

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus menunjukkan integritas, profesionalitas, inovatif, akuntabilitas, dan keteladanan. Dalam memberikan layanan yang terpusat dan terbaik bagi lapisan masyarakat, Kementerian Agama Republik Indonesia berupaya memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dengan menyelenggarakan program pelayanan terpadu. Program ini diatur oleh Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu di Kementerian Agama Republik Indonesia. Ini menjelaskan bahwa layanan terpadu harus diselenggarakan untuk memberikan kemudahan dan kepastian kepada masyarakat saat memperoleh layanan di Kementerian Agama Republik Indonesia.

Banyaknya calon jemaah yang mengeluh dalam proses pelayanan yang sangat sulit dan ribet, Kementerian Agama Republik Indonesia banyak mendapat laporan tentang persyaratan pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji yang terlalu banyak, dan alur yang berbelit-belit. Dalam permasalahan tersebut, diperlukan juga pelayanan terpadu untuk meningkatkan kualitas layanan kepada calon jemaah haji. Pelayanan terpadu yang ditawarkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia mencakup beberapa jenis layanan yang dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu tempat sesuai dengan standar pelayanan, dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen. Pelayanan terpadu satu pintu dan pelayanan terpadu satu atap merupakan dua cara penerapan layanan terintegrasi. PTSP

menggabungkan beberapa jenis layanan untuk memberikan layanan secara terpadu, mulai dari tahap permohonan hingga tahap penyelesaian produk layanan melalui satu pintu, sedangkan PTSA mencakup berbagai layanan yang dilayani melalui beberapa pintu dan tidak memiliki koneksi proses.

Pelayanan publik yang cepat, ramah, murah, transparan, pasti, terjangkau dan bertanggung jawab, dapat dicapai melalui pelayanan terpadu satu pintu yang memberikan kemudahan dan kepastian kepada masyarakat saat memperoleh layanan di Kantor Kementerian Agama. Beberapa isi dan jenis layanan yang umumnya tersedia di PTSP Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia, meliputi pendaftaran haji, permohonan pembatalan haji, pelimpahan nomor porsi haji, informasi dan konsultasi haji, penggabungan mahram dan pendamping lansia, layanan izin PIHK dan PPIU, pelunasan BPIH, permohonan mutasi keberangkatan haji, pengurusan paspor dan visa haji, serta layanan lainnya. Dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu, calon jemaah haji tidak perlu bolak balik ke berbagai tempat untuk mengurus berbagai persyaratan, semua layanan dapat diakses di satu tempat.

Berbicara mengenai pelayanan terpadu, penyelenggaraan haji juga melibatkan berbagai instansi dan memerlukan pelayanan yang cepat dan transparan. Dalam konteks penyelenggaraan ini, sebagai wujud kesungguhan pemerintah dalam menjalankan perannya sebagai pelayanan umat, jemaah haji harus diberikan pelayanan yang baik. Hal ini sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan dalam memberikan pembinaan, pelayanan,

dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jemaah agar jemaah bisa melaksanakan ibadah dengan optimal sesuai dengan ajaran agama Islam (Mailangkay, 2021: 3).

Implementasi program menurut Arikunto (1998 : 1) adalah sederetan kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Program merupakan sistem, dan sistem ini adalah satu kesatuan dari beberapa bagian atau komponen program yang terhubung satu sama lain untuk mencapai tujuan yang ditentukan dalam sistem (Arikunto, 2014: 9).

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani masyarakat yang memiliki kepentingan pada lembaga terkait sesuai dengan pedoman dan prosedur yang ditetapkan (Mursyidah, & Choiriyah 2020: 17). Penyelenggaraan pelayanan publik dalam berbagai jenis layanan yang berkaitan digabungkan menjadi satu kesatuan yang terintegrasi, atau disebut dengan pelayanan terpadu.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan terpadu didefinisikan sebagai proses pengelolaan layanan yang dilakukan di satu tempat, baik secara fisik maupun virtual, sesuai dengan standar pelayanan. Program pelayanan terpadu dilaksanakan melalui pelayanan terpadu satu pintu dan pelayanan terpadu satu atap.

