



kualitatif deskriptif yang akan menemukan teori baru jika yang didapat dilapangan tidak sama dengan teori yang penulis pakai.

2. Sistem pelaksanaan pada PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang penulis temukan dari hasil penelitian ada tiga hal yakni, (a) sosialisasi SOP, (b) pembekalan, (c) instruksi langsung. Pelaksanaan yang dilakukan PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur diatas penulis nilai sangat bagus untuk menunjang kinerja karena PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang masa operasioanalnya hanya satu kali dalam setahun dan panitia selalu berganti. Sosialisai SOP sangat cocok dilakukan agar semua anggota PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dapat mengetahui apa saja yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

Sistem pelaksanaan yang terdapat pada PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sangat berkaitan. Pertama yang dilakukan yakni sosialisasi SOP yang diberikan secara teori dan yang kedua memberikan pembekalan atau pelatihan secara praktik dan yang ketiga instruksi secara langsung pada waktu masa operasional haji berjalan. Tiga hal pelaksanaan haji tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para jemaah haji. Dari hasil temuan penulis tersebut ada persamaan makna dengan empat karakteristik teori yakni, *responsiviness*, *transparency*, *consensus orientation* dan *efektifness*. Dari empat karakteristik teori yang penulis pakai tersebut termasuk didalam tiga hasil penelitian yakni sosialisasi SOP, pembekalan dan instruksi langsung.



