

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) hadir sebagai solusi dalam mengoptimalkan layanan bagi para calon jamaah haji. Sebagai bagian dari Kantor Kementerian Agama di kabupaten dan kota, PLHUT berfungsi memberikan layanan terpadu mulai dari pendaftaran, pembayaran, hingga bimbingan manasik. Konsep manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai proses pemberian layanan yang mengintegrasikan ilmu dan seni untuk memastikan bahwa pelayanan diberikan secara optimal kepada pengguna jasa. PLHUT sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam menyediakan pelayanan haji terpadu diharapkan mampu menjalank kepada calon jamaah haji Peran PLHUT sangat vital dalam menyediakan informasi, bimbingan manasik, serta administrasi yang akurat bagi calon jamaah, sehingga dapat meminimalkan risiko kekurangan informasi yang sering kali dialami oleh masyarakat terkait proses ibadah haji (Winarsih, Manajemen Pelayanan, 2010).

PLHUT hadir sebagai solusi dalam mengoptimalkan layanan bagi para calon jamaah haji. Sebagai bagian dari Kantor Kementerian Agama di kabupaten dan kota, PLHUT berfungsi memberikan layanan terpadu mulai dari pendaftaran, pelunasan, pelimpahan dan pembatalan. Konsep implemementasi kebijakan pelayanan dapat diartikan sebagai proses pemberian layanan yang mengintegrasikan ilmu dan seni untuk memastikan bahwa pelayanan diberikan secara optimal kepada pengguna jasa. PLHUT sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam menyediakan pelayanan haji terpadu diharapkan mampu menjalankan fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan, untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan jamaah. Peran PLHUT sangat vital dalam menyediakan informasi, bimbingan manasik, serta administrasi yang akurat bagi calon jamaah, sehingga dapat meminimalkan risiko kekurangan informasi yang sering kali dialami oleh masyarakat terkait proses ibadah haji (A.S. Moenir, 2006) .

PLHUT Kabupaten Tasikmalaya merupakan lembaga strategis yang memberikan layanan administratif bagi calon jamaah haji. PLHUT didirikan untuk menyatukan berbagai layanan, seperti administrasi, pendaftaran, pelunasan, pelimpahan dan pembatalan agar lebih terintegrasi dan efisien. Namun, meskipun memiliki tujuan yang baik, implementasi pelayanan administrasi terhadap calon jamaah haji di PLHUT menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Salah satu fenomena yang mencolok adalah lemahnya sistem komunikasi antara PLHUT dan calon jamaah haji. Contohnya, calon jamaah sering kali tidak mendapatkan informasi penting karena perubahan nomor kontak yang tidak terdata dengan baik. Hal ini menyebabkan keterlambatan proses administrasi pelunasan dan dapat berujung pada kegagalan keberangkatan jamaah, sehingga menurunkan tingkat kepuasan layanan. PLHUT hadir sebagai solusi dalam mengoptimalkan layanan bagi para calon jamaah haji. Sebagai bagian dari Kantor Kementerian Agama di kabupaten dan kota, PLHUT berfungsi memberikan layanan terpadu mulai dari pendaftaran, pelunasan, pelimpahan dan pelunasan. Konsep implemmtasi manajemen pelayanan administrasi terhadap calon jamaah haji dapat diartikan sebagai proses pemberian layanan yang mengintegrasikan ilmu dan seni untuk

Data kuantitatif menunjukkan peningkatan jumlah calon jamaah haji di Kabupaten Tasikmalaya pada tahun 2023 dan 2024. Pada tahun 2023, terdapat 1.514 calon jamaah, dengan sekitar 20% di antaranya merupakan jamaah lanjut usia (lansia). Jumlah ini meningkat menjadi 1.525 jamaah pada tahun 2024, dengan proporsi lansia mencapai 32%. Tantangan utama yang dihadapi adalah kebutuhan pelayanan khusus bagi jamaah lansia, termasuk pendampingan intensif dan bimbingan ibadah. Sebagai respons, Kementerian Agama Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Tasikmalaya menyediakan sumber daya manusia yang terlatih untuk memastikan kelancaran ibadah jamaah lansia.

Beberapa penelitian sebelumnya memberikan wawasan tentang tantangan dan solusi dalam implemmtasi pelayanan haji. Penelitian oleh Shabrina Uswa Bella Haq 2020 dalam skripsinya menyoroti pentingnya profesionalisme dalam

pelayanan administrasi di Kabupaten Sleman, meskipun kendala seperti keterbatasan staf masih menjadi hambatan. Studi lain oleh Nisya Nainita Simbolon dan Imsar dalam jurnal menunjukkan pentingnya penerapan fungsi-fungsi manajemen untuk menciptakan pelayanan haji yang efisien, dengan menekankan pentingnya sistem pelayanan terpadu. Sementara itu, penelitian jurnal oleh Mukti Ali et al. 2020 menyoroti keberhasilan penerapan layanan satu atap dengan teknologi Siskohat di Kabupaten Mojokerto, yang membantu meningkatkan efisiensi layanan meskipun masih terdapat kendala administrasi.

Kajian lain skripsi oleh Puput Novita Sari 2021 memberikan wawasan tentang perlunya pengelolaan sumber daya manusia yang kompeten untuk memastikan kelancaran pelayanan. Penelitian skripsi oleh Sela Melinda 2024 menekankan pentingnya pembinaan jamaah sebagai bagian integral dari pelayanan haji. Studi ini relevan dengan penelitian di Kabupaten Tasikmalaya karena menunjukkan bahwa pembinaan jamaah yang holistik dapat mendukung keberhasilan ibadah haji.

Penelitian ini menawarkan kebaruan/novelty dengan mengkaji implementasi manajemen pelayanan administrasi terhadap calon jamaah haji di PLHUT Kabupaten Tasikmalaya dengan fokus pada tantangan - tantangan spesifik yang dihadapi, seperti komunikasi yang tidak optimal, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi Berbeda dari penelitian terdahulu yang cenderung membahas pelayanan haji di tingkat makro, penelitian ini memberikan perhatian pada solusi lokal yang relevan dengan karakteristik daerah tersebut. Kebaruan lain yang ditawarkan adalah penekanan pada integrasi sistem teknologi informasi untuk memperbaiki manajemen data serta pengembangan program pelatihan sumber daya manusia yang lebih adaptif terhadap kebutuhan calon jamaah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam merumuskan kebijakan pelayanan haji yang lebih efektif di tingkat lokal, khususnya di Kabupaten Tasikmalaya, sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi optimalisasi layanan haji di Indonesia.

Penelitian ini juga layak dilakukan mengingat PLHUT Kabupaten Tasikmalaya memiliki peran strategis dalam mendukung keberhasilan layanan

administrasi terhadap calon jemaah haji, terutama dengan jumlah jemaah yang terus meningkat setiap tahun. mencerminkan kebutuhan untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap implementasi manajemen pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji. Selain itu, dengan fokus pada kelompok lansia yang membutuhkan perhatian khusus, penelitian ini akan memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih inklusif. Hasil penelitian ini tidak hanya relevan untuk konteks lokal tetapi juga dapat menjadi model bagi daerah lain yang menghadapi tantangan serupa, sehingga penelitian ini memiliki kontribusi yang bersifat praktis dan teoretis untuk pengembangan layanan haji di Indonesia.

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai implementasi terkait pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana komunikasi antara pelaksana kebijakan dan calon jemaah haji dalam proses pelayanan administrasi di PLHUT Kabupaten Tasikmalaya?
2. Bagaimana peran sumber daya dalam menjamin kelancaran pelayanan administrasi haji kepada calon jemaah haji?
3. Bagaimana disposisi/sikap pelaksana dalam memberikan pelayanan administrasi kepada calon jemaah haji?
4. Bagaimana struktur birokrasi di PLHUT mendukung atau menghambat implementasi manajemen pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui komunikasi antara pelaksana kebijakan dan calon jemaah haji dalam proses pelayanan administrasi di PLHUT Kabupaten Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui peran sumber daya dalam menjamin kelancaran pelayanan administrasi haji kepada calon jemaah haji.
3. Untuk mengetahui disposisi/sikap pelaksana dalam memberikan pelayanan administrasi kepada calon jemaah haji

4. Untuk mengetahui struktur birokrasi di PLHUT mendukung atau menghambat implementasi manajemen pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Penelitian ini berpotensi memberikan sumbangan yang signifikan dalam pengembangan implementasi kebijakan, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi di sektor publik. Dengan menganalisis implementasi manajemen pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya, penelitian ini dapat memperkaya kajian mengenai efektivitas dan efisiensi sistem administrasi dalam lembaga pendidikan khususnya di program studi manajemen haji dan umrah.

Penelitian ini juga dapat memberikan pemahaman mengenai penerapan teori implementasi kebijakan di lingkungan MHU, sekaligus menawarkan sudut pandang baru dalam pengelolaan pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi bagi calon jemaah haji, sehingga proses pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung secara lebih efektif dan efisien.

Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi oleh instansi lain yang menyelenggarakan layanan serupa, baik di tingkat daerah maupun nasional, guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

E. Tinjauan Pustaka

1. Hasil Penelitian sebelumnya

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM BANTUAN LANGSUNG TUNAI (BLT) DIMASA PANDEMI COVID-19 PADA KECAMATAN TANJUNG MORAWA KABUPATEN DELI SERDANG	
Nama, Tahun	ADEK SAPITRI 2022
Metode	kualitatif
Hasil	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa pelaksanaan kebijakan di Kecamatan Tanjung Morawa dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu komunikasi, ketersediaan sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi. Adapun hambatan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan tersebut berkaitan dengan karakter individu serta situasi lingkungan di sekitarnya
Persamaan	Keduanya membahas pelaksanaan kebijakan publik di tingkat lokal dengan menekankan peran faktor-faktor seperti komunikasi, ketersediaan sumber daya, dan tatanan birokrasi
Perbedaan	Penelitian Adek Sapitri fokus pada bantuan sosial (BLT) selama pandemi, sedangkan penelitian saya berfokus pada pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya
Kebaruan	Penelitian Anda memberikan kontribusi baru dalam konteks pelayanan administrasi terhadap calonjemaah haji yang belum dikaji dalam penelitian terdahulu
IMPELEMENTASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI HAJI DAN LAYANAN CALON JEMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO	
Nama, Tahun	Risti Amelia 2024
Metode	Kualitatif Dengan pendekatan deskriptif

Hasil	<p>Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kota Metro telah melaksanakan sistem pelimpahan porsi dan pelayanan kepada jemaah haji secara efektif. Pelaksanaan tersebut telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), standar pelayanan, serta aspek-aspek kualitas pelayanan dan manajemen operasional yang terorganisir, melalui peningkatan koordinasi antar pegawai dan pemanfaatan sumber daya manusia yang tersedia. Hasilnya, pelayanan yang diberikan bersifat ramah, mudah diakses, cepat, serta mampu memberikan kepuasan dan rasa tanggung jawab terhadap jemaah. Namun, dalam proses pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan, seperti ahli waris yang berdomisili di luar Kota Metro, proses perekaman data yang masih harus dilakukan di Kanwil Kemenag, keterlambatan penerima porsi dalam mengurus persyaratan pelimpahan, serta keterbatasan dalam penguasaan teknologi informasi</p>
Persamaan	<p>Penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal fokus kajian, yaitu sama - sama mengkaji implementasi manajemen pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji. Kedua penelitian ini menelusuri bagaimana instansi pemerintah menjalankan proses pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji di PLHUT</p>
Perbedaan	<p>Risti amelia membahas layanan pelimpahan porsi haji dan layanan calon jemaah haji di Kementerian Agama Kota Metro sedangkan penelitian saya membahas pelayanan administrasi haji di pusat layanan haji dan umrah kementerian agama kabupaten tasikmalaya.</p>
Kebaruan	<p>Penelitian saya menambahkan konteks administrasi yaitu (pendaftaran, pelunasan, pelimpahan dan pembatalana) pelayanan terhadap calon jemaah haji.</p>
<p>IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI IBADAH HAJI OLEH SEKSI PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN 2020</p>	

Nama, Tahun	Shabrina uswa bella haq 2020
Metode	Kualitatif yang menghasilkan data deskriptif
Hasil	Dari hasil penelitian, pelayanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman berjalan sesuai Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah dan juga Undang-undang haji serta Peraturan Menteri Agama yang berlaku, tetapi masih ada beberapa kendala dan permasalahan yang terjadi, namun pelayanannya sudah cukup baik dengan adanya staff yang berlatar belakang pendidikan yang tinggi dan berpengalaman yang cukup. Oleh karena itu, peneliti ingin lebih lanjut mengetahui apa saja permasalahan atau hambatan yang terjadi dan bagaimana solusi yang dilakukan saat proses pelayanan administrasi haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman
Persamaan	menyoroti implementasi pelayanan administrasi publik
Perbedaan	Penelitian Shabrina uswa bella haq pada pelayanan administrasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, sedangkan penelitian saya berfokus pada pelayanan administrasi haji terhadap calon jemaah haji di PLHUT kementerian agama kabupaten tasikmalaya
Kebaruan	Fokus penelitian Anda pada pelayanan administrasi (khususnya haji) memberikan pendekatan baru dalam studi implementasi administrasi publik
ANALISIS PERAN ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN DALAM LEMBAGA PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH (KBIH) TERHADAP CALON JEMAAH HAJI	
Nama, Tahun	Torik Mabruri 2023
Metode	kualitatif melalui studi pustaka

Hasil	Penelitian ini menguraikan konsep dasar administrasi dan manajemen, termasuk definisi serta unsur-unsurnya, serta menjelaskan peran administrasi dan manajemen dalam pelayanan kepada calon jemaah.
Persamaan	mengangkat implementasi kebijakan administrasi publik dan membahas peran sumber daya sebagai faktor penghambat.
Perbedaan	Torik Mabruhi meneliti analisis administrasi dan manajemen dalam penyelenggara haji dan umrah di KBIHU sedangkan saya meneliti layanan administrasi haji di PLHUTkementerian agama kabupaten tasikmalaya
Kebaruan	Penelitian Anda mengkaji konteks pelayanan administrasi haji yang belum banyak dieksplorasi di literatur sebelumnya.
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI KOTA BANDUNG TAHUN 2018	
Nama, Tahun	Ahmad Syamsir 2018
Metode	kualitatif deskriptif
Hasil	Penelitian ini didasari oleh fenomena pergantian kebijakan yang rutin terjadi setiap tahun dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Bandung sebagai perwakilan pemerintah pusat, dengan tujuan untuk memperlancar pelaksanaan ibadah haji. Namun, dalam pelaksanaan pengembangan ketentuan terkait pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah, hal tersebut belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008. Faktanya, terdapat ketidaksesuaian dalam penyelenggaraan ibadah haji, di mana hak dan tanggung jawab jemaah lebih banyak dibebankan kepada Kelompok Pembimbing Ibadah Haji (KBIH), meskipun peran KBIH masih kurang diperhatikan. Pemerintah cenderung lebih fokus pada keberhasilan dan kelancaran penyelenggaraan dengan

	keterbatasan sumber daya manusia, tanpa memberikan perhatian yang memadai terhadap aspek pelayanan, pembinaan, dan perlindungan jamaah
Persamaan	Sama - sama mengangkat implemementasi kebijakan dalam penyelenggaraan ibadah haji
Perbedaan	Ahmad Syamsir fokus pada implemementasi kebijakan dalam penyelenggaraan ibadah haji Kementerian Agama Kota Bandung sedangkan peneliti saya pada implemementasi kebijakan pelayanan administrasi terhadap calon jamaah haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.
Kebaruan	Penelitian Anda memperluas wawasan implementasi administrasi dengan menambahkan dimensi religius dan pelayanan khusus bagi calon jamaah haji.

2. Landasan Teoritis

a. Pengertian Implementasi

Implementasi adalah sebuah proses atau tindakan yang dilakukan berdasarkan rencana yang telah dirancang secara terperinci untuk mencapai tujuan tertentu. Pelaksanaan implementasi dilakukan setelah perencanaan dianggap lengkap dan matang. Menurut teori Jones, implementasi merupakan proses yang bertujuan untuk mewujudkan program hingga menghasilkan output atau hasil yang dapat dirasakan secara nyata (Mulyadi, 2015).

Implementasi adalah tindakan yang nyata. Dalam bukunya yang berjudul Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum, Nurdin Usman menyatakan bahwa implementasi mencakup serangkaian tindakan, aktivitas, atau prosedur kerja yang dilakukan dalam suatu sistem. Meskipun demikian, implementasi adalah proses yang direncanakan dengan baik untuk mencapai tujuan tertentu, bukan sekadar rutinitas (Usman,2002).

Menurut Guntur Setiawan, implementasi didefinisikan sebagai pengembangan berbagai aktivitas yang saling berhubungan melalui proses interaksi antara tujuan dan langkah-langkah untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan ini, implementasi memerlukan dukungan dari pelaksana dan birokrasi yang efektif (Setiawan, 2004).

Implementasi adalah tahapan pelaksanaan nyata yang dilakukan setelah perencanaan dirampungkan dan kebijakan ditetapkan, dengan tujuan menghasilkan output yang jelas dan terukur. Menurut berbagai pandangan ahli, implementasi mencakup rangkaian kegiatan, tindakan, atau prosedur kerja yang dirancang secara sistematis dan terarah. Proses ini tidak hanya memerlukan perencanaan yang cermat, tetapi juga menuntut adanya koordinasi yang solid antar pelaksana serta dukungan dari sistem birokrasi yang berjalan secara optimal. Secara sederhana, implementasi merupakan proses interaktif antara tujuan yang ingin dicapai dan langkah-langkah pelaksanaannya yang dilakukan secara terorganisir demi tercapainya hasil yang sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan.

b. Pengertian Manajemen

Menurut Terry (1992), manajemen merupakan upaya untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan melalui keterlibatan orang lain. Sementara itu, Siswanto mendefinisikan manajemen sebagai kombinasi antara seni dan ilmu dalam merencanakan, mengorganisasi, memotivasi, serta mengendalikan individu dan sistem kerja guna mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan (Siswanto, 2007).

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang menggabungkan unsur seni dan ilmu dalam mengatur manusia, sumber daya, serta sistem kerja guna meraih tujuan yang telah ditentukan. Fokus utama dalam manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pemberian motivasi, dan pengendalian agar semua komponen dapat

berfungsi secara optimal dan efisien. Selain itu, manajemen juga mencakup pemanfaatan peran orang lain sebagai bagian dari upaya koordinatif untuk mendukung keberhasilan organisasi atau perusahaan (Hashim, n.d.).

Menurut Terry ada 4 fungsi Manajemen yang banyak di kenal Masyarakat yaitu (*planning*), (*organizing*), (*actuating*), (*controlling*) (Terry, 1992).

c. Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka (Umar, 2003). Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2000).

Dari pendapat - pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang bersifat tidak berwujud dan ditujukan untuk memberikan rasa puas serta menyenangkan kepada pihak lain. Pelayanan dilakukan dengan menawarkan kemudahan dan memenuhi kebutuhan tanpa melibatkan aspek kepemilikan atas sesuatu (Arfandy, 2016).

d. Administrasi

Pengertian dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Siagian, 2012). Dalam buku pengantar admintrasi mengatakan bahwa admintrasi memiliki pengertian dalam arti yaitu sebagai perkerjaan tulis menulis atau ketataushaan atau kesekretarisa yaitu meliputi kegiatan menerima, mencatat ,menghimpun,mengolah mengadakan ,mengirim,menyimpan (Dewi, 2011).

Dari pengertian di atas , dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama yang melibatkan dua orang atau

lebih, berdasarkan rasionalitas tertentu, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

e. Pengertian Jemaah Haji

Kata jamaah berasal dari bahasa arab yang berarti perkumpulan atau bersama-sama, jamaah haji mempunyai makna sekelompok manusia yang memiliki sikap, keyakinan, pendirian, dan tugas serta tujuan yang sama, islam mengajarkan untuk saling kompak dan memiliki rasa kebersamaan antar masyarakat yang terdiri dari pribadi muslim yang berperang teguh pada norma islam, bersikap *ta'awun* (saling menolong) dan bekerja sama untuk mewujudkan tujuan bersama (Septiani, 2024).

Haji menurut etimologi berarti menyegaja (*al-qashd*). Adapun menurut Syara', haji bermakna beribadah kepada Allah (Jalla wa 'Ala) dengan menunaikan manasik menurut apa yang diajarkan dalam sunnah Rasulullah Saw. Haji merupakan salah satu rukun islam yang kelima dan setiap umat Islam wajib melaksanakan sekali seumur hidup bagi mereka yang mampu, baik segi materi, kesehatan maupun ilmu. Tidak ada umat Islam yang tidak menginginkan ibadah haji (ke baitullah). Maka dari itu banyak umat islam yang selalu berusaha agar bisa melaksanakan ibadah haji sebagaimana yang diimpikan semua umat Islam (ismail, 2020).

f. Manajemen Pelayanan Haji

Penyelenggaraan ibadah haji, pelayanan kepada jamaah dikelompokkan menjadi tiga, yaitu: pelayanan umum, pelayanan ibadah, dan pelayanan kesehatan. Prinsip-prinsip pelayanan prima (*customer care*) menjadi kunci keberhasilan pelayanan haji dengan tetap mengedepankan kepentingan jamaah di atas kepentingan lainnya. Secara garis besar, kegiatan pelayanan haji dilakukan di dalam negeri, yaitu: pelayanan sebelum dan setelah keberangkatan jamaah haji. Pelayanan di luar negeri, yaitu: kegiatan yang dilakukan jamaah saat berada di Arab Saudi. Pelayanan jamaah didalam negeri

meliputi: pendaftaran, bimbingan manasik penyiapan dokumen, pemeriksaan kesehatan, pengasramaan dan catering, serta transportasi domestik dan transportasi udara bagi jamaah haji dari dan ke Arab Saudi.

Kegiatan memberikan pelayanan kepada jamaah haji dilakukan sejak di asrama embarkasi hingga di Arab Saudi, semuanya telah menjadi proses manajemen, yaitu penyediaan sarana asrama, pengelolaan SDM, proses penerimaan jamaah, penyediaan akomodasi, catering, penyerahan dokumen dan pembagian gelang identitas, living cost, pemantapan bimbingan manasik, koordinasi perangkat kloter, pemeriksaan kesehatan, pelayanan barang bagasi, serta penyampaian selamat atas keberangkatan jamaah menuju Arab Saudi (Doni Irawan, 2017).

F. Kerangka Konseptual

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen pelayanan administrasi di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Tasikmalaya, khususnya dalam kaitannya dengan pelayanan kepada calon jamaah haji. Kerangka konseptual ini menghubungkan antara variabel - variabel yang relevan dalam proses implementasi manajemen pelayanan administrasi, dengan fokus pada bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi hasil yang diharapkan.

Fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian merupakan inti dalam pengelolaan pelayanan administrasi di PLHUT Kabupaten Tasikmalaya. Fungsi-fungsi ini saling mendukung untuk mencapai tujuan organisasi (Fayol, 1916). Dalam konteks pelayanan administrasi calon jamaah haji, perencanaan mencakup penyusunan strategi untuk pendaftaran, pembayaran, dan pelaksanaan manasik (Terry, 1992). Pengorganisasian melibatkan pengaturan sumber daya manusia dan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan administrasi. Pengarahan dilakukan dengan memberikan bimbingan kepada staf agar pelaksanaan tugas sesuai prosedur, sementara pengendalian digunakan untuk mengevaluasi

efektivitas pelayanan dan mengatasi kendala.

Proses implementasi pelayanan administrasi mencakup pengelolaan data calon jemaah, pelaksanaan bimbingan manasik, dan pemberian layanan khusus untuk kelompok jemaah lanjut usia. Berdasarkan teori implementasi keberhasilan implementasi ditentukan oleh sejauh mana rencana yang telah dibuat dapat diwujudkan secara nyata dalam aktivitas yang terstruktur dan sesuai dengan tujuan (Mulyadi, 2015). Dalam hal ini, proses pelayanan administrasi di PLHUT bertujuan untuk memastikan calon jemaah siap dan mampu melaksanakan ibadah haji secara mandiri. Indikator Pelayanan Administratif yang bisa untuk mengukur kualitas pelayanan administratif adalah sebagai berikut (Tjiptono, 2001).

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan administratif yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsibility*), yakni kemampuan para staf dan karyawan untuk membantupara pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko dan keraguan.
5. Perhatian (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

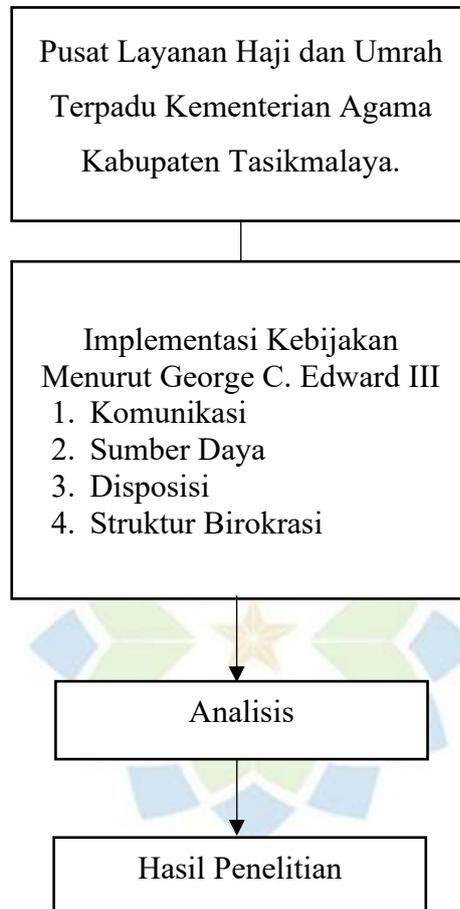
Faktor pendukung dan penghambat memengaruhi efektivitas implementasi manajemen pelayanan administrasi. Faktor pendukung meliputi ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur teknologi yang memadai, serta regulasi yang jelas dari Kementerian Agama. Sebaliknya, faktor penghambat termasuk lemahnya komunikasi antara PLHUT dan calon jemaah, kurangnya pembaruan data administrasi, serta keterbatasan teknologi informasi yang digunakan. Sesuai dengan teori pelayanan (Kotler, 2000),

keberhasilan pelayanan tergantung pada kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa secara efektif meskipun menghadapi kendala.

Hasil dari implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan administrasi di PLHUT adalah meningkatnya kepuasan calon jemaah, kesiapan ibadah calon jemaah, serta efisiensi dan profesionalisme pelayanan. Dengan pendekatan yang sesuai, implementasi manajemen pelayanan administrasi diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Prinsip-prinsip manajemen pelayanan haji (Irawan, 2017) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik tidak hanya menciptakan pengalaman positif bagi pengguna, tetapi juga meningkatkan citra profesionalisme lembaga.

Kerangka konseptual ini menunjukkan bahwa fungsi manajemen (variabel bebas) memengaruhi proses implementasi pelayanan administrasi (variabel tergantung). Efektivitas proses ini dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat (variabel moderator), yang pada akhirnya menentukan keberhasilan dalam menghasilkan output berupa kepuasan, kesiapan, dan efisiensi layanan.

Penelitian ini menghubungkan variabel-variabel tersebut untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana manajemen pelayanan administrasi dapat dioptimalkan di PLHUT Kabupaten Tasikmalaya.



Sumber : Latif Ismail (2024)

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan yang disajikan oleh peneliti dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Pembahasannya sebagai berikut.

Bab 1: Pendahuluan

Bab ini memuat latar belakang penelitian yang menjelaskan urgensi dan relevansi topik, identifikasi masalah yang menjadi dasar penelitian, rumusan masalah sebagai fokus utama, tujuan penelitian yang ingin dicapai, dan manfaat penelitian baik secara akademis maupun praktis. Pendahuluan memberikan landasan logis dan ilmiah untuk mendukung pentingnya pelaksanaan penelitian.

Bab 2: Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi kajian teori yang relevan dengan penelitian, termasuk pengertian-pengertian dasar, landasan konseptual, dan tinjauan dari penelitian terdahulu yang mendukung. Penjelasan dalam bab ini membentuk kerangka teori yang menjadi dasar analisis data, serta kerangka konseptual yang merangkum variabel-variabel utama dan hubungan di antaranya, sehingga memberikan gambaran jelas tentang arah penelitian.

Bab 3: Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta teknik analisis data. Selain itu, bab ini juga memuat deskripsi lokasi penelitian, pemilihan informan, serta langkah-langkah penelitian yang direncanakan secara rinci, dengan tujuan memastikan penelitian dilakukan secara sistematis dan valid.

H. Langkah - langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Peneliti menemukan data yang diperlukan di lokasi penelitian. Lokasi harus dipilih berdasarkan atraksi, unik, dan relevansi dengan subjek yang dipilih. Dengan memilih lokasi ini, peneliti diharapkan menemukan hal-hal baru dan signifikan.

Peneliti memilih lokasi penelitian di PLHUT Kabupaten Tasikmalaya yang beralamat di jl. Raya Pemda No. 44 Singasari Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya. karena lembaga ini memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administratif dan informasi kepada calon jemaah haji, sehingga relevan untuk menggali data dan informasi yang mendukung (Siagian et al., 2022).

2. Paradigma dan Penelitian

Paradigma adalah cara pandang untuk memahami kompleksitas dunia nyata. Cara pandang yang digunakan peneliti di dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis. Paradigma konstruktivis merupakan salah satu prespektif dalam tradisi sosiokultural. Paradigma ini menyatakan

bahwa identitas benda dihasilkan dari bagaimana kita berbicara tentang objek, bahasa yang digunakan untuk mengungkap konsep kita, dan cara-cara kelompok sosial menyesuaikan diri pada pengalaman umum mereka. Keberadaan simbol atau bahasa menjadi penting dalam proses pembentukan realitas (Tirta, 2014).

Peneliti menggunakan paradigma ini karena penelitian ini menganalisis mengenai implementasi manajemen pelayanan administrasi terhadap calon Jemaah haji di PLHUT. Dengan demikian, paradigma konstruktivisme memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam proses interpretasi, pengalaman, dan dinamika sosial yang terjadi, sehingga hasil penelitian mampu menggambarkan realitas yang kaya dan kompleks sesuai dengan sudut pandang partisipan. Hal ini dilakukan untuk memahami dan menggali makna dari fenomena sosial yang terjadi dalam konteks pelayanan administrasi terhadap calon calon jemaah haji, serta melibatkan interaksi antara pihak PHU Kementerian Agama Republik Indonesia Kabupaten Tasikmalaya dengan calon jemaah haji, sehingga didapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang implementasi manajemen pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji di PLHUT tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara keseluruhan dan secara deskriptif, dengan menggunakan berbagai metode alami (Silmi, 2017).

Penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan administrasi yang diberikan kepada calon jemaah di pusat layanan haji dan umrah terpadu yang berada di bawah Direktorat Jendral Kementerian Agama Republik Indonesia di Kabupaten Tasikmalaya. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif digunakan. Dalam hal ini, peneliti berupaya menggali untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang pelayanan pendaftaran, pembatalan, pelimpahan dan pelunasan yang

diterapkan melalui pusat layanan haji dan umrah terpadu PLHUT terhadap calon jemaah haji. Hal tersebut memungkinkan peneliti untuk memahami konteks dan kompleksitas pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji di PLHUT. Selain itu, peneliti melakukan pengamatan secara mendalam untuk mendapatkan data dan hasil yang memberikan wawasan mengenai penerapan pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji secara lebih luas.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Studi kasus adalah jenis penelitian yang mempelajari suatu kejadian, situasi, peristiwa, atau fenomena sosial dengan tujuan menemukan keunggulan atau ciri unik dari kasus tersebut. (Ilhami et al., 2024).

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus (*intrinsic case study*) karena untuk memahami atau menyesuaikan permasalahan yang diteliti serta untuk mengkaji mengenai pemahaman serta menggali informasi secara detail dengan menggunakan berbagai sumber data, seperti wawancara, observasi, dan dokumen, untuk memahami dinamika, proses, atau hubungan dalam kasus tersebut.

Metode penelitian studi kasus intrinsik dilakukan untuk menganalisis secara mendalam mengenai implementasi pelayanan administrasi di PLHUT terhadap calon jemaah haji dalam pelayanan pendaftaran, pelunasan, pelimpahan dan pembatalan. Metode ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang penerapan pelayanan 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.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a) Jenis Data

Penelitian kualitatif menggunakan data lisan daripada angka, yang memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena, pengalaman, atau konteks sosial tertentu (Asiva Noor Rachmayani, 2015).

Untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai fenomena yang diteliti, dengan fokus pada makna, pengalaman, dan perspektif individu atau kelompok (Muhadjir, 1996).

b) Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari pihak yang memberikan informasi kepada peneliti. Data ini dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber utama atau lokasi tempat penelitian berlangsung (sugiyono, 2018).

Sumber data utama untuk penelitian ini diperoleh oleh peneliti melalui wawancara langsung dengan Kepala Seksi PHU Kabupaten Tasikmalaya dan staf lainnya. Teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder biasanya digunakan untuk melengkapi atau mendukung penelitian baru dan berasal dari laporan, hasil penelitian, atau dokumen sebelumnya (sekeran, 2011).

Data sekunder digunakan sebagai sumber utama penelitian ini untuk menganalisis implementasi manajemen pelayanan administrasi haji terhadap calon Jemaah haji di PLHUT Kementerian Agama Republik Indonesia Kabupaten Tasikmalaya. Data sekunder diperoleh dari berbagai laporan penelitian sebelumnya, artikel jurnal ilmiah, statistik resmi dari lembaga terkait, dan dokumentasi online yang relevan.

5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian

a) Informan dan Unit Analisis

Untuk melakukan pemilihan informan, penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, yang berarti memilih sampel informan berdasarkan pertimbangan atau alasan tertentu (Sugiyono, 2009).

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

Peneliti memilih Informan secara *purposive sampling* berdasarkan aktivitas mereka dan kesediaan mereka untuk mengeksplorasi pengalaman mereka secara sadar. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah 1 Kepala Kasi 3 Staff PLHUT.

b) Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini, dua teknik seleksi informan digunakan: teknik snowball. Teknik snowball adalah metode seleksi informan yang dipilih secara khusus oleh peneliti berdasarkan kriteria yang dipertimbangkan dengan cermat.

Peneliti dalam penelitian ini memilih informan berdasarkan posisi dan keterlibatan langsung mereka dalam proses manajemen pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji di Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Tasikmalaya, Kementerian Agama Republik Indonesia. (Karhudin, 2011).

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian, pengumpulan data sangat penting. Ini dimulai dengan menentukan metode terbaik untuk mengumpulkan data, dan kemudian diikuti dengan menyusun instrumen atau alat pendukung

(arikunto, 20210).

a) Metode Wawancara

Wawancara atau interview adalah percakapan yang difokuskan pada masalah tertentu. Kegiatan ini melibatkan proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang berhadapan secara langsung. Oleh karena itu, kualitas hasil wawancara ditentukan oleh pewawancara, responden, pertanyaan, dan situasi wawancara.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara bebas terpimpin. Metode ini melibatkan tanya jawab langsung dengan pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Wawancara ini dilakukan yang bertujuan untuk menggali informasi mengenai penerapan pelayanan pendaftaran, pelunasan, pelimpahan dan pembatalan di PLHUT yang dilakukan terhadap calon jemaah

b) Metode Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung. Dalam hal ini, peneliti perlu mengunjungi lokasi penelitian sesuai dengan desain penelitian untuk mengamati secara langsung situasi atau kondisi yang ada di lapangan. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung dengan mendatangi lembaga yang ingin diteliti, serta secara tidak langsung dengan mengamati data yang sudah ada.

Observasi langsung dilakukan dengan pengamatan yang lebih detail terhadap penerapan implementasi manajemen pelayanan terhadap calon jemaah haji dalam proses pelayanan pendaftaran, pelunasan, pelimpahan dan pembatalan yang dilakukan di PLHUT Kabupaten Tasikmalaya, sehingga peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana penerapan pelayanan administrasi di PLHUT tersebut diimplementasikan dan dapat meningkatkan pelayanan bagi calon jemaah haji. Kemudian peneliti mencatat hasil observasi secara sistematis dan menganalisis data observasi tersebut untuk mengidentifikasi pla atau temuan yang muncul, sehingga hasil

observasi ini dapat memudahkan dalam menjelaskan hubungan fenomena - fenomena yang ada

c) Metode Analisis 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).

Metode dokumentasi adalah teknik pelengkap dari observasi dan wawancara. 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 dengan mencari data mengenai hal - hal atau variabel dalam bentuk catatan, transkrip, buku, surat kabar, notulen rapat, agenda, dan sejenisnya. Karena data yang diperoleh dari metode ini berfungsi sebagai data pendukung dari data utama.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian kualitatif, pengujian data sangat penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dari subjek penelitian dan yang disampaikan oleh peneliti adalah akurat. Oleh karena itu, data yang diperoleh harus valid, artinya tidak berbeda dari data yang sebenarnya di objek penelitian. Pengujian keabsahan data dalam uji kredibilitas bertujuan untuk menentukan seberapa kepercayaan data yang diuji. Metode berikut dapat digunakan untuk menguji kredibilitas data.

a) Pengamatan

Peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan tambahan setelah melakukan pengamatan yang diperpanjang. Peneliti melakukan pengamatan dan wawancara lagi dengan sumber data lama dan baru. Perpanjangan pengamatan ini berkontribusi pada pembentukan hubungan yang lebih baik antara peneliti dan narasumber. Hubungan ini menjadi lebih akrab dan terbuka, dan saling mempercayai satu sama lain sehingga tidak ada informasi yang

disembunyikan. Ketika rapport terbentuk, penelitian menjadi lebih alami dan peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang dipelajari.

b) Peningkatan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan lebih sering dan dengan lebih teliti. Metode ini memungkinkan rekaman data dan urutan peristiwa yang jelas dan sistematis.

c) Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi dimaksudkan untuk mendukung temuan peneliti dengan data.

8. Teknis Analisis Data

Teknis analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan dengan mengatur data secara sistematis dan logis. Analisis dimulai sejak awal penelitian (pengumpulan data) hingga akhir penelitian. Setelah mengumpulkan data responden yang diperlukan, langkah selanjutnya adalah mengolah data melalui proses berikut ini.

a) Reduksi Data

Mereduksi data berarti menjelaskan atau memilih hal-hal inti, memfokuskan pada hal yang penting, mencari tema, dan menghilangkan atau mengurangi hal-hal yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah direduksi memberikan gambaran yang mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data dan mengembalikan data tersebut jika diperlukan. Data yang telah direduksi memberikan gambaran yang spesifik, yang membantu peneliti dalam mengumpulkan dan menemukan tambahan data jika diperlukan.

Dalam penelitian yang dilakukan dalam jangka waktu yang lama, jumlah data yang dikumpulkan oleh peneliti dapat menjadi sangat besar, yang dapat menyulitkan dalam analisis selanjutnya. Oleh karena itu, reduksi data sangat penting agar peneliti tidak mengalami kesulitan dalam melakukan analisis lebih lanjut.

b) Penyajian atau *Display Data*

Data dipresentasikan setelah data direduksi. Display ini dibuat untuk membantu peneliti mengonstruksi data menjadi gambaran sosial yang lengkap dan mengevaluasi kelengkapan data yang tersedia. Penggunaan naratif, diagram, hubungan antar kategori, dan diagram alur adalah langkah berikutnya dalam menampilkan data. Ini membantu orang memahami situasi yang terjadi dan merencanakan tindakan selanjutnya berdasarkan apa yang mereka ketahui.

c) Penarik Kesimpulan atau Verifikasi

Menganalisis data kualitatif, seperti mengonfirmasi hasil, merupakan langkah terakhir atau selanjutnya. Temuan awal masih tentatif dan dapat direvisi jika pengumpulan data lebih lanjut tidak menghasilkan bukti atau dukungan yang kuat. Meskipun demikian, dapat dikatakan bahwa temuan peneliti dapat diandalkan jika dikonfirmasi oleh bukti yang andal, konsisten, dan tidak berubah, atau jika data yang dikumpulkan tetap tidak berubah atau peneliti kembali ke lapangan..

9. Lokasi dan Rencana Jadwal Penelitian

Pemilihan Pusat Layanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Tasikmalaya sebagai lokasi penelitian dengan topik Implementasi Manajemen Pelayanan Administrasi Haji dan Umrah didasarkan pada beberapa alasan logis. Lokasi ini memiliki peran penting dalam pengelolaan administrasi haji dan umrah, mencakup proses pendaftaran, verifikasi dokumen, hingga pemberangkatan jamaah, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengamati langsung penerapan manajemen pelayanan.

Selain itu, Kabupaten Tasikmalaya dengan mayoritas penduduk beragama Islam memiliki tingkat antusiasme yang tinggi terhadap ibadah haji dan umrah, menjadikan aktivitas di pusat layanan ini cukup padat dan variatif. Sebagai lembaga resmi, pusat layanan ini juga memiliki data yang

lengkap dan akurat, yang mendukung validitas penelitian serta memudahkan analisis efektivitas manajemen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seperti transparansi, efisiensi administrasi, dan optimalisasi sistem informasi.