Program pelayanan terpadu satu pintu sangat penting diterapkan untuk memudahkan masyarakat mengakses berbagai layanan yang dibutuhkan, sehingga masyarakat akan merasa lebih puas karena mendapatkan layanan yang mudah, cepat, dan transparan. Sebagaimana yang sudah dijelaskan, pelayanan terpadu satu

pintu merupakan konsep yang bertujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses dalam penyelenggaraan ibadah haji. Kebutuhan akan program pelayanan terpadu satu pintu sangat penting diterapkan untuk mempercepat dan memudahkan proses layanan dalam penyelenggaraan haji bagi calon jemaah.

Program pelayanan terpadu satu pintu merupakan suatu bentuk layanan yang mengintegrasikan seluruh rangkaian proses penyelenggaraan ibadah haji, yang meliputi layanan pendaftaran, layanan pembatalan, layanan pelimpahan porsi haji, dan layanan haji lainnya. Proses pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji melibatkan prosedur yang cukup kompleks, dan melibatkan berbagai pihak seperti pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama Republik Indonesia, bank, Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH), dan calon jemaah haji, serta dipengaruhi oleh regulasi yang dinamis.

Pelayanan pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji, ketiga layanan ini merupakan tahapan penting dalam siklus awal pendaftaran haji. Pendaftaran bisa disebut sebagai pintu masuk bagi calon jemaah haji, pembatalan merupakan respons terhadap perubahan kondisi calon jemaah, dan pelimpahan menjadi solusi bagi keberlangsungan hak pendaftaran dalam situasi tertentu. Ketiga layanan ini akan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai peningkatan layanan di seksi haji. Selain itu, ketiga layanan ini merupakan layanan yang paling sering diakses oleh masyarakat dan sering kali melibatkan persyaratan dokumen yang beragam, prosedur yang spesifik, dan potensi munculnya kendala administratif.

Kementerian Agama Republik Indonesia di Kabupaten Bandung khususnya seksi PHU sebagai salah satu lembaga yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan ibadah haji, dan memiliki peran yang sangat mendukung dalam kelancaran dan kesuksesan pelaksanaan ibadah haji. Untuk mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji, PHU Kabupaten Bandung berupaya meningkatkan pelayanan kepada jemaah haji dengan menerapkan program pelayanan terpadu satu pintu atau *one stop service*. Tujuan dari penerapan program ini adalah untuk memudahkan calon jemaah haji dalam memenuhi seluruh kebutuhan dan persyaratan yang diperlukan. Dengan integrasi sistem dan prosedur proses pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji calon jemaah tidak perlu bolak-balik untuk mengurus berbagai persyaratan, sehingga dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih cepat, serta meminimalisir terjadinya kesalahan *input* data atau kehilangan dokumen. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji perlu diterapkan pelayanan terpadu satu pintu yang efisien untuk memastikan kenyamanan calon jemaah terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut secara lebih lanjut dan mendalam untuk mengetahui bagaimana program PTSP diterapkan dalam meningkatkan pelayanan calon jemaah haji, dalam hal ini layanan pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul **“Implementasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Calon Jemaah**

Haji (Studi Kasus pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia di Kabupaten Bandung Tahun 2024)”

1.2 Fokus Penelitian

Mengingat luasnya permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan terpadu satu pintu, maka peneliti memfokuskan masalah, agar hasil penelitian dan pembatasan dapat lebih fokus dan mendalam. Hal yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini yaitu program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diterapkan dalam meningkatkan pelayanan di Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia Kabupaten Bandung, maka yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan pendaftaran haji pada program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana mekanisme pembatalan porsi haji melalui penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana proses pelimpahan porsi haji diterapkan melalui program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pelayanan pendaftaran haji pada program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui mekanisme pembatalan porsi haji melalui penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui proses pelimpahan porsi haji diterapkan melalui program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1.4.1 Secara Akademis

- a. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk mendukung para lembaga-lembaga terkait dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jemaah haji melalui penerapan program pelayanan terpadu satu pintu.
- b. Temuan penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memberikan pemahaman dan memperluas pengetahuan tentang penerapan program pelayanan haji terpadu yang dilakukan oleh seksi PHU Kementerian

Agama Kabupaten Bandung dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jemaah haji.

- c. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi di dalam penulisan serta memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau akademisi yang mempunyai objek penelitian yang sama.

1.4.2 Secara Praktis

- a. Bagi peneliti. Penelitian ini dapat belajar menganalisis dan melatih daya pikir untuk menambah wawasan pengetahuan baik teori maupun praktik, dan mengambil kesimpulan atas implementasi program pelayanan terpadu satu pintu.
- b. Bagi pihak PHU Kementerian Agama Republik Indonesia Kabupaten Bandung. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada para pelaksana pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan terpadu terhadap calon jemaah haji.
- c. Bagi Universitas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berarti bagi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, terutama Program Studi Haji dan Umrah, terkait dengan penerapan program pelayanan terpadu satu pintu bagi calon jemaah haji. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya, serta menambah khazanah keilmuan dalam memberikan pelayanan terpadu.

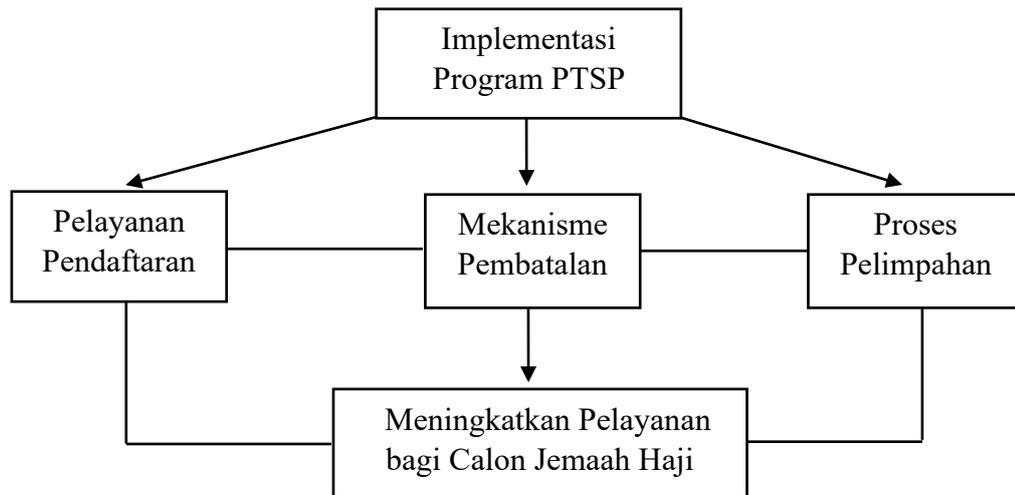
1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Landasan Teori

Penelitian ini menggunakan teori atau konsep implementasi program dari Arikunto sebagai landasan. Implementasi program adalah sederetan kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu Arikunto (1998: 1). Penerapan program dalam konteks ini adalah program pelayanan terpadu satu pintu. Pelayanan terpadu satu pintu adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses mulai dari tahap permohonan hingga tahap penyelesaian produk layanan melalui satu pintu.

1.5.2 Kerangka Konseptual

Penelitian ini didasarkan pada teori implementasi program yang dikemukakan oleh Arikunto (1998: 1). Menurut teori ini, implementasi program adalah sederetan kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam hal ini pelayanan pendaftaran, mekanisme pembatalan, dan proses pelimpahan merupakan komponen operasional yang mendukung pencapaian tujuan program. Hasil dari implementasi program pelayanan terpadu satu pintu ini diharapkan tercapainya tujuan program, pelayanan yang efektif, dan proses yang efisien, sehingga dapat meningkatkan pelayanan bagi calon jemaah haji. Berdasarkan teori tersebut, maka terbentuk sebuah konsep pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1.1 Skema Kerangka Berpikir

Kerangka konseptual ini dibuat dengan gambaran program pelayanan terpadu satu pintu yang diterapkan pada pelayanan pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji di Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Berdasarkan kerangka konseptual di atas, peneliti memilih topik penerapan program pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan pelayanan dengan fokus pada pelayanan pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji.

Pelayanan terpadu satu pintu penting diterapkan dalam meningkatkan layanan dan memudahkan calon jemaah haji dalam proses pelayanan dan kebutuhan kepentingan lainnya, yang menekankan pada pemberian layanan sesuai aturan dan integrasi berbagai layanan menjadi satu kesatuan yang terpadu. Maka dari teori tersebut peneliti membuat kerangka konseptual berdasarkan teori yang diusung yaitu teori implementasi program dalam hal ini program pelayanan terpadu satu pintu. Hasil akhir dari pengamatan menggunakan teori ini akan berujung terhadap tujuan program tersebut, yaitu meningkatkan pelayanan bagi calon jemaah haji.

1.6 Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung, khususnya pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan program pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan pendaftaran, mekanisme pembatalan, dan proses pelimpahan porsi haji dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma konstruktivisme digunakan dalam penelitian ini. Paradigma konstruktivisme menganggap ilmu sosial sebagai analisis sistematis atas tindakan-tindakan penting secara sosial melalui komunikasi langsung dengan pelaku sosial yang membentuk dan meningkatkan lingkungan sosial mereka (Hidayat, 2003: 3). Paradigma ini merupakan paradigma yang kebenaran realitas sosialnya dipandang sebagai hasil konstruksi sosial, dan bersifat relatif.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme karena peneliti ingin mengetahui dan memahami realitas sosial mengenai penerapan pelayanan terpadu satu pintu yang dilakukan oleh PHU Kabupaten Bandung dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jemaah haji. Hal ini dilakukan untuk memahami dan menggali makna dari fenomena sosial yang terjadi dalam konteks pelayanan terpadu satu pintu, serta melibatkan interaksi sosial antara pihak PHU Kementerian Agama Republik Indonesia Kabupaten Bandung dengan calon jemaah

haji, sehingga didapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang implementasi program pelayanan terpadu satu pintu tersebut.

Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, mengumpulkan data dalam bentuk kata-kata daripada angka. Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai penelitian yang menghasilkan dan menganalisis data deskriptif atau naratif, seperti transkripsi wawancara, catatan lapangan, pengamatan secara langsung, dokumentasi, dan data sejenis lainnya (Poerwandari, 1998: 34).

Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggambarkan secara rinci mengenai penerapan program pelayanan terpadu satu pintu yang dilakukan oleh PHU Kabupaten Bandung. Dalam hal ini, peneliti berupaya menggali untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang pelayanan pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji yang diterapkan melalui program pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jemaah haji. Hal tersebut memungkinkan peneliti untuk memahami konteks dan kompleksitas pelayanan haji terpadu satu pintu. Selain itu, peneliti melakukan pengamatan secara mendalam untuk mendapatkan data dan hasil yang memberikan wawasan mengenai penerapan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jemaah secara lebih luas.

1.6.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus intrinsik yang bertujuan untuk melihat satu persoalan yang terjadi apakah itu menyangkut individu, unit sosial, atau kelompok (masyarakat tertentu). Studi kasus (*intrinsic case study*) adalah penelitian yang dilakukan karena ketertarikan atau analisis yang mendalam

pada suatu fenomena tertentu, untuk menginterpretasikan secara utuh kasus tersebut, dan menghasilkan konsep atau teori tanpa harus membuat asumsi atau generalisasi. Metode penelitian ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman secara menyeluruh dan terintegrasi mengenai interelasi berbagai fakta dan detail dari suatu kasus tertentu (Poerwandari, 2015: 125).

Metode penelitian studi kasus intrinsik dilakukan untuk menganalisis secara mendalam mengenai penerapan pelayanan terpadu satu pintu untuk meningkatkan pelayanan bagi calon jemaah haji dalam pelayanan pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji. Metode ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang penerapan pelayanan terpadu yang dilakukan, serta kontribusinya terhadap peningkatan pelayanan bagi calon jemaah haji. Hal ini memungkinkan peneliti menganalisis secara komprehensif, dengan memperhatikan konteks sosial dan situasional yang relevan, serta mendapatkan data yang mendalam untuk menginformasikan bahwa pelayanan yang lebih efektif harus diterapkan pelayanan terpadu satu pintu.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1.6.4.1 Jenis Data

Data yang akan digunakan sebagai dasar dan analisis diperlukan saat melakukan penelitian. Jenis data kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2016: 14) mendefinisikan data kualitatif sebagai informasi yang diungkapkan dalam kata-kata, kalimat, skema, dan gambar yang tidak dapat diukur. Data ini juga bisa berupa informasi yang membantu dalam menjawab masalah penelitian baik secara lisan maupun tulisan.

Metode *snowball* dilakukan untuk pengambilan sampel data. Teknik pengumpulan data melibatkan triangulasi data (penggabungan data dari berbagai sumber) dan lebih menekankan pada pemahaman makna dibandingkan generalisasi (Sadiah, 2015: 8). Dengan menggunakan pendekatan subjektif atau interpretatif, maka data yang dikumpulkan bersifat deskriptif atau naratif karena jenis penelitiannya adalah kualitatif.

1.6.4.2 Sumber Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua sumber data, yaitu sebagai berikut:

1.6.4.2.1 Sumber Data Primer

Sumber data yang diperoleh dan dikumpulkan peneliti secara langsung dari subjek di lapangan disebut data primer. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, yang diperoleh melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan observasi langsung di lapangan (Sugiyono, 2016: 225).

Sumber data didapat secara langsung dari subjek penelitian melalui wawancara kepada Kepala Seksi PHU Kabupaten Bandung dan petugas atau staf PHU Kabupaten Bandung.

1.6.4.2.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data yang memberikan informasi kepada pengumpul data melalui orang lain atau dokumen lain daripada secara langsung disebut data sekunder. Data sekunder biasanya berupa catatan, dokumen resmi atau data laporan yang telah ada sebelumnya. Data sekunder didapatkan melalui arsip

atau dokumentasi yang berkaitan dengan konteks penelitian tentang program pelayanan terpadu satu pintu.

1.6.5 Informan atau Unit Analisis

1.6.5.1 Informan dan Unit Analisis

Orang yang memberikan informasi atau data selama proses penelitian disebut informan penelitian. Informan penelitian adalah seseorang yang benar-benar memahami masalah yang diteliti dan digunakan untuk memberikan informasi mengenai fakta dan keadaan latar belakang penelitian (Moleong, 2015: 163). Unit analisis adalah unit penelitian dapat berupa individu, kelompok, objek, atau suatu latar dari fenomena sosial, misalnya dalam hal kegiatan perseorangan atau sekelompok yang dijadikan sebagai subjek penelitian.

Peneliti memilih informan yang memiliki pemahaman mendalam dan kompeten dalam permasalahan yang berkaitan dengan tugas pelayanan terpadu satu pintu, dan merupakan individu yang terlibat secara langsung dalam lembaga tersebut. Ini bertujuan untuk menjamin bahwa data yang dikumpulkan akurat dan konsisten dengan fakta.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Dudi Suryadarma, selaku Kepala Seksi PHU Kabupaten Bandung, Dadang Ruhimat, Metti Hermiati, Nurdin, Deni Mulyana, dan Kusman Apandi selaku staf yang memberikan pelayanan terpadu satu pintu di PHU Kabupaten Bandung.

1.6.5.2 Teknik Penentuan Informan

Peneliti menggunakan teknik *snowball sampling*, karena dalam memilih informan adalah salah satu aspek terpenting dalam penelitian ini. Teknik ini

memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi dan menghubungi informan yang berpotensi melalui rekomendasi dari informan yang sudah terlibat dalam penelitian, dengan tujuan untuk memastikan bahwa kriteria data yang dikumpulkan sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan kata lain peneliti berusaha menemukan informan lain yang dapat melengkapi data yang dibutuhkan.

Penelitian ini memilih informan sebagai sumber data berdasarkan keahliannya dalam penguasaan permasalahan, kesesuaian data, dan mampu menyampaikan informasi yang akurat dan komprehensif. Informan pertama dalam penelitian ini adalah Kepala PHU Kabupaten Bandung yaitu Dudi Suryadarma, yang kemudian melakukan penelitian tambahan dengan informan lain untuk menyempurnakan data demi tercapainya tujuan penelitian.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

1.6.6.1 Observasi (pengamatan secara langsung)

Observasi langsung merupakan proses sistematis mengamati dan mendokumentasikan pada objek yang akan diteliti secara langsung. Dengan mengamati perubahan dan peristiwa sosial yang terjadi, sehingga penilaian atau penarikan kesimpulan dapat dibuat (Margono, 2007: 159).

Observasi langsung dilakukan dengan pengamatan yang lebih detail terhadap penerapan program pelayanan terpadu satu pintu dalam proses pelayanan pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji yang dilakukan pihak PHU Kementerian Agama Kabupaten Bandung, sehingga peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana pelayanan terpadu satu pintu tersebut diimplementasikan dan dapat meningkatkan pelayanan bagi calon jemaah haji.

Kemudian peneliti mencatat hasil observasi secara sistematis dan menganalisis data observasi tersebut untuk mengidentifikasi pola atau temuan yang muncul, sehingga hasil observasi ini dapat memudahkan dalam menjelaskan hubungan antara fenomena-fenomena yang ada.

1.6.6.2 Wawancara Mendalam

Wawancara secara mendalam adalah teknik pengumpulan data atau informasi data melalui tanya jawab satu arah secara terstruktur yang dilakukan untuk kepentingan penelitian. Teknik wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data untuk mengidentifikasi masalah yang memerlukan penyelidikan lebih lanjut untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci dari informan (Sugiyono, 2016: 194).

Wawancara ini dilakukan secara mendalam dan semi terstruktur yang bertujuan untuk menggali informasi mengenai penerapan program pelayanan terpadu satu pintu dalam proses pelayanan pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jemaah haji.

Dengan memilih informan yang akan diwawancara terlebih dahulu sesuai dengan tujuan penelitian, wawancara ini dilakukan dengan pihak yang kredibel, dengan menggunakan metode tanya jawab antara peneliti dan informan.

1.6.6.3 Dokumentasi

Proses pengumpulan data dan informasi untuk laporan dan informasi yang dapat mendukung penelitian berupa buku, arsip, dokumen, nomor tertulis, foto, dan gambar disebut dengan dokumentasi (Sugiyono, 2018: 476).

Teknik pengumpulan ini adalah teknik pelengkap dari observasi langsung dan wawancara mendalam. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan terhadap berbagai peristiwa, objek, dan aktivitas objek penelitian yang menunjukkan keterkaitan dengan fenomena yang sedang diteliti. Selain itu, data diperoleh melalui dokumen, dari berkas dan catatan lembaga atau prosedur yang digunakan dalam pelayanan terpadu satu pintu. Data-data tersebut kemudian digunakan oleh peneliti untuk menggambarkan rancangan yang berhubungan dengan objek penelitian secara tertulis.

1.6.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif keabsahan data digunakan untuk menguji data yang dikumpulkan dan menunjukkan apakah penelitian tersebut benar-benar ilmiah. Dalam penelitian ini teknik triangulasi data digunakan untuk menguji keabsahan data yang dikumpulkan. Triangulasi data merupakan metode pengumpulan data yang mengintegrasikan beberapa sumber yang telah tersedia (Sugiyono, 2016: 241).

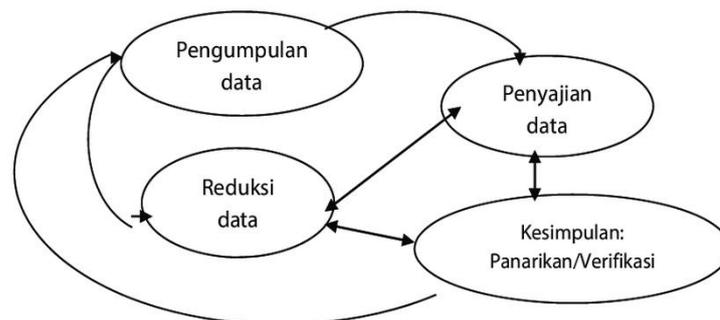
Triangulasi dari sumber yang ada dan metode pengumpulan data adalah bagaimana uji validitas dilakukan. Membandingkan data primer dan sekunder yang dikumpulkan selama proses penelitian, informasi yang dikumpulkan dari informan penelitian, data yang dikumpulkan melalui teknik observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi, serta membandingkan data pengamatan di antara peneliti, adalah semua cara sumber data di triangulasi. Keabsahan data ini diharapkan dapat menghasilkan rumusan dalam menjawab permasalahan yang sedang diteliti.

1.6.8 Teknik Analisis Data

Proses pengolahan data yang telah dikumpulkan selama penelitian, untuk mengidentifikasi informasi penting yang terkandung di dalamnya, dan kemudian diambil kesimpulannya disebut dengan teknik analisis data.

Menurut Sugiyono (2018: 482) mendefinisikan analisis data sebagai proses pencarian dan klasifikasi data yang dikumpulkan dari hasil temuan penelitian secara sistematis, yang melibatkan pengelompokan data ke dalam kategori, memisahkannya menjadi unit, mengaturnya ke dalam pola, memutuskan mana yang signifikan dan akan diperiksa, dan menarik kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Teknik analisis data model Miles dan Huberman (1992: 20) digunakan dalam penelitian ini. Analisis data yang dilakukan baik selama pengumpulan maupun setelah selesainya proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2018: 246). Teknik analisis Miles dan Huberman menawarkan pola analisis yang luas melalui penggunaan model interaktif sebagai berikut:



Gambar 1.2 Analisis Data Penelitian Miles dan Huberman

Gambar di atas menampilkan proses analisis data yang terdiri dari tiga tahapan yakni reduksi data, penyajian data/*display* data, dan penarikan kesimpulan.

- a. Pada tahap reduksi data, dilakukan seleksi terhadap data yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahapan reduksi data memerlukan pengumpulan informasi mengenai program pelayanan terpadu satu pintu yang diterapkan dalam pelayanan pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jemaah haji. Data tersebut kemudian dikategorikan berdasarkan tema yang relevan dengan fokus penelitian.
- b. Data yang telah di reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, dan kutipan langsung dari informan penelitian untuk memberikan gambaran yang lebih konkret dan sistematis mengenai implementasi program pelayanan terpadu satu pintu dalam proses pelayanan pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji di lokasi penelitian.
- c. Setelah data dikumpulkan dan disajikan, kemudian data dihubungkan satu sama lain sehingga ditemukan kesamaan informasi yang didapatkan. Lalu langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan yang dilakukan dengan memverifikasi data dan merujuk pada tujuan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu mengetahui implementasi program pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji di PHU Kabupaten Bandung.