

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pemerintah Indonesia selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan ibadah Haji, Pelayanan ibadah haji merupakan salah satu tanggung jawab utama Kementerian Agama. Bagi sebagian kalangan, keberhasilan kinerja Kementerian ini sering kali dinilai dari sejauh mana keberhasilan dalam mengelola penyelenggaraan ibadah haji yang bersifat tahunan. Ketika terjadi kegagalan, tak jarang berbagai kritik dan penilaian negatif pun dialamatkan kepada Kementerian Agama. Pemikiran semacam ini tentu tidak sepenuhnya tepat, namun juga tidak dapat sepenuhnya disalahkan.

Pada tahun 2024, Indonesia mencatatkan sejarah baru dalam penyelenggaraan ibadah haji dengan kuota terbesar yang pernah ada, yaitu 241.000 orang. Kuota ini terdiri dari 221.000 jemaah haji reguler dan 20.000 kuota tambahan, yang terbagi menjadi dua bagian, yaitu 10.000 kuota untuk jemaah haji reguler dan 10.000 kuota untuk jemaah haji khusus. Peningkatan kuota haji ini tentu membawa harapan baru bagi ribuan calon jemaah haji yang telah lama menantikan kesempatan untuk menunaikan ibadah haji (Salma, 2024).

Meski kuota haji 2024 meningkat, tantangan terbesar yang dihadapi oleh calon jemaah haji Indonesia yaitu waktu tunggu yang semakin panjang. Rata-rata waktu tunggu haji reguler di Indonesia saat ini berkisar antara 11 hingga 47 tahun, tergantung pada provinsi dan jumlah pendaftar di masing-masing daerah (Jinan,

2024). Hal ini menunjukkan betapa tingginya animo umat Muslim di Indonesia untuk melaksanakan ibadah haji, yang sayangnya membuat banyak orang harus menunggu dalam waktu yang sangat lama untuk mendapatkan giliran. Fenomena ini mencerminkan besarnya kebutuhan akan penambahan kuota dan pembenahan pada sistem pendaftaran agar proses pemberangkatan haji bisa lebih tertata dengan rapi.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 6 PMA Nomor 6 Tahun 2019, yang merupakan perubahan dari PMA Nomor 13 Tahun 2018, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, pendaftaran calon jemaah haji dianggap sah setelah individu tersebut menerima Nomor Porsi dari Kantor Kementerian Agama. Untuk calon jemaah haji reguler, pendaftaran dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota sesuai dengan tempat tinggal mereka. Saat ini, banyak daerah telah menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang terintegrasi dengan Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS-Bipih). Sistem ini memungkinkan bank untuk menyediakan layanan *counter teller* langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota. (Hamid, 2020).

Mengingat penyelenggaraan ibadah haji dilakukan secara rutin setiap tahun dengan waktu dan lokasi yang telah ditentukan, serta melibatkan banyak pihak, baik antar kementerian maupun sektor swasta seperti biro travel haji, maka proses ini menjadi kompleks. Selain itu, penyelenggaraan ibadah haji juga menyangkut pengelolaan anggaran yang sangat besar. Oleh karena itu, Kementerian Agama kerap menjadi sorotan dan sasaran kritik dari berbagai pihak. Dalam konteks ini, efektivitas penyelenggaraan ibadah haji menjadi sangat penting guna mewujudkan

pelayanan yang efektif, efisien, dan profesional.

Setiap jenis layanan yang harus disediakan oleh pemerintah pusat, daerah, atau badan usaha milik negara atau daerah diklasifikasikan sebagai manajemen pelayanan (Winarsih, 2005). Mengatur dan mengendalikan layanan dengan tujuan agar mekanisme kegiatan pelayanan yang dilakukan berjalan tertib, lancar, tepat pada sasaran, dan memuaskan pihak yang dilayani dikenal sebagai manajemen pelayanan (Moenir, 2010).

Pelayanan merupakan suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapatkan kepuasan diantaranya meliputi kecepatan, kecekatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan (Tjiptono, 2001). Manajemen pelayanan Jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kota Bekasi mencakup berbagai aspek, mulai dari pendaftaran, pelimpahan, pembatalan hingga keberangkatan Jemaah haji ke Tanah Suci. Pada tahap pendaftaran, pelayanan administrasi menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa semua calon Jemaah haji dapat terdaftar dengan benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Salah satu masalah utama yang sering ditemukan dalam proses ini adalah keterlambatan atau kesalahan dalam pengolahan data, yang bisa berujung pada ketidaknyamanan bagi Jemaah haji.

