sebagai tempat transit dan persiapan akhir, asrama haji bertanggung jawab dalam menyediakan berbagai pelayanan penting bagi jemaah, seperti pengecekan dokumen, pemeriksaan kesehatan, akomodasi, dan konsumsi sehingga efisiensi pelayanan di asrama haji ini sangat penting guna memastikan kelancaran dan kenyamanan jemaah. Namun, sebelum penerapan sistem OSS, pelayanan di asrama haji ini sering kali menghadapi berbagai tantangan dan kendala tersendiri yang memengaruhi pelayanan terhadap jemaah.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan Ulfia Nurhasanah Komariah, seorang dosen di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam

² Admin PHU, "Asrama Haji Banjarmasin Berbenah Siap Sambut Jemaah," Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2019, <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/asrama-haji-banjarmasin-berbenah-siap-sambut-jemaah>.

Negeri Antasari Banjarmasin sekaligus pegawai di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, diketahui bahwa dalam beberapa tahun terakhir berbagai kendala dalam pelayanan sering kali terjadi, seperti alur pelayanan yang terpisah menjadi beberapa tahap sehingga jemaah harus bolak-balik kamar, kurangnya koordinasi antar petugas dalam menangani jemaah selama proses pelayanan, serta penyampaian informasi yang kurang efektif dan kurang transparan. Kondisi ini menyebabkan jemaah terutama lansia mengalami keterbatasan waktu dalam beristirahat sehingga berpotensi mengalami kelelahan sebelum keberangkatan ke Tanah Suci.³

Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, OSS mulai diterapkan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin pada dua tahun terakhir. Sistem ini bertujuan untuk mengintegrasikan seluruh layanan dalam satu tempat guna meningkatkan efisiensi dan kenyamanan jemaah. Penerapan OSS memungkinkan seluruh proses pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin diselesaikan dalam waktu 2 hingga 3 jam, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu jemaah dan memaksimalkan waktu istirahat mereka. Sistem ini jauh lebih cepat dibandingkan sebelum OSS diterapkan yang memakan waktu lebih lama karena proses yang terpisah-pisah, yakni sekitar 4 hingga 5 jam jika ditotalkan dalam sehari, bahkan ada pemeriksaan yang

³ Wawancara dengan Ulfia Nurhasanah Komariah, Analisis Pelayanan Staf Pelayanan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, wawancara tidak langsung, Banjarmasin, 22 Maret 2025.

dilakukan di hari berikutnya. Selain itu, koordinasi antar petugas haji selama proses pelayanan juga dapat meningkat secara signifikan.⁴

Dalam penelitian yang dilakukan oleh R. Wildayati, D. Solahudin, dan Arif Rahman, sistem OSS yang diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Karawang telah terbukti meningkatkan efisiensi dan kepuasan jemaah. Ditemukan bahwa optimalisasi pelayanan haji melalui OSS di gedung pelayanan memudahkan dan mempercepat proses pendaftaran. Fasilitas yang memadai serta penggunaan teknologi yang tepat dapat meningkatkan pengalaman jemaah selama proses administrasi. Dengan adanya sistem ini, jemaah tidak perlu berpindah-pindah tempat untuk menyelesaikan berbagai prosedur, sehingga mengurangi stres dan kebingungan.⁵

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam proses implementasi sistem *One Stop Service* (OSS) oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dengan memperhatikan perspektif seluruh pihak yang terlibat, serta menganalisis faktor-faktor yang mendukung kelancaran dan faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam implementasi sistem OSS di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Hal tersebut akan menjawab apakah sistem OSS telah diimplementasikan secara optimal sehingga mampu meningkatkan efisiensi pelayanan secara signifikan. Oleh karena itu,

⁴ Ibid.

⁵ Resti Wildayati, "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah," *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, no. 2 (2019): 165–82, <https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>.

peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam bentuk 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)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang diangkat dalam skripsi ini antara lain:

1. Bagaimana proses implementasi sistem *One Stop Service* (OSS) oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi sistem *One Stop Service* (OSS) oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?
3. Bagaimana sistem *One Stop Service* (OSS) mampu meningkatkan efisiensi pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian skripsi ini dilakukan guna mencapai beberapa tujuan berikut:

1. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan proses implementasi sistem *One Stop Service* (OSS) oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

2. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi sistem *One Stop Service* (OSS) oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.
3. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan sistem *One Stop Service* (OSS) mampu meningkatkan efisiensi pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan, baik secara teoritis maupun praktis:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan keilmuan dan literatur akademis Manajemen Dakwah, terutama dalam bidang manajemen pelayanan haji dan umrah. Penelitian ini dapat menjadi referensi dan bahan penambah wawasan bagi penelitian-penelitian serupa yang ingin mengkaji pelayanan publik dalam konteks ibadah haji.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan, antara lain:

- a. Sebagai bahan masukan dan rekomendasi langsung bagi PPIH dalam meningkatkan kinerja dan optimalisasi sistem OSS di masa mendatang.

