

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia memiliki populasi mayoritas Muslim terbesar di dunia. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika jumlah jemaah haji Indonesia melampaui negara lain. Setiap tahun, lebih dari 200 ribu jemaah haji Indonesia berangkat ke Tanah Suci, berasal dari berbagai latar belakang pendidikan, budaya, ekonomi, menempuh administrasi yang ketat, serta menjalani tahapan persiapan fisik dan spiritual sebelum melaksanakan ibadah haji.

Jemaah haji Indonesia sangat banyak, karena mereka memiliki antusiasme yang besar untuk menjalankan ibadah haji yang hanya dilakukan sekali seumur hidup. Hal ini juga dipengaruhi oleh berkembangnya sektor jasa, terutama dalam pelayanan pemberangkatan haji dan umrah, yang saat ini berkembang dengan pesat. Semangat umat Islam Indonesia untuk menunaikan ibadah haji tetap tinggi, karena bagi mereka, berhaji merupakan impian yang sangat dinantikan dan bagian dari penyempurnaan keimanan.

Seiring meningkatnya jumlah pendaftar, pemerintah menerapkan berbagai solusi untuk mengoptimalkan pelaksanaan haji. Pemerintah mengevaluasi sistem keberangkatan, serta meningkatkan kualitas layanan dengan menyusun regulasi, mengembangkan infrastruktur, dan memperkuat pembinaan bagi calon jemaah. Meskipun daftar tunggu yang panjang menjadi tantangan.

Pelaksanaan ibadah haji reguler menjadi tanggung jawab utama Kementerian Agama Republik Indonesia. Kinerja Kementerian Agama Republik

Indonesia dinilai berdasarkan seberapa baik mereka berhasil dalam mengelola dan memberikan pelayanan terkait ibadah haji. Oleh sebab itu, manajemen Penyelenggaraan Haji dan Umrah dituntut untuk menciptakan pelayanan yang tidak hanya efektif, tetapi juga efisien dan rasional. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, manajemen mencakup berbagai aspek, mulai dari pengelolaan administrasi, hingga pelayanan terhadap jemaah, yang semuanya harus dikoordinasikan dengan baik agar tujuan akhir berupa kepuasan dan kelancaran pelaksanaan ibadah dapat tercapai (Herlyanda et al. 2019).

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan ibadah haji. Sesuai peraturan perundang-undangan tersebut, maka dari itu Penyelenggaraan Haji dan Umrah menjadi tugas nasional dan menjadi tanggung jawab Pemerintah yang berkoordinasi dengan instansi yang terkait serta berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya, sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadah dengan ketentuan ajaran Agama Islam dan menjadi Haji Mabrur.

Berdasarkan Undang-undang tersebut, diperlukan manajemen yang baik untuk memastikan keberhasilan Penyelenggaraan Haji Dan Umrah. Dalam ilmu manajemen, terdapat berbagai fungsi yang jika diterapkan dengan baik, akan menghasilkan hasil yang optimal. Fungsi-fungsi manajemen tersebut meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Dengan manajemen Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang efektif dan efisien, diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji secara keseluruhan.

Dengan dukungan sistem manajemen yang baik, diharapkan Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kabupaten Bogor semakin efektif dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

Penting untuk dipahami bahwa pelayanan pendaftaran dan pembatalan bukan sekadar proses administratif, tetapi juga menyangkut aspek sosial dan psikologis masyarakat. Ketidakjelasan prosedur, lambatnya respon, serta kurangnya informasi yang akurat dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berujung pada rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, evaluasi berkala dan pendekatan berbasis kebutuhan masyarakat menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

Pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji harus menjamin kepastian waktu dalam setiap tahapannya untuk menghindari ketidaknyamanan dan menurunnya kepercayaan masyarakat. Manajemen yang efektif diperlukan agar proses berjalan sesuai jadwal. Peran pimpinan, terutama di Kementerian Agama Kabupaten Bogor, sangat penting dalam mengawasi dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi. Selain itu, ketersediaan sarana, prasarana, serta teknologi yang memadai mendukung kelancaran administrasi. Kedisiplinan, kesopanan, dan profesionalisme petugas juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sehingga evaluasi dan pelatihan berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

Kementerian Agama Kabupaten Bogor sebagai salah satu Kementerian Agama yang ada di Wilayah Provinsi Jawa Barat tingkat Kabupaten/Kota. Kementerian Agama Kabupaten Bogor beralamat di Pemda Cibinong, Jl. Bersih tengah,

Cibinong Kabupaten Bogor, Jawa Barat, yang berdiri sejak tahun 1956 dengan nama Perwakilan Departemen Agama Kabupaten Bogor. Perwakilan Departemen Agama Kabupaten Bogor kemudian berubah menjadi Kantor Departemen Agama Kabupaten Bogor pada tahun 1960. Ada beberapa seksi yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Bogor, salah satunya adalah Penyelenggaraan Haji dan Umrah .

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan Pendaftaran, Pembatalan dan Pelayanan lainnya. Pelayanan tersebut tidak hanya dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor, namun ada petugas ke berbagai wilayah Kabupaten Bogor untuk melayani calon jemaah haji, hal ini memudahkan agar calon jemaah haji yang berada di wilayah kabupaten Bogor tidak terlalu jauh ketika ingin mendaftar haji dan tidak perlu datang ke Kantor Penyelenggaraan Haji dan Umrah karena ada Program Pelayanan Haji dan Umrah yang dilakukan setiap seminggu sekali setiap hari Rabu di Kantor Urusan Agama yang berada di wilayah tersebut.

Pelayanan pendaftaran dan pembatalan di Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Bogor menjadi aspek yang sangat penting untuk dikaji guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan terhadap Jemaah Haji bukanlah hal yang mudah, karena tidak hanya berkaitan dengan permasalahan teknis, tetapi juga mencakup berbagai persoalan yang rumit dan kompleks Meskipun telah menerapkan berbagai strategi dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah, tetap menghadapi beberapa kendala yang sering muncul antara lain keterbatasan sistem informasi, kurangnya koordinasi

antarinstansi, serta kurangnya pemahaman masyarakat terkait prosedur administrasi yang berlaku.

Permasalahan dalam proses pelayanan pendaftaran calon jemaah haji. pendaftaran calon jemaah haji dilakukan setiap hari selain sabtu minggu dan tanggal merah oleh Kementerian Agama Kabupaten Bogor khususnya ditangin oleh Seksi Haji dan Umrah tanpa terbatas oleh kuota Haji Nasional. Dalam melayani pendaftaran calon jemaah haji Kementerian Agama Kabupaten Bogor mengalami permasalahan diantaranya yaitu ketidaksinkronan dokumen identitas diri calon Jemaah Haji antara dokumen utama jemaah berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dengan data pendukung calon jemaah haji berupa Akta Kelahiran, Surat Nikah atau Ijazah, sehingga mengakibatkan kesulitan dalam pengurusan pembuatan Paspor kelak ketika pemberangkatan. Hal ini tidak semua salah Kementerian Agama, tetapi kurang teliti-nya pihak Bank dalam menginput data ketika jemaah setoran awal yang 25.000.000.00 atau dapat bukti setoran awal yang berisi nomor validasi dari BPS-BPIH.

Permasalahan tersebut dapat berdampak pada pembatalan antrian atau nomor porsi calon jemaah haji, karena pihak Seksi Haji dan Umrah harus memastikan bahwa semua persyaratan pembatalan telah dipenuhi. Data yang tersedia juga harus sesuai dengan Surat Pendaftaran Haji (SPH), kemudian diinput ke dalam Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Setelah data di verifikasi dan sesuai dengan Surat Pendaftaran Haji (SPH), surat pembatalan akan dikirimkan ke pihak PHU pusat untuk diproses lebih lanjut. Namun, jika terjadi kesalahan atau

ketidaksesuaian data sejak awal pendaftaran, maka proses pembatalan dapat mengalami kendala dan membutuhkan waktu lebih lama untuk diselesaikan.

Selain itu, kendala juga sering terjadi pada calon jemaah haji lanjut usia yang tidak memiliki dokumen resmi seperti Akta Kelahiran, Ijazah, atau Surat Nikah yang menjadi syarat utama dalam proses pendaftaran haji. Dalam kondisi seperti ini, mereka harus terlebih dahulu mengurus dokumen tersebut sebelum dapat melanjutkan proses pendaftaran. Sayangnya, proses pembuatan dokumen resmi ini tidak bisa diselesaikan dalam waktu singkat, karena memerlukan koordinasi dengan berbagai instansi pemerintah terkait. Ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pendaftaran haji, yang pada akhirnya berpengaruh pada jadwal keberangkatan Jemaah.

Terjadi juga permasalahan terkait keragaman calon jemaah haji dapat dilihat dari aspek usia. Berdasarkan profil calon jemaah haji Kabupaten Bogor pada tahun 2024 terdapat 3.779 jemaah haji terpanggil dan tidak sedikit yang berusia diatas 50 tahun, jemaah haji lansia diatas 80 tahun (9 orang). Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor, khususnya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, karena banyak jemaah lanjut usia yang mengalami keterbatasan dalam memahami prosedur haji. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan, diperlukan pendekatan yang lebih sederhana, jelas, dan mudah dipahami, sehingga Jemaah dapat mengikuti seluruh tahapan dengan baik.

Selain faktor usia, latar belakang pendidikan, sosial, dan ekonomi juga turut memengaruhi tingkat pemahaman jemaah terhadap prosedur yang telah ditetapkan. Perbedaan ini menyebabkan variasi dalam cara jemaah menerima dan memahami

informasi yang disampaikan, sehingga berpotensi menimbulkan kesalah pahaman, terutama terkait persyaratan administrasi seperti pelunasan biaya haji, pengurusan visa bio, dan kelengkapan dokumen lainnya. Jika informasi yang diterima kurang jelas, hal ini dapat memicu persepsi negatif terhadap layanan haji, misalnya anggapan bahwa prosedur yang ada terlalu rumit atau kurang transparan.

Untuk mengatasi tantangan dalam pemahaman prosedur haji akibat perbedaan usia, latar belakang pendidikan, sosial, dan ekonomi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan ibadah haji. Salah satu sistem utama yang digunakan adalah Siskohat yang berperan penting dalam pengelolaan data jemaah, termasuk pendaftaran, pembatalan serta berbagai proses administrasi lainnya.

Penggunaan Siskohat tidak hanya membantu meningkatkan efisiensi, tetapi juga memastikan bahwa setiap prosedur dapat diselesaikan tepat waktu. Dalam sistem ini, kepastian waktu sangat bergantung pada ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti komputer, jaringan internet, kamera, dan printer. Jaringan internet menjadi elemen yang sangat penting, karena tanpa koneksi yang stabil, akses terhadap Siskohat dapat terganggu, menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan.

Kepastian waktu sangat penting dalam pelayanan pendaftaran dan pembatalan calon jemaah haji, karena setiap tahapan dalam proses harus memiliki batas waktu yang jelas agar calon jemaah tidak mengalami ketidaknyamanan. Jika pelayanan tidak berjalan sesuai waktu yang ditentukan, dapat menurunkan kepercayaan

masyarakat terhadap sistem administrasi haji. Oleh karena itu, efisiensi dan kepatuhan terhadap jadwal sangat diperlukan.

Selain kepastian waktu, tanggung jawab pimpinan juga memiliki peran penting dalam mengawasi jalannya pelayanan serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi. Selain itu, pimpinan juga bertanggung jawab untuk menangani kendala atau keluhan dari masyarakat agar pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Selain kepemimpinan yang kuat, fasilitas dan teknologi juga berperan penting dalam mendukung kelancaran administrasi haji. Sarana dan prasarana yang memadai, seperti sistem pendaftaran berbasis teknologi, ruang pelayanan yang nyaman, serta perangkat komunikasi yang efisien, akan mempercepat dan mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat.

Profesionalisme petugas yang melayani calon jemaah haji harus selalu dijaga. Sikap disiplin, sopan, dan ramah sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pelatihan serta evaluasi rutin menjadi langkah penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan seiring waktu. Secara keseluruhan pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Bogor harus berjalan dengan efektif, terorganisir, dan profesional agar dapat memberikan kepastian serta kepuasan kepada masyarakat.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini memusatkan kajian manajemen pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Bogor. Kepastian dalam waktu pelayanan sangat penting untuk menjamin efisiensi dan ketepatan layanan, dan peran pemimpin dalam mengawasi jalannya pelayanan juga berpengaruh besar terhadap kualitas yang diberikan, selain

itu tanggung jawab dari pihak pimpinan sangat diperlukan agar setiap permasalahan dapat ditindak lanjuti, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai akan mendukung kelancaran proses pelayanan. Tidak lupa juga kedisiplinan dan kesopanan petugas menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Dari 8 prinsip pelayanan publik menurut Ratminto dan Winarsih (2013) diambil menjadi 4 karena penelitian ini lebih ditekankan pada faktor yang berhubungan langsung dengan efektivitas layanan di Kementerian Agama Kabupaten Bogor, yaitu kepastian waktu, tanggung jawab pimpinan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kualitas pelayanan petugas dalam hal kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.

Rumusan masalah tersebut diturunkan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kepastian waktu dalam Pelayanan Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Bogor?
2. Bagaimana tanggung jawab pimpinan Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Bogor?
3. Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Bogor?
4. Bagaimana kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Bogor?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kepastian waktu pelayanan penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

2. Untuk mengetahui tanggung jawab pimpinan Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor.
3. Untuk mengetahui sarana dan prasarana dalam pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor.
4. Untuk mengetahui kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pelayanan Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Bogor

D. Kegunaan Penelitian

Kebermanfaatan merupakan harapan setiap peneliti terhadap penelitiannya termasuk penulis. Penulis berharap penelitian ini bermanfaat dan memberi dampak yang baik untuk kebutuhan akademis ataupun untuk kebutuhan praktis:

1. Secara Teoritis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menambah khasanah dan berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan bagi para pembaca, terutama bagi mahasiswa Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, dengan harapan dapat dijadikan salah satu bahan pembelajaran dan studi banding oleh peneliti lainnya.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan yang bermanfaat bagi para Penyelenggara Haji dan umrah, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional. Dengan adanya temuan dan rekomendasi dari penelitian ini, pihak terkait dapat melakukan perbaikan dalam manajemen data jemaah, terutama dalam pelayanan pendaftaran dan pembatalan. Selain itu

calon jemaah haji juga dapat merasakan manfaat secara langsung dalam bentuk pelayanan yang lebih cepat, tepat dan terkoordinasi.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teori

Kegiatan pelayanan publik menjadi cerminan tanggung jawab dan fungsi pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas umum serta pembangunan pemerintahan. Pelayanan Publik muncul dari kewajiban untuk menjalankan kegiatan organisasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan sosial masyarakat.

Secara umum, pelayanan menjadi serangkaian kegiatan yang saling terhubung dalam kehidupan organisasi di masyarakat. Proses ini melibatkan saling memenuhi kebutuhan antara penerima layanan dan pemberi layanan. Pelayanan publik mencakup berbagai bentuk layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah berdasarkan pada prinsip tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan sosial. Pelayanan publik berdasarkan konsep Ratminto dan Winarsih (2013) diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip yaitu:

1. Kepastian Waktu

Dalam pelayanan publik harus diselesaikan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan. Ini menunjukkan pentingnya efisiensi dan kepatuhan terhadap standar waktu dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

2. Tanggung Jawab

Pejabat yang ditunjuk atau pimpinan dalam penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas pelaksanaan layanan serta menangani keluhan atau permasalahan yang timbul selama proses pelayanan.

3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Terdapat fasilitas dan perlengkapan kerja yang memadai, termasuk peralatan serta dukungan lain yang diperlukan, seperti teknologi telekomunikasi dan informatika.

4. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Petugas layanan dituntut untuk bersikap disiplin, santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ketulusan dan keikhlasan.

2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan di Kementerian Agama Kabupaten Bogor. Setiap prinsip memiliki peran dalam membentuk sistem pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Prinsip-prinsip akan disebutkan sebagai berikut:

1. Kepastian Waktu

- a) Waktu tunggu dalam proses pendaftaran dan pembatalan.
- b) Ketepatan jadwal pelayanan sesuai regulasi.
- c) Kejelasan dalam penyampaian estimasi waktu penyelesaian layanan.

2. Tanggung Jawab

- a) Peran dan tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan.
- b) Akuntabilitas pimpinan dalam pengawasan dan evaluasi pelayanan
- c) Penyelesaian keluhan masyarakat secara responsif

3. Sarana dan Prasarana

- a) Ketersediaan infrastruktur pendukung pelayanan

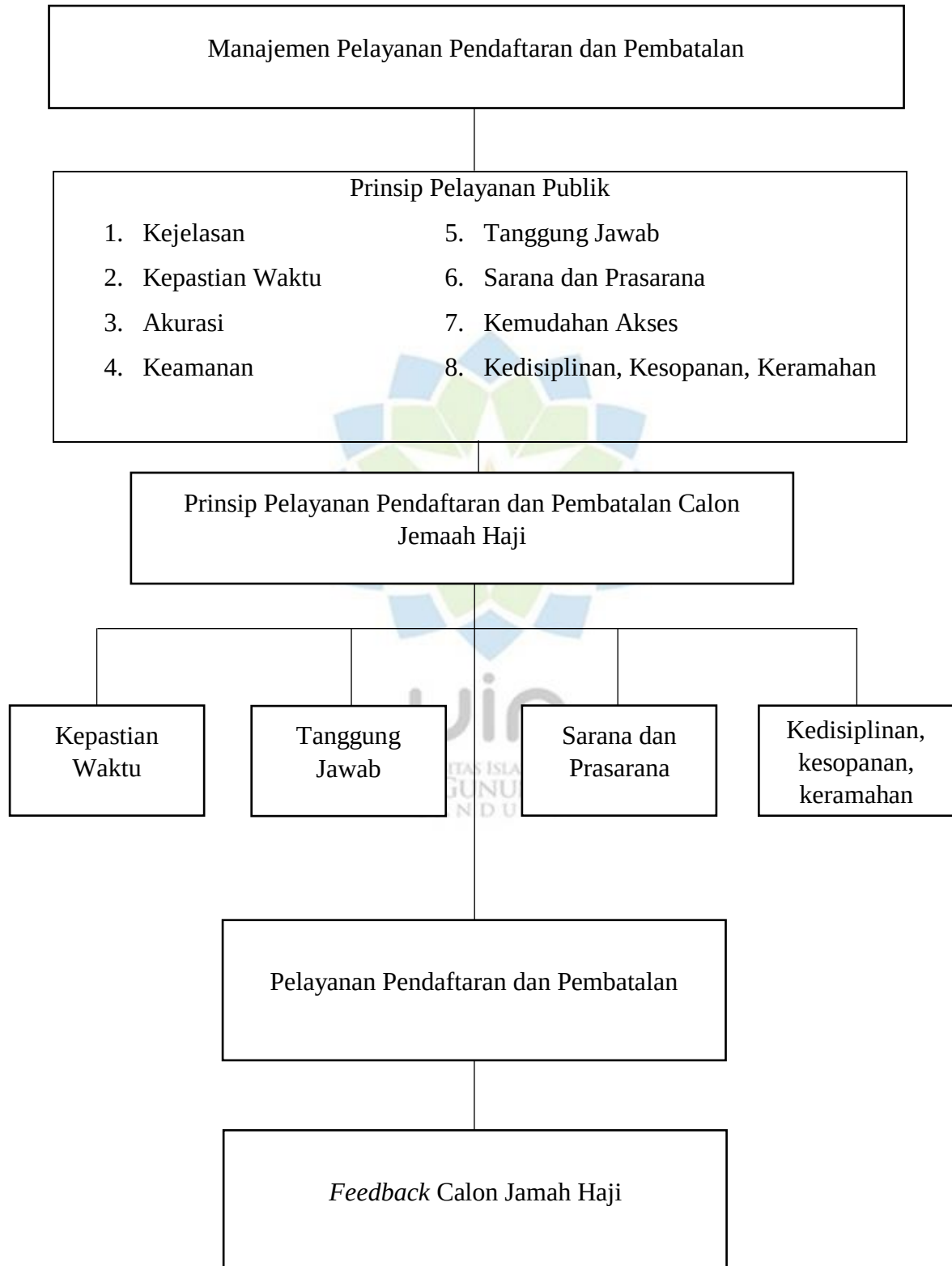
- b) Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi
- c) Kenyamanan fasilitas bagi masyarakat yang mengakses layanan

4. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

- a) Kedisiplinan petugas dalam menjalankan tugas
- b) Etika komunikasi dan kesopanan dalam melayani masyarakat
- c) Sikap ramah dan empati dalam memberikan pelayanan

Setiap prinsip dalam pelayanan publik saling berkaitan dan mendukung kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Bogor. Kejelasan prosedur dan kepastian waktu akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Akurasi dan keamanan data memastikan keandalan informasi. Tanggung jawab pimpinan serta ketersediaan sarana dan prasarana mendukung efektivitas layanan. Kemudahan akses serta kedisiplinan dan keramahan petugas menjadi faktor yang memastikan kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan layanan.

Gambar 1 1.1
Kerangka Konseptual



G. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Bogor lebih tepatnya di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) yang ber-alamat Pemda Cibinong, Jl. Bersih Tengah, Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16914.

Alasan memilih lokasi tersebut di antaranya sebagai berikut:

- a. Karena Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) merupakan tempat PPM, dan menjadi tempat yang tepat untuk mengkaji efektivitas layanan serta mengembangkan rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan penelitian.
- b. Terdapat kesesuaian terhadap penelitian yang akan dilakukan.
- c. Tersedianya berbagai data-data sebagai objek dalam melakukan penelitian
- d. PLHUT merupakan pusat pelayanan administrasi haji dan umrah yang langsung berhubungan dengan jemaah dan berbagai pihak terkait. Dan penelitian ini berkaitan dengan manajemen pelayanan pendaftaran dan pembatalan.

2. Paradigma dan Pendekatan

Pada penelitian ini digunakan paradigma konstruktivis, Paradigma ini hampir berlawanan dengan kerangka konseptual operasional yang menekankan pengamatan dan objektivitas dalam menemukan realitas atau pengetahuan. Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme agar peneliti mendapatkan pengembangan dari pemahaman yang membantu proses interpretasi kejadian yang

terdapat pada Kementerian Agama Kabupaten Bogor khususnya seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah tersebut. Cara yang dilakukan peneliti yaitu dengan menelaah kejadian yang terdapat pada lembaga atau organisasi Kementerian Agama khususnya Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam melakukan pelayanan melalui kepuasan calon jemaah haji baik dalam pendaftaran maupun pembatalan.

Menurut Patton Sri Hayuningrat 2010, para peneliti konstruktivis mempelajari beragam realita yang terkonstruksi oleh individu dan implikasi dari konstruksi tersebut bagi kehidupan mereka denganyang lain dalam konstruktivis, setiap individu memiliki pengalaman yang unik. Dengan demikian, penelitian dengan strategi seperti ini menyarankan bahwa setiap cara yang diambil individu dalam memandang dunia adalah valid, dan perlu adanya rasa menghargai atas pandangan tersebut.

Paradigma konstruktivisme beranggapan bahwa realitas sosial adalah hasil dari konstruksi sosial, dengan kebenaran yang bersifat relatif. Paradigma ini berada dalam kerangka konseptual operasional interpretivisme, yang mencakup tiga jenis utama yaitu:

a. Interaksi simbolik

Mengidentifikasi teori interaksi simbolik sebagai bagian dari sosiologi yang menekankan proses komunikasi individu dan pembentukan makna melalui simbol dalam kehidupan sosial. Menganalisis interaksi simbolik dalam kaitannya dengan paradigma dan pendekatan sosiologis untuk memperluas pemahaman konteksnya. Melalui pemahaman tersebut, mengevaluasi

bagaimana manusia membangun identitas, berkomunikasi, dan membentuk realitas sosial melalui penggunaan simbol.

b. Fenomenologi

Fenomenologi memandang pemahaman seseorang terhadap dunia tidak dibentuk oleh teori atau konsep yang sudah ada, melainkan dari pengalaman langsung yang dialaminya. Menganalisis bagaimana pendekatan ini membantu menggali makna yang tersembunyi di balik tindakan sosial, sehingga memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana individu membentuk realitas sosial melalui kesadaran dan persepsi mereka. Dengan demikian, fenomenologi menjadi alat penting dalam memahami kompleksitas interaksi sosial dari sudut pandang pelaku itu sendiri.

c. Hermeneutika.

Hermeneutika melalui teori dan metode interpretasi yang menekankan pemahaman terhadap teks, bahasa, simbol, dan makna dalam kehidupan sosial. Pendekatan ini menunjukkan bahwa realitas sosial tidak semata-mata merupakan fakta objektif, melainkan hasil konstruksi dari interpretasi serta pengalaman subjektif individu. Menganalisis penerapan hermeneutika untuk menggali makna tersembunyi dalam tindakan sosial dan komunikasi, sehingga membuka pemahaman yang lebih dalam terhadap dinamika kehidupan sosial melalui sudut pandang interpretatif.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode fenomenologi dengan pendekatan kualitatif untuk memahami makna di balik pengalaman subyektif individu. Pendekatan ini diterapkan dalam kerangka konseptual operasional guna menganalisis fenomena sosial secara mendalam. Tujuannya untuk menggambarkan kondisi, situasi, serta realitas sosial yang berkembang di masyarakat, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Melalui pendekatan kualitatif fenomenologi dan didukung dengan konsep prinsip pelayanan publik, peneliti berharap agar bisa mendeskripsikan dan menjelaskan keterkaitan Pelayanan pendaftaran dan pembatalan calon jemaah haji yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Bogor khususnya seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

1. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data kualitatif ini dipilih karena berdasarkan paradigma konstruktivisme yang memang berhubungan langsung dengan sebuah fenomena atau peristiwa yang terjadi. Jenis data ini menekankan bahwa realitas sosial dibentuk melalui konstruksi individu berdasarkan pengalaman dan interaksi mereka. Selain itu, pendekatan ini membantu memahami konteks sosial yang melatarbelakangi pengalaman tersebut. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai realitas yang dibangun oleh individu dalam kehidupan mereka.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan pengamatan individu. Wawancara digunakan untuk menggali informasi dari Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, staf, serta calon jemaah haji. Observasi dilakukan untuk mengamati interaksi dan prosedur pelayanan, sementara pengamatan individu bertujuan untuk memahami sikap dan perilaku subjek terkait pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

2. Sumber Data Sekunder

Mengumpulkan data sekunder dalam penelitian ini melalui berbagai referensi, seperti buku, skripsi, dan jurnal yang membahas pelayanan jemaah haji, baik di Kementerian Agama maupun di lembaga lain seperti KUA, KBIHU, dan travel. Menggunakan data tambahan untuk mendukung penelitian dan memastikan informasi yang diperoleh lebih kredibel serta dapat dipercaya.

4. Informan dan Unit Analisis

Informan berperan sebagai sumber informasi berharga yang didasarkan pada pengetahuan atau pengalaman khusus mereka terkait topik penelitian. Unit analisis menjadi objek atau entitas utama yang dikaji dalam penelitian, seperti individu, kelompok, organisasi, atau dokumen yang dianalisis untuk menjawab pertanyaan penelitian. Memahami peran keduanya dalam konteks penelitian memungkinkan

proses analisis yang lebih terarah serta menghasilkan temuan yang lebih valid dan relevan.

Dalam penelitian ini, peneliti melibatkan beberapa informan dalam kerangka konseptual operasional untuk memperoleh data penelitian. Informan tersebut mencakup staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta calon jemaah haji yang terlibat dalam proses pelayanan, baik dalam pendaftaran maupun pembatalan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Menentukan teknik pengumpulan data menjadi langkah awal untuk memperoleh informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam konteks kualitatif, peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Menganalisis hasil pengumpulan data secara bertahap untuk mengidentifikasi pola, makna, dan hubungan antarinformasi. Mengintegrasikan berbagai teknik guna meningkatkan keakuratan dan keabsahan data yang diperoleh dari sumber primer dan sekunder. Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas, perilaku, dan proses pelayanan yang berlangsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor, khususnya yang berkaitan dengan pendaftaran dan pembatalan calon jemaah haji. Teknik ini dilaksanakan dengan mencatat secara sistematis setiap kejadian atau interaksi yang relevan dengan fokus penelitian, baik secara partisipatif maupun non-partisipatif. Subjek yang diamati mencakup individu atau kelompok yang

terlibat langsung dalam proses pelayanan, seperti petugas, staf, dan penerima layanan. Adapun yang diamati meliputi pola interaksi, respon terhadap situasi tertentu, serta prosedur atau mekanisme kerja yang berlangsung di lapangan.

Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh data faktual dan objektif mengenai bagaimana manajemen pelayanan dijalankan, mulai dari alur pendaftaran, interaksi petugas dengan jemaah, ketepatan waktu pelayanan, hingga sikap dan profesionalitas pegawai. Observasi ini juga berguna untuk melihat ketersediaan sarana prasarana, disiplin kerja, dan sistem yang diterapkan dalam proses pelayanan haji.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berinteraksi langsung dengan pihak-pihak yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan pendaftaran dan pembatalan calon jemaah haji. Teknik ini dilakukan dengan cara bertatap muka langsung menggunakan panduan pertanyaan terbuka yang fleksibel, sehingga memungkinkan peneliti mengeksplorasi jawaban lebih lanjut. Informasi diperoleh dari narasumber yang dianggap relevan, seperti Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, staf, serta calon jemaah haji. Adapun hal yang ditanyakan mencakup proses pelayanan, kendala yang dihadapi, serta persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Peneliti melakukan wawancara semi terstruktur dengan menyiapkan beberapa pertanyaan untuk ditanyakan kepada para tokoh terkait salah satunya para staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang ada dibagian Pelayanan dan

calon jemaah haji yang melakukan pelayanan. Melalui wawancara, peneliti dapat memperoleh data mendalam mengenai bagaimana sistem pelayanan dijalankan, kendala yang dihadapi, serta pandangan dan evaluasi dari informan terhadap efektivitas manajemen pelayanan yang ada.

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, serta memberikan bukti tertulis atau visual yang dapat diverifikasi. Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menelaah berbagai dokumen yang berkaitan dengan pelayanan jemaah haji, baik berupa arsip, surat keputusan, formulir, foto kegiatan, maupun laporan resmi. Dokumen yang dikumpulkan berasal dari instansi terkait seperti Kementerian Agama, KUA, dan lembaga pendukung seperti KBIHU atau biro travel. Data yang diperoleh mencakup informasi tentang prosedur pelayanan, kebijakan internal, alur administrasi, serta bukti aktivitas pelayanan haji di lapangan.

6. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Menerapkan teknik penentuan keabsahan data untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan bebas dari bias. Melalui proses ini, peneliti menghasilkan temuan yang dapat dipercaya, relevan, dan dapat diandalkan. Menilai keabsahan data juga bertujuan untuk memenuhi standar ilmiah serta memungkinkan hasil penelitian direplikasi atau di verifikasi, sehingga memperkuat dasar bagi penelitian lanjutan maupun pengambilan keputusan.

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber data. Teknik ini bertujuan untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data diterapkan untuk menjawab pertanyaan penelitian serta mengidentifikasi pola atau hubungan yang mendalam. Dengan menerapkan teknik analisis yang tepat, peneliti meningkatkan validitas dan keandalan temuan, memastikan hasil yang diperoleh akurat dan dapat dipercaya. Selain itu, melakukan analisis data secara sistematis meningkatkan keterbacaan hasil penelitian, sehingga memudahkan pemahaman dan penggunaan sebagai dasar untuk penelitian lanjutan atau pengambilan keputusan berbasis bukti.

Proses analisis data bertujuan untuk memahami karakteristik data secara mendalam, sehingga dapat diinterpretasikan dengan lebih mudah dan digunakan sebagai solusi dalam menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan penelitian. Dengan menganalisis data secara sistematis, peneliti dapat mengidentifikasi pola, tren, serta hubungan yang relevan dengan topik yang diteliti. Beberapa aspek utama dalam proses ini meliputi:

a. Reduksi Data

Dalam proses reduksi data, peneliti merangkum beberapa kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Bogor dari berbagai aspek yaitu, menilai jemaah yang sudah melakukan pelayanan pendaftaran maupun pembatalan yang kita ketahui kemudian menanyakan data

yang ada sehingga data yang diperoleh peneliti akan menjadi lebih jelas dan akurat.

b. Penyajian Data

Penelitian ini menyajikan penjabaran melalui proses penelitian yang berfokus pada pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Bogor. Dalam prosesnya, peneliti mengamati serta menganalisis bagaimana calon jemaah haji menjalani prosedur pendaftaran maupun pembatalan porsi haji nya. Aspek ini menjadi fokus utama penelitian, dengan tujuan memahami layanan yang diberikan, kendala yang dihadapi, serta *feedback* terhadap calon jemaah. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai sistem pelayanan haji di wilayah tersebut.

c. Verifikasi Data dan Penarikan Kesimpulan

Verifikasi data dan penarikan kesimpulan dilakukan dengan menyaring serta mengevaluasi data yang relevan, memastikan bahwa informasi yang digunakan akurat dan bebas dari bias. Dengan demikian, kesimpulan yang dihasilkan tidak hanya dapat diandalkan, tetapi juga lebih mudah dipahami serta memiliki nilai praktis bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun aplikasi di lapangan. Melalui langkah ini, penelitian dapat memberikan kontribusi yang bermakna dan menjadi referensi yang kuat bagi studi atau kebijakan selanjutnya.

Dengan demikian, hasil penelitian dapat disusun secara sistematis sehingga peneliti dapat menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bogor telah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini memungkinkan para calon jemaah haji memberikan *feedback* terhadap layanan

yang mereka terima, baik dalam proses pendaftaran maupun pembatalan porsi haji. Melalui analisis yang mendalam, penelitian ini juga dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk memastikan pelayanan yang lebih optimal di masa mendatang.

H. Rencana Jadwal Penelitian

Rencana jadwal penelitian yang meliputi persiapan, pelaksanaan dan pelaporan hasil penelitian dan jadwal minimal 3 bulan.

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian

NO	Daftar Kegiatan	Tahun 2024-2025									
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Jul
1.	Tahap Pertama : Observasi dan Pengumpulan data										
	Pengumpulan data proposal										
	Penyusunan Proposal										
	Bimbingan Proposal										
	Revisi Proposal										
2.	Tahap Kedua : Usulan Penelitian										

	Revisi											
	Skripsi											

