

BAB V

PEMBAHASAN

A. Implementasi *Standard Operating Procedures* (SOP) Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

Penetapan SOP pendaftaram ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dibentuk supaya proses pendaftaran haji berjalan efektif dan efisien. Pengimplementasian SOP pendaftaran ibadah haji yang dijalankan bermanfaat sebagai acuan dalam penetapan dan juga sebagai kontrol pelaksanaan SOP, dan juga supaya pelaksanaan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung sukses dan mencapai target yang di inginkan, maka perlu *Standard Operating Procedures* (SOP).

SOP (*Standard Operating Procedure*) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.¹⁵¹

Unsur-unsur penting yang harus dipenuhi dalam penyusunan SOP adalah tujuan, kebijakan, petunjuk oprsioanl, pihak yang terlibat, formulir, masukan, proses, laporan, validari dan kontrol. Dalam SOP itu sendiri, unsur-unsur tidak selalu merupakan urutan-urutan yang harus dipenihi secara lengkap, karena setiap penyusunan SOP mempunyai kebutuhan yang

¹⁵¹Tambunan, Rudi M, *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*, (Jakarta: Maistas Publishing, 2013), hal.86

berbeda.¹⁵² Dalam penerapannya, SOP yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung sudah memenuhi 50% dari unsur-unsur penting yang harus dijalankan. Adapun unsur-unsur yang sudah dijalankan seperti: tujuan, kebijakan, petunjuk operasioanal, pihak yang terlibat dan proses, hal tersebut dirasa sudah cukup untuk SOP berjalan secara efektif.

Berdasarkan hasil penelitian tujuan dari SOP (*Standard Operating Procedures*) di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung untuk mempermudah pelayanan pendaftaran ibadah haji dengan tanggap, cepat, trampil, efektif dan efisien, serta membuat panduan kepada calon jamaah haji agar tidak salah serta memberikan bimbingan calon jamaah haji agar tidak salah dalam pelaksanaanya.¹⁵³

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khisni¹⁵⁴, adapun dengan menerapkannya SOP bertujuan untuk menjamin kelancaran terlaksananya setiap proses kegiatan penyelenggaraan Ibadah Haji dan untuk membantu memudahkan masyarakat dalam proses pendaftaran Ibadah Haji agar berjalan dengan efektif dan efisien.

Menurut Armina dikatakan bahwa tujuan utama dari *Standard Operating Procedure* (SOP) pada dasarnya, untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perusahaan atau organisasi dapat terkontrol.

¹⁵²Endah Nur Fatimah, dkk, *Strategi Pintar Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal.65.

¹⁵³Lihat kembali wawancara dengan Ibu Qori' pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹⁵⁴Akhmad Khisni, "Analisis Kebijakan Pembatasan Pendaftaran Haji (Studi di Kantor Kementerian Agama Kota Salatiga)", dalam *Jurnal Hukum*, Vol. 12 No. 2, 2017.

Dengan terkontrolnya kegiatan tentunya target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal.¹⁵⁵

Berdasarkan hasil penelitian tentang kebijakan *Standar Operating Procedures* (SOP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung disusun dan digunakan sebagai acuan dalam setiap prosedur pendaftaran haji. Dasar hukum pendaftaran dan kuota jamaah haji terdapat pada Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 dan dijelaskan secara rinci pada Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah nomor : D/28/2016 tentang Pedomah Pendaftaran Haji Reguler.¹⁵⁶ Selain itu juga menggunakan kebijakan dari Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang telah dirubah dengan KMA Nomor 396 tahun 2003.¹⁵⁷

Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Achmad¹⁵⁸, yang menggunakan UU Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji sebagai landasan dalam Satu-satunya satuan kerja (Satker) yang menjadi pelaksana penyelenggaraan ibadah haji. pelaksanaan Undang-undang tersebut tidak didukung oleh Peraturan Pemerintah, sebagai dasar hukum organik setingkat di bawah undang-undang, tetapi langsung diatur oleh Keputusan Menteri.

¹⁵⁵ Arnina, *Langkah-langkah Efektif...*, hal. 148.

¹⁵⁶ Lihat kembali wawancara dengan Ibu Netty pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

¹⁵⁷ Lihat kembali wawancara dengan Bapak Fani pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

¹⁵⁸ Achmad Muchaddam Fahham, "Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya", (Jurnal Penelitian Keislaman, Al-Hakim, Vol. 20 No. 3, 2015)

Menurut Kebijakan SOP (*Standard Operating Procedures*) berdasarkan regulasi pernyataan kebijakan bertujuan mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif, efisien dan bersifat spesifik untuk masing-masing prosedur.¹⁵⁹

Berdasarkan hasil penelitian pihak yang ikut terlibat dalam SOP pendaftaran ibadah haji, yaitu BPS BPIH, KBIH/KPIH, Dinas Kesehatan dan juga ada KUA Kecamatan Tulungagung dan untuk pihak yang terlibat dalam penyusunan operasional prosedur pendaftaran ibadah haji itu sendiri sebenarnya sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama RI kemudian seksi-seksi bidang penyelenggaraan ibadah haji hanya berusaha memperjelas dan menyesuaikan dengan kendala yang banyak dihadapi oleh calon jamaah haji di Tulungagung.¹⁶⁰

Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad¹⁶¹, yang ikut terlibat dalam panitia penyelenggaraan ibadah haji haruslah terdiri dari beragam unsur tetapi bergabung menjadi satu membentuk suatu tim dengan memiliki tujuan yang sama, terdiri dari Kemenag, Kemenkes, Kemperhubungan, Kemenhukham, Kemenlu, Kemenkeu, BUMN penyedia jasa, dan Pemerintah Daerah. Unsur pengawas perhajian yang terdiri dari KPHI, DPR, DPD, BPKP, BPK dan pengawas internal Kementerian Agama.

Menurut teori dari bukunya Tathagati menuliskan bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan dan penggunaan dokumen kerja adalah

¹⁵⁹Endah Nur Fatimah, dkk, *Strategi Pintar Menyusun...* hal. 65

¹⁶⁰Lihat kembali wawancara dengan Bapak Imam Saerozi pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

¹⁶¹Achmad Muchaddam Fahham, "Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya", (Jurnal Penelitian Keislaman, Al-Hakim, Vol. 20 No. 3, 2015)

individu adalah unit kerja yang bertanggung jawab dan melaksanakan aktivitas kerja, unit-unit yang terlibat dalam pelaksanaan sebuah proses atau rangkaian aktivitas kerja, individu atau unit kerja yang melakukan perawatan terhadap yang dibuatkan instruksi kerja, pihak yang merancang peralatan atau proses.¹⁶²

Dalam menjalankan suatu operasional prosedur, bidang penyelenggaraan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung menggunakan suatu brosur atau gambar yang disertai dengan penulisan urutan dan tata cara pendaftaran jamaah haji dan dijelaskan dengan sejelas-jelasnya yang bertujuan agar para calon jamaah tidak lagi kesulitan dan kebingungan.¹⁶³

Hasil penelitian tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyati¹⁶⁴, sebagai petunjuk informasi pelayanan yang dilakukan menggunakan brosur dan yang sejenisnya untuk ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah.

Petunjuk SOP (*Standard Operating Procedures*) pendaftaran ibadah haji petunjuk sangat penting untuk mengarahkan pengguna bagaimana membaca dan memahami dokumen SOP. Petunjuk operasional disajikan

¹⁶²Arini Tathagati, *Step by Step Membuat SOP(Standard Operating Procedure)*, (Yogyakarta: Efata Publishing, 2014) hal.57.

¹⁶³Lihat kembali wawancara dengan Bapak Imam Saerozi pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

¹⁶⁴Mulyati, *Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Makassar*, (Makassar: Skripsi Universitas Hasanuddin, 2017)

dihalaman awal pedoman. Petunjuk ini harus dinyatakan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.¹⁶⁵

Berdasarkan hasil penelitian penerapan proses pengelolaan dokumen-dokumen haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dalam hal sistem pengarsipan dokumen persyaratan haji sudah dilakukan dengan sistematis untuk mempermudah dalam pengecekan dokumen-dokumen para calon jamaah yang baru mendaftar ataupun calon jamaah yang akan berangkat haji.¹⁶⁶

Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfiano¹⁶⁷, proses prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.

Proses input dan output SOP (*Standard Operating Procedures*) pendaftaran ibadah haji adalah mengubah masukan menjadi keluaran. Proses dapat terdiri dari satu atau lebih subproses. Data dan informasi didalam masukan diubah menjadi informasi dan *knowledge* yang dibutuhkan oleh organisasi untuk mengambil keputusan dan melaksanakan

¹⁶⁵Endah Nur Fatimah, dkk, *Strategi Pintar Menyusun...* hal. 65

¹⁶⁶Lihat kembali wawancara dengan Ibu Qori' pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

¹⁶⁷Alfiano Patrik Kilis, "Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malalayang Kota Manado", dalam Jurnal Hukum Politico, (Manado: Universitas San Ratulangi (UNSRAT) Vol.4 No.1, 2015)

kegiatan dalam rangkai mencapai tujuan yang ditetapkan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.¹⁶⁸

B. Tanggapan Calon Jamaah Haji tentang *Standard Operating Procedures* (SOP) dalam Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Untuk menilai penerapan tentang *Standard Operating Procedures* (SOP) dalam Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung maka dibutuhkan analisis terkait pelayanan lembaga salah satunya melalui tanggapan dari calon jamaah haji. Tanggapan calon jamaah haji tentang SOP dalam pendaftaran ibadah haji yang sudah diterapkan dalam hal ini adalah SOP (*Standard Operating Procedures*) sebagai petunjuk calon jamaah dalam pendaftaran ibadah haji dan juga SOP (*Standard Operating Procedures*) untuk memepermudah calon jamaah dalam pendaftaran ibadah haji.

Pendaftaran jamaah Haji baik Ibadah Haji dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun dan dengan menerapkan prinsip *first come first served* sesuai dengan nomor urut porsi yang telah terdaftar dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Departemen Agama.¹⁶⁹ SOP berperan dalam memberikan acuan terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dijalankan dalam organisasi agar berjalan efektif, sehingga membantu organisasi untuk

¹⁶⁸Endah Nur Fatimah, dkk, *Strategi Pintar Menyusun...* hal. 66

¹⁶⁹Departemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Haji*, (Jakarta: Depag, 2009), hal. 98

mencapai tujuannya, baik yang bersifat jangka pendek maupun jangka panjang.¹⁷⁰

Dari penelitian dilapangan, terkait SOP (*Standard Operating Procedures*) sebagai petunjuk calon jamaah dalam pendaftaran ibadah haji, yang dijalankan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung sudah terlaksana dengan baik, karena jamaah tidak dibuat kebingungan dalam menjalan tahap demi tahap dalam prosedur pendaftaran yang dibuat, papan informasi juga sudah dijelaskan dengan detail terkait apa persyaratan yang harus dipenuhi dan prosesnya seperti apa juga sudah bisa dilihat di papan informasi atau bisa meminta selebaran browser yang disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.¹⁷¹

Hasil penelitian tersebut mempunyai kesamaan dengan penelitian terdahulu oleh Mulyati¹⁷², dimana hasil penelitian tersebut mendeskripsikan kualitas pelayanan ibadah haji, pelayanan ibadah haji telah terlaksana dengan baik. Dilihat dari proses layanan yaitu aparatur penyelenggara haji dianggap sangat informative dalam melayani calon jamaah haji. Penyusunan dan penyajian beberapa selebaran brosur seperti mempunyai tujuan untuk menjamin terlaksananya kegiatan-kegiatan organisasi sesuai dengan kebijakan dan ketentuan organisasi secara efektif dan efisien.

¹⁷⁰Tambunan, Rudi M, *Pedoman Teknis...*, hal. 112.

¹⁷¹Lihat kembali wawancara dengan Ibu Rini pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹⁷²Mulyati, *Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Makassar*, (Makassar: Skripsi Universitas Hasanuddin, 2017)

Hal tersebut sejalan dengan teori dari buku karangan Nur Fatimah bahwa SOP adalah salah satu cara untuk memberikan kemudahan dan kejelasan. Prosedur yang di standarkan harus dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparatur bahkan seseorang yang sama sekali baru dalam pelaksanaan tugasnya.¹⁷³

Dari penelitian dilapangan, terkait SOP (*Standard Operating Procedures*) untuk memepermudah calon jamaah dalam pendaftaran ibadah haji, SOP berperan dalam memberikan acuan terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dijalankan dalam organisasi agar berjalan efektif. Terkait dengan proses pelayanan dalam pendaftaran calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung yang cepat, ramah dan juga sopan menjadi point tambahan dalam menciptakan kepuasan pelayanan dalam pendaftaran pada jamaah yang datang di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.¹⁷⁴

Hasil penelitian tersebut mempunyai kesamaan dengan penelitian Irmawati¹⁷⁵, dalam Travel Haji dan Umrah yang mengedepankan pelayanan yang baik, mudah dan sopan, juga memberikan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Di sinilah kemudian lembaga itu mengambil peran di antara mereka dan ada semata-mata hanya karena bisnis, namun terdapat juga mereka yang berniat untuk mempermudah jamaah dalam melaksanakan ibadahnya.

¹⁷³Endah Nur Fatimah, dkk, *Strategi Pintar...* hal.60.

¹⁷⁴Lihat kembali wawancara dengan Ibu Masfiah pada tanggal 05 Agustus 2019 di ruang tunggu Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹⁷⁵Irmawati, “Pengelolaan Travel Haji Dan Umrah Pada PT. Wahyu Wisata Di Kabupaten Takalar”, dalam *Skripsi*, (Jakarta: Universitas Islam Neheri Alauddin Makasar), hal. 32

Hal tersebut sejalan dengan teori dari buku karangan Ekotama, bahwa SOP adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. sistem ini merupakan suatu proses yang berurutan untuk melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.¹⁷⁶

C. Kendala dan Solusi dalam Pelaksanaan *Standard Operating Procedures* (SOP) Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Dengan penerapan SOP yang sudah dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Hal ini perlu diketahui, bahwasannya SOP pada dasarnya merupakan suatu sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Namun dalam proses SOP pasti memiliki kendala dan solusi dalam pelaksanaannya. Untuk kendala dan juga solusinya dibagi menjadi dua yaitu, internal dan eksternal.

Berdasarkan hasil penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung ditemukan kendala internal yang antaranya berupa kurangnya sumber daya manusia dalam pelaksanaan SOP pendaftaran ibadah haji, prosedur SOP tentang pengecekan kesehatan kurang efektif dan efisien dan terjadi jaringan trobel yang dapat menghambat proses pendaftaran ibadah haji. Kendala ini terjadi karena adanya pembagian *job description* yang tumpang tindih menjadi salah satu faktor kelemahan dalam menjalankan

¹⁷⁶Ekotama, Suryono, *Cara Gampang Bikin Standard Operating Procedure Agar Roda Usaha Lebih Tertata*, (Yogyakarta: Media Pressindo, 2011), hal.19

prosedur yang sudah dibuat, dimana satu pegawai bisa mengemban tugas lebih dari satu, sementara mereka harus menghadapi ratusan jama'ah.¹⁷⁷

Dari penelitian dilapangan, ditemui ada beberapa kendala eksternal di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, seperti SOP yang mengharuskan melakukan pembayaran awal di Bank Syariah dirasa menyulitkan calon jamaah haji dan SOP proses pendaftaran ibadah haji memakan waktu lama saat proses pendaftaran haji yang sering menimbulkan keluhan disebabkan oleh input data bermasalah ataupun printer ataupun jaringan yang eror untuk mencetak SPPH mengalami problem.¹⁷⁸ Dari kendala ini semakin jelas bahwa SOP pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung menjadi terganggu atau kurang maksimal yang disebabkan oleh kendala-kendala yang ada.

Kendala-kendala diatas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Achmad¹⁷⁹, penyelenggaraan ibadah haji selalu didera oleh beragam masalah internal maupun eksternal yang hampir sama dari tahun ke tahun. Masalah-masalah itu antara lain adalah ketidak mengertian jemaah haji atas ritual-ritual yang ada di dalam haji, proses pendaftaran yang lama, ketidak nyamanan pelayanan, pemondokan, dan katering, ketidak mampuan petugas dalam melayani jemaah haji, semua permasalahan itu, menyulitkan jemaah untuk menunaikan ibadah haji. Salah satu kendala tersebut juga dialami oleh

¹⁷⁷Lihat kembali wawancara dengan Bapak Fani pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹⁷⁸Wawancara dengan Ibu Qori' pada tanggal 02 Agustus 2019 di ruang Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama KabupatenTulungagung.

¹⁷⁹Achmad Muchaddam Fahham, "Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya", (Jurnal Penelitian Keislaman, Al-Hakim, Vol. 20 No. 3, 2015)

Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung tentang proses pendaftaran yang lama disebabkan terjadi jaringan trobel yang dapat menghambat proses pendaftaran ibadah haji.

Hal tersebut sejalan dengan teori dari buku karangan Tambunan, SOP bermanfaat untuk mendukung terciptanya kesesuaian pekerjaan antara yang direncanakan dengan realisasi.¹⁸⁰ Penerapan standar operasional prosedur dalam tugas pemerintah bertujuan untuk tercapainya kelancaran kegiatan operasional dan terwujudnya koordinasi, fasilitasi dan pengendalian yang meminimalisir tumpang tindih proses kegiatan di lingkungan sub-sub bagian dalam organisasi.¹⁸¹

Dari temuan dilapangan terdapat solusi dari kendala internal adalah dengan melakukan rekrutmen karyawan untuk staff penyelenggaraan ibadah haji, memberikan pemahaman mengenai pentingnya pengecekan kesehatan dan proses *input* data SPPH dilakukan secara manual. Solusi ini dipilih karena dinilai efektif dan efisien dalam mengatasi semua kendala yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

Dari temuan dilapangan terdapat solusi dari kendala eksternal adalah bekerjasama dengan pihak perbankan untuk menyediakan unit layanan mobil keliling dan menyediakan fasilitas yang memadai untuk mempercepat proses pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

¹⁸⁰Tambunan, Toman Sony, *SOP (Standar Operationl Procedure) Intansi...*, hal. 19

¹⁸¹Alfiano Patrik Kilis, "Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malalayang Kota Manado", dalam Jurnal Hukum Politico, (Manado: Universitas San Ratulangi (UNSRAT) Vol.4 No.1, 2015)

Solusi ini dipilih karena dinilai efektif dalam mengatasi permasalahan eksternal yang terjadi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

Mengenai solusi dari kendala diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khisni¹⁸², mendorong MUI untuk memperkuat fatwa tentang pentingnya pembatasan pendaftaran haji, melakukan kerjasama dengan organisasi keagamaan, tokoh agama, tokoh masyarakat, media cetak dan elektronik dan juga melakukan sosialisasi kebijakan pembatasan pendaftaran ibadah haji sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2015 seluas-luasnya bagi masyarakat. Salah satu solusi tersebut juga diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung yaitu terkait dengan sosialisasi yang harus dilakukan agar calon jamaah tidak lagi mengalami kesulitan saat melakukan pendaftaran ibadah haji.

Sedangkan teori dari buku karangan Nur Fatimah menjelaskan tentang tahapan dalam SOP yang paling penting adalah sosialisasi. Berjalan atau tidaknya SOP dengan baik bergantung pada sosialisasi, yakni apakah si karyawan paham benar apa yang disampaikan dan memahami teknis pelaksanaannya. Sosialisasi sebaiknya dilakukan secara menyeluruh, pastikan semua karyawan hadir dalam proses sosialisasi.¹⁸³

Adapun teori dari bukunya Tambunan SOP (*Standard Operating Procedure*) sebagai pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan

¹⁸²Akhmad Khisni, "Analisis Kebijakan Pembatasan Pendaftaran Haji (Studi di Kantor Kementerian Agama Kota Salatiga)", dalam *Jurnal Hukum*, Vol. 12 No. 2, 2017.

¹⁸³Endah Nur Fatimah, dkk, *Strategi Pintar...* hal.127.

fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.¹⁸⁴

¹⁸⁴Tambunan, Rudi M, *Pedoman Penyusunan...*, hal.5