- b. Menjadi rekomendasi bagi pemerintah dan instansi terkait dalam merancang kebijakan pelayanan haji yang lebih efektif dan efisien.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari perbedaan interpretasi dan mempermudah pemahaman, berikut beberapa istilah terkait judul penelitian ini:

1. Implementasi

Implementasi (penerapan) dalam penelitian ini merujuk pada serangkaian aktivitas, tindakan, aksi, maupun mekanisme terencana yang dilakukan oleh PPIH dalam menjalankan dan mengoperasikan sistem OSS guna mencapai tujuan peningkatan efisiensi pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Implementasi dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan empat variabel yang memengaruhi keberhasilan sebuah implementasi dari George C. Edwards III, yang meliputi komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi.

2. *One Stop Service* (OSS)

One Stop Service (OSS) dalam penelitian ini merupakan sistem pelayanan terpadu yang diimplementasikan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berdasarkan model *True One-Stop* oleh Bent. Sistem ini dilakukan dalam satu tempat sekaligus dengan menggabungkan berbagai jenis pelayanan yang meliputi proses penyerahan dokumen (meliputi paspor, visa, dan *boarding pass*), pemasangan stiker nomor bus dan nomor

kursi di pesawat, penyerahan *living cost*, penyerahan kartu dan gelang identitas jemaah haji, hingga pemeriksaan kesehatan.

3. Efisiensi

Efisiensi dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai tingkat optimalisasi penggunaan waktu dan biaya oleh PPIH dalam memberikan layanan kepada jemaah haji melalui implementasi sistem OSS di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

4. Pelayanan

Pelayanan dalam penelitian ini merupakan serangkaian aktivitas atau proses layanan yang diberikan oleh PPIH di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin melalui sistem OSS guna memenuhi kebutuhan jemaah haji. Pelayanan ini berfokus pada bagaimana sistem OSS mampu meningkatkan efisiensi proses, yang ditinjau berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, khususnya pada aspek kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kemudahan akses.

F. Penelitian Terdahulu

Untuk memberikan landasan yang kuat bagi penelitian ini, berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian:

1. Penelitian oleh Varas Bunga Insani tahun 2023 yang berjudul **“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”**.

Penelitian tersebut berisi tentang efektivitas model *One Stop Service* (OSS) yang dilakukan oleh PPIH dalam percepatan layanan pemberangkatan dan pemulangan jemaah di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dalam membahas OSS, namun fokusnya adalah pada efektivitas dan percepatan layanan di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta. Adapun penelitian ini berbeda karena mengkaji implementasi OSS dan peningkatan efisiensi pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

2. Penelitian oleh Ence Sopyan dan Kismartini tahun 2020 yang berjudul **“Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis”**. Penelitian tersebut membahas tentang pelayanan ibadah haji terpadu satu atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Pembahasan di dalam jurnal tersebut mempunyai kesamaan dalam membahas pelayanan satu atap atau OSS. Namun, perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan aspek yang dikaji. Jurnal tersebut mengkaji dari sisi manajemen pelayanan di Kabupaten Ciamis, sedangkan penelitian ini berfokus pada implementasi dan efisiensi pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.
3. Penelitian oleh M. Kamarul Ikhsan tahun 2019 yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Jamaah Calon Haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2018”**. Skripsi tersebut membahas tentang aktivitas pelayanan dari segi pengelolaan dan pengaturan calon jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang terbentuk dalam sebuah

organisasi kelompok Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH). Pembahasan di dalam skripsi tersebut mempunyai kesamaan dengan penelitian ini, yakni pada lokasi penelitian Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Namun, skripsi tersebut hanya membahas manajemen pelayanan secara umumnya saja, sedangkan penelitian ini membahas aspek yang lebih khusus, yakni sistem OSS dalam pelayanan jemaah haji beserta efisiensinya.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun secara sistematis dalam lima bab, dengan rincian sebagai berikut:⁶

1. **BAB I PENDAHULUAN:** Bab ini menguraikan latar belakang permasalahan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian (teoritis dan praktis), definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.
2. **BAB II KAJIAN TEORI:** Bab ini menyajikan landasan teoritis yang relevan dengan variabel-variabel penelitian dan membangun kerangka konseptual yang mendasari penelitian.
3. **BAB III METODE PENELITIAN:** Bab ini menguraikan secara rinci metode penelitian yang diterapkan, meliputi pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber

⁶ Abduh et al., *Pedoman Karya Ilmiah (Skripsi, Makalah Dan Artikel Jurnal)* (Banjarmasin: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari, 2022).

data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN: Bab ini memaparkan hasil analisis data yang telah dikumpulkan dan membahasnya secara komprehensif, menginterpretasi temuan-temuan penelitian, dan mengaitkannya dengan teori-teori yang telah diuraikan sebelumnya pada variabel yang diteliti.
5. BAB V PENUTUP: Bab penutup ini merangkum temuan-temuan penelitian dan menarik kesimpulan yang menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Selain itu, bab ini juga memberikan implikasi penelitian dan saran-saran yang konstruktif bagi pihak-pihak terkait dan penelitian selanjutnya.