

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Implementasi SOP (*Standard Operating Procedures*) pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung” ini ditulis oleh Santi Prameswari, NIM. 17402153247, pembimbing Muhammad Aqim Adlan, M.E.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya penerapan SOP (*Standar Operasional Prosedure*) pendaftaran ibadah haji sebagai sistem untuk mempermudah calon jamaah ketika melakukan pendaftaran ibadah haji dan tidak merasa kebingungan, karena prosedur yang ada sudah jelas.

Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini adalah: 1) bagaimana implementasi *Standard Operating Procedures* (SOP) pendaftaran ibadah haji yang diberikan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?, 2) bagaimana tanggapan dari calon jamaah haji terkait *Standard Operating Procedures* (SOP) dalam pelaksanaan pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?, 3) bagaimana kendala dan solusi dalam pelaksanaan *Standard Operating Procedures* (SOP) di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan, dan tanggapan calon jamaah haji terkait SOP pendaftaran ibadah haji serta kendala dan solusi terkait penerapan SOP pendaftaran ibadah haji.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Untuk keabsahan temuan menggunakan teknik perpanjangan kehadiran, triangulasi dan pendiskusian teman sejawat.

Dari hasil analisis penelitian, dapat diketahui bahwa 1) implementasi SOP pendaftaran ibadah haji yang diberikan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung meliputi unsur-unsur seperti tujuan, kebijakan, petunjuk operasional, pihak yang terlibat, dan proses. 2) tanggapan calon jamaah haji tentang SOP dalam pendaftaran ibadah haji yang sudah diterapkan adalah SOP sebagai petunjuk calon jamaah dalam pendaftaran ibadah haji dan mempermudah dalam pendaftaran ibadah haji. 3) kendala dan solusi dalam pelaksanaan SOP di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung masih banyak kendala-kendala yang dialami baik secara internal dan eksternal, begitu juga dengan solusi yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang dihadapi.

**Kata Kunci:** *Implementasi, SOP (Standard Operating Procedures), Pendaftaran, Haji*

## **ABSTRAKS**

*Thesis with the title “The Implementation of SOP (Standard Operating Procedures) Pilgrimage Registration at The Ministry of Religion of Tulungagung Regency” written by Santi Prameswari, Registered Student Number: 17402153247, Advisor: Muhammad Aqim Adlan, M.E.I.*

*This research is motivated by the implementation of SOP (Standard Operating Procedures) pilgrimage registration as the system to facilitate prospective pilgrims when registering the pilgrimage and don't feel confused, because the procedures are clear.*

*The focus of research in this study are: 1) how does the implementation of the Standard Operating Procedures (SOP) pilgrimage registration that give at the Ministry of Religion of Tulungagung Regency?, 2) what is the response of the implementation Standard Operating Procedures (SOP) pilgrimage registration at the Ministry of Religion of Tulungagung Regency?, 3) what are the obstacles and solutions in the implementing of Standard Operating Procedures (SOP) at the Ministry of Religion of Tulungagung Regency?. The purpose of this research is to know how the implementation, and responses of prospective pilgrims to the SOP for pilgrimage registration as well as obstacles and solutions related to the implementation of SOP for pilgrimage registration.*

*This research uses descriptive qualitative method. The data collection techniques use observation, interviews and documentation. The data sources use primary and secondary data. For the validity of the findings use the technique of extending attendance, triangulation and discussion of peers.*

*The results of this research show that: 1) the implementation of SOP for pilgrimage registration that gives at the Ministry of Religion of Tulungagung Regency includes elements such as objectives, policies, operational instructions, involved, and process. 2) the response of prospective pilgrims about SOP in the pilgrimage registration that implemented is SOP as a guide for prospective pilgrims in registration of pilgrimage and simplify registration of pilgrimage. 3) the obstacles and solutions in the implementing of SOP at the Ministry of Religion of Tulungagung Regency still many obstacles that experienced both internally and externally, as well as the solutions made in overcoming the obstacles encountered.*

**Keywords:** *Implementation, SOP (Standard Operating Procedures), Registration, Pilgrimage*