Bagi sebagian masyarakat yang memiliki niat untuk menunaikan ibadah haji, proses pendaftarannya bukanlah hal yang mudah. Hal ini disebabkan oleh berbagai persyaratan dokumen pribadi yang harus dipenuhi, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, ijazah, serta kepemilikan tabungan atas nama calon jemaah haji, dan lain-lain..(Krishantoro et al., 2021)

Pelayanan manajemen haji reguler juga perlu melibatkan berbagai pihak, mulai dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, hingga lembaga keuangan seperti bank untuk memproses pembayaran biaya haji. Kerjasama antara lembaga-lembaga ini harus berjalan secara terkoordinasi agar tidak terjadi hambatan dalam setiap tahap penyelenggaraan haji. Selain itu, untuk memastikan kelancaran operasional haji, diperlukan adanya sistem informasi yang terintegrasi yang dapat membantu mempermudah proses administrasi, mulai dari pendaftaran, verifikasi data, hingga distribusi informasi kepada Jemaah.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti merasa tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai bagaimana proses pelayanan pendaftaran ibadah haji yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kota Bekasi. Oleh karena itu, judul yang diambil dalam penelitian ini yaitu **“Manajemen Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler Dalam Upaya Meningkatkan Kecepatan Layanan (Studi Kasus pada Administrasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Di Kementerian Agama Kota Bekasi)”**.

1.2 Fokus Penelitian

Untuk membatasi kajian pada penelitian ini, penulis memberikan batasan dalam skema penulisan guna memperjelas alur bahasan yang akan dijadikan topik utama dengan berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas teknis pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kota Bekasi?

2. Bagaimana kualitas fungsional pelayanan administrasi Pendaftaran Jemaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Bekasi?
3. Bagaimana pandangan masyarakat terhadap citra kelembagaan Kementerian Agama Kota Bekasi dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler?
4. Bagaimana Tantangan Petugas Pelayanan dalam Memberikan Layanan Administrasi Pendaftaran Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berperan sebagai landasan untuk melaksanakan kegiatan yang direncanakan sehingga perlu dijelaskan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas teknis pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas fungsional pelayanan administrasi Pendaftaran Jemaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Bekasi.
3. Untuk mengetahui bagaimana pandangan masyarakat terhadap citra kelembagaan Kementerian Agama Kota Bekasi dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler.
4. Untuk mengetahui bagaimana Tantangan Petugas Pelayanan dalam Memberikan Layanan Administrasi Pendaftaran Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Bekasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Secara akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan lebih lanjut terhadap kurikulum akademik pada prodi Manajemen Haji dan Umrah utamanya pada bidang pelayanan kepada jemaah haji, serta mampu menambah literatur dan bahan bacaan untuk mahasiswa dan mahasiswi untuk memperdalam ilmu mengenai pelayanan Pendaftaran ibadah haji oleh seksi penyelenggaraan haji dan umrah.

1.4.2 Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dan pedoman bagi pihak-pihak yang terkait, serta diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler Pada Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi Tahun 2024.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Landasan teoritis

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2011). Lewis dan Booms menjelaskan kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Wijaya, 2011). Kualitas pelayanan menjadi elemen kunci dalam membentuk persepsi konsumen, serta memiliki peran yang signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan mereka.

Semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan, maka semakin positif pula citra layanan tersebut di mata konsumen.

Model kualitas layanan yang dikembangkan oleh Christian Gronroos memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan. Model ini sangat relevan untuk diterapkan pada penelitian dengan judul "Manajemen Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler Dalam Upaya Meningkatkan Kecepatan Layanan" karena dapat digunakan untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan administrasi. Gronroos menekankan bahwa kualitas layanan terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu kualitas teknis, kualitas fungsional, dan citra organisasi (Gronroos, 1984).

b. Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan Gronroos

1) Kualitas Teknis (*Technical Quality*)

Kualitas teknis mengacu pada hasil akhir yang diterima oleh pelanggan setelah menggunakan layanan. Dalam konteks administrasi pendaftaran jemaah haji, dimensi ini mencakup keakuratan data pendaftaran, kelengkapan dokumen yang diterima jemaah, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Gronroos menekankan bahwa kualitas teknis sering kali menjadi elemen utama dalam penilaian layanan karena pelanggan cenderung berfokus pada hasil nyata yang mereka terima (Gronroos, 1984). Faktor seperti kecepatan proses dan akurasi data juga memengaruhi tingkat kepuasan terhadap layanan administratif.

2) Kualitas Fungsional (*Functional Quality*)

Kualitas fungsional berhubungan dengan bagaimana layanan

diberikan kepada pelanggan. Hal ini mencakup sikap dan perilaku petugas, kejelasan informasi yang diberikan kepada jemaah, efisiensi waktu, serta kenyamanan fasilitas. Gronroos menjelaskan bahwa dimensi ini memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman pelanggan karena mencerminkan proses interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan (Gronroos, 1984). Sebagai contoh, keramahan petugas dalam membantu jemaah memahami prosedur pendaftaran dapat memberikan kesan positif yang mendalam, bahkan ketika terdapat kekurangan dalam hasil teknis.

3) Citra Organisasi (*Image*)

Citra organisasi adalah persepsi keseluruhan pelanggan terhadap penyedia layanan, yang dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan sebelumnya, komunikasi pemasaran, dan reputasi perusahaan. Gronroos menegaskan bahwa citra yang positif dapat memperkuat persepsi pelanggan terhadap kualitas teknis dan fungsional. Sebaliknya, citra yang buruk dapat memperbesar dampak negatif dari kekurangan layanan (Gronroos, 1984). Dalam konteks penelitian ini, citra Kementerian Agama sebagai institusi penyelenggara ibadah haji dapat menjadi indikator kepercayaan masyarakat terhadap layanan administrasi yang disediakan.

c. Relevansi Model Gronroos untuk Penelitian

Gronroos menekankan bahwa kualitas teknis dan kualitas fungsional tidak berdiri sendiri, melainkan saling berinteraksi untuk membentuk persepsi

pelanggan terhadap citra organisasi (Gronroos, 1984). Kualitas teknis yang tinggi harus didukung oleh kualitas fungsional yang memadai untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang optimal. Sebagai contoh, meskipun dokumen administrasi lengkap dan akurat (kualitas teknis), layanan yang lambat atau sikap petugas yang kurang ramah (kualitas fungsional) dapat menurunkan persepsi pelanggan terhadap citra organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya, jika kedua dimensi ini berjalan dengan baik, maka citra organisasi akan meningkat secara signifikan, yang pada akhirnya membangun kepercayaan masyarakat terhadap Kementerian Agama.

Teori Kualitas Layanan Menurut Christian Gronroos memiliki hubungan yang relevan dengan judul penelitian yaitu Manajemen Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler Dalam Upaya Meningkatkan Kecepatan Layanan (Studi Kasus pada Administrasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Di Kementerian Agama Kota Bekasi). Teori kualitas layanan yang dikembangkan oleh Gronroos menekankan tiga dimensi utama, yaitu kualitas teknis, kualitas fungsional, dan citra organisasi, yang sangat penting dalam penelitian mengenai manajemen pelayanan pendaftaran haji reguler di Kementerian Agama Kota Bekasi.

Penggunaan teori Gronroos dalam penelitian ini membantu memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi kualitas layanan dari perspektif pelanggan. Dengan menganalisis dimensi kualitas teknis, penelitian dapat menilai bagaimana akurasi data, kelengkapan dokumen, dan kepatuhan terhadap regulasi dipenuhi dalam proses pendaftaran. Sementara itu, dimensi

kualitas fungsional memungkinkan evaluasi terhadap cara layanan diberikan, termasuk sikap petugas, kejelasan informasi, dan kenyamanan prosedur yang dialami oleh jemaah. Dimensi citra organisasi juga memberikan wawasan tentang bagaimana persepsi masyarakat terhadap Kementerian Agama sebagai institusi penyelenggara ibadah haji dipengaruhi oleh pengalaman mereka selama proses pendaftaran. Penerapan teori kualitas layanan Gronroos dalam penelitian ini dapat membantu Kementerian Agama Kota Bekasi untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, baik dalam hasil teknis maupun interaksi layanan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi harapan jemaah, tetapi juga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Dengan memadukan analisis terhadap ketiga dimensi ini, Kementerian Agama dapat menciptakan layanan yang lebih terstruktur dan berorientasi pada kepuasan jemaah.

Teori Gronroos memberikan panduan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengintegrasikan upaya perbaikan teknis, peningkatan proses interaksi, dan pengelolaan citra institusi. Hal ini dapat membantu meminimalkan keluhan, meningkatkan efisiensi, dan memastikan bahwa pelayanan administrasi dilakukan dengan profesional dan transparan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip dari teori kualitas layanan Gronroos, Kementerian Agama Kota Bekasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada masyarakat, khususnya para calon jemaah haji.

1.5.2 Landasan konseptual

a. Manajemen

Menurut Donnely, Gibson, dan Ivancevich, manajemen mencakup kegiatan yang dilakukan oleh satu atau lebih orang untuk mengoordinasikan kegiatan yang dilakukan oleh orang lainnya dan untuk mencapai tujuan yang tidak bisa dicapai oleh satu orang saja (Mamduh, 2015).

Menurut Terry (1972), manajemen merupakan proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian pergerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan dengan menggunakan orang dan sumber daya (Wardhana et al., 2022).

b. Pelayanan

Membantu orang lain dengan sesuatu yang mereka butuhkan dikenal sebagai pelayanan. Gronroos mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi karena interaksi antara pelanggan dan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dengan tujuan menyelesaikan masalah pelanggan atau pelanggan (Saragih, 2024).

Menurut Philip Kotler (1997), pelayanan merupakan suatu aktivitas yang memberikan manfaat, yang dilakukan oleh individu atau kelompok kepada pihak lain dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Pelayanan ini pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas apa yang diterima oleh konsumen. (Laksana, 2018).

Pelayanan merupakan seluruh upaya dalam menyediakan berbagai fasilitas yang ditujukan untuk menciptakan kepuasan bagi calon pembeli atau pelanggan, baik sebelum maupun setelah terjadinya transaksi (Brata, 2019).

c. Administrasi

Menurut The Liang Gie (1993), Administrasi adalah setiap kumpulan tindakan untuk mengatur tugas dasar yang dilakukan oleh sekelompok orang bersama untuk mencapai tujuan tertentu. Administrasi dalam pengertian sempit, yang berasal dari bahasa Belanda yaitu “*administrate*,” diartikan sebagai ketatausahaan atau aktivitas yang berkaitan dengan pekerjaan tulis-menulis. Ketika membahas ketatausahaan dan kegiatan tulis-menulis, hal ini merujuk pada aktivitas operasional kantor yang terbatas, seperti surat-menyurat, pengetikan, pencatatan, pengarsipan, penggandaan, hingga pendistribusian dokumen dan kegiatan sejenis lainnya dalam lingkungan perkantoran. Administrasi umumnya adalah proses bekerja sama dengan dua atau lebih orang untuk mencapai tujuan yang telah diputuskan dengan baik dan efisien.

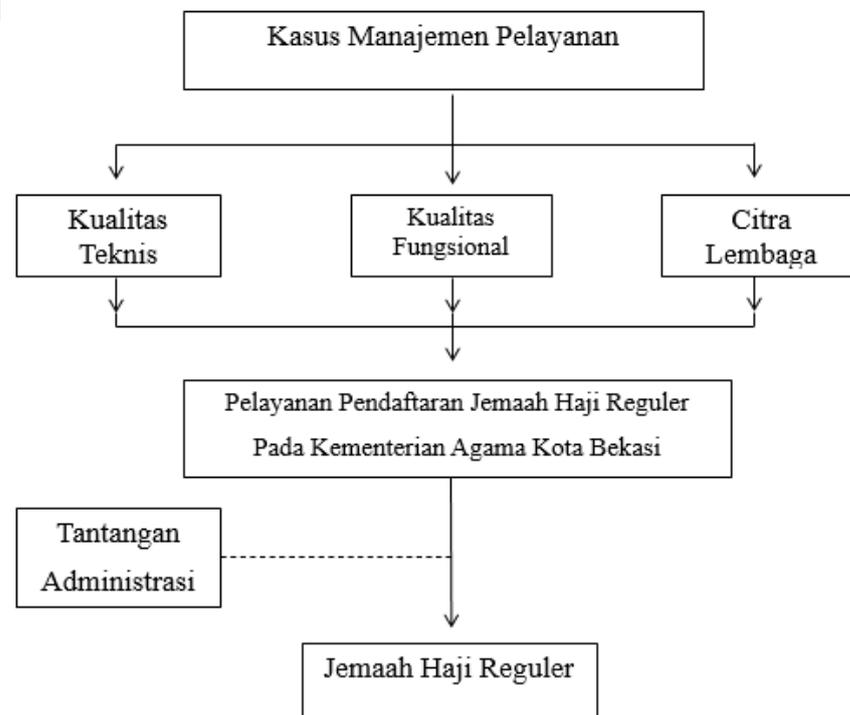
d. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu unit pelayanan, yang mencakup tugas-tugas seperti surat-menyurat, pengetikan, pencatatan, pengarsipan, penggandaan, serta pendistribusian. Kegiatan ini dilakukan melalui kerja sama antara dua orang atau lebih, atau dalam suatu kelompok, guna mencapai tujuan tertentu secara efektif.

Pelayanan administrasi ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi mencakup kegiatan seperti penerimaan, pencatatan, dan penyimpanan surat maupun dokumen milik calon jemaah haji, calon petugas haji, serta dokumen terkait kegiatan lainnya. Seluruh proses tersebut dilakukan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, guna memastikan kelancaran pelaksanaan tugas. Dokumen-dokumen tersebut berisi informasi penting seperti data pendaftaran ibadah haji, bukti pelunasan biaya haji, serta dokumen pembatalan pendaftaran haji.

1.6 Langkah Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi, yang tepatnya ber-alamat di Jalan A. Yani, No. 11 RT.004/RW.005, Marga Jaya,

Kecamatan Bekasi Selatan, Kota Bekasi, Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini didasari pada pertimbangan pelayanan Pendaftaran yang selalu diperbaharui setiap tahun nya untuk mempermudah calon jemaah haji, alasan lain kantor Kementerian Agama Kota Bekasi dipilih sebagai tempat penelitian karena lokasi penelitian mudah dijangkau oleh peneliti dan sebagai tempat Dimana peneliti melaksanakan Praktik Profesi Mahasiswa.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretatif merupakan salah satu dari tiga pendekatan utama dalam penelitian sosial yang menekankan aksi sosial yang bermakna, makna yang dibentuk secara sosial dan relativisme nilai dalam bukunya (Neuman, 2013). Paradigma interpretatif memiliki hakikat yang relatif, maka pemaknaan setiap orang akan berbeda-beda sesuai pengalaman yang diberikan dalam melihat realitas sosial tersebut. Peneliti menggunakan paradigma interpretatif karena peneliti ingin memahami realitas sosial mengenai Manajemen Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler Dalam Upaya Meningkatkan Kecepatan Layanan (Studi Kasus pada Administrasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Di Kementerian Agama Kota Bekasi).

Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif yang dikumpulkan melalui kata kata dengan observasi ke lapangan bukan dengan angka angka atau data. Menurut (Koentjaraningrat, 1993), penelitian kualitatif merupakan desain penelitian yang memiliki tiga format. Ketiga format tersebut meliputi penelitian deskriptif, verifikasi dan format *Grounded research*. Menurut

(Saryono, 2010), Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keunggulan pengaruh sosial yang tidak dapat diukur, dijelaskan, atau digambarkan dengan pendekatan kuantitatif.

Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggambarkan realitas sosial, situasi, fenomena, yang ada di lingkungan Masyarakat. Yang menjadi objek kajian peneliti yaitu Manajemen Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler Dalam Upaya Meningkatkan Kecepatan Layanan (Studi Kasus pada Administrasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler Di Kementerian Agama Kota Bekasi).

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 memahami 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).

Metode penelitian studi kasus intrinsik digunakan untuk menganalisis secara mendalam manajemen pelayanan pendaftaran jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kota Bekasi. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami

bagaimana strategi, sistem, dan pelaksanaan pelayanan dijalankan dalam konteks nyata, khususnya dalam aspek teknis, fungsional, dan kelembagaan. Melalui metode ini, peneliti dapat mengeksplorasi dinamika pelayanan secara komprehensif, memperhatikan situasi sosial dan administratif yang relevan, serta menggali data yang mendalam untuk menilai sejauh mana pelayanan pendaftaran telah memenuhi prinsip efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat.

1.6.4 Jenis dan Sumber data

a. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data Kualitatif. Data Kualitatif juga disebut data artistik karena data yang didapatkan adalah data yang cenderung kurang terpola dan bersifat naturalistik yaitu bersifat alamiah dan apa adanya.

b. Sumber Data

Data merupakan kumpulan catatan atas berbagai fakta. Kata "data" adalah bentuk jamak dari "*datum*", yang berasal dari bahasa Latin dan berarti "sesuatu yang diberikan". Dalam konteks ilmiah, fakta-fakta dikumpulkan dan disusun menjadi data. Selanjutnya, data tersebut diolah dan disajikan secara sistematis agar dapat dijelaskan dengan jelas dan akurat, sehingga bisa dipahami oleh orang lain yang tidak secara langsung mengalami peristiwa tersebut. Proses penyajian inilah yang disebut dengan deskripsi.

1) Sumber Data Primer

Data primer dalam Penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Sumber data pertama ini dicatat melalui catatan tertulis yang dilakukan melalui wawancara terhadap pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti, yakni Regulasi, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Staf PHU dan Calon jemaah haji.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini meliputi berbagai sumber tertulis seperti dokumen resmi, buku-buku, laporan hasil penelitian, dan sejenisnya. Dalam konteks ini, data sekunder yang dimanfaatkan mencakup literatur yang relevan dengan topik penelitian serta dokumen-dokumen yang memuat informasi penting dan memiliki keterkaitan langsung dengan permasalahan yang dikaji.

1.6.5 Informan dan Unit analisis

Informan dalam penelitian ini merupakan sumber informasi yang digunakan untuk memperoleh data dan berbagai masukan dalam memahami serta menjawab permasalahan penelitian. Informan adalah individu yang dipilih karena dianggap memiliki pengetahuan atau pengalaman terkait topik yang diteliti. Sementara itu, unit analisis merujuk pada objek atau satuan yang menjadi fokus observasi dalam penelitian, yang sering juga disebut sebagai unit observasi.

a. Informan dan Unit Analisis

Unit analisis sesuai dengan penelitian ini yaitu Kementerian Agama

Kota Bekasi khususnya di seksi penyelenggaraan haji dan umrah dan Informan yang dianggap paling mampu terkait pelayanan administrasi ibadah haji adalah kepala seksi dan staf penyelenggara Haji dan Umrah, serta jemaah haji yang mendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi.

b. Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan Teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* ini adalah Teknik mengambil informan atau narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian. Dalam hal ini peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi (berupa catatan atau arsip). Ketiga metode ini wawancara, observasi partisipatif (*participant observation*), dan mengkaji dokumen saling melengkapi dan mendukung satu sama lain dalam upaya memperoleh data yang relevan dan sesuai dengan fokus penelitian.

a. Wawancara

Wawancara merupakan metode untuk memperoleh informasi dalam

kegiatan penelitian melalui proses tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan responden, baik dengan menggunakan pedoman wawancara maupun tidak. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada pihak-pihak yang terkait.

Informasi diperoleh dari Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi, serta dari dua orang calon jemaah haji, guna menggali data yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang akan diambil dalam wawancara yaitu data yang berkaitan dengan:

- 1) Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi.
- 2) Kualitas teknik, kuanlitas fungsional dan citra lembaga dalam pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan aktivitas sehari-hari yang dilakukan manusia dengan mengandalkan pancaindra, terutama mata, sebagai alat utama, serta dibantu oleh pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Metode observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun informasi yang dapat diamati secara langsung oleh peneliti. Artinya, data dikumpulkan melalui proses pengamatan langsung dengan melibatkan indera manusia.

Dalam penelitian ini, metode observasi dilakukan dengan cara mencatat dan mengamati secara langsung berbagai gejala atau peristiwa yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti di lapangan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang relevan di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi sebagai pelengkap dalam proses pengumpulan data. Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, yakni proses pelayanan administrasi ibadah haji, serta mencatat seluruh temuan yang berkaitan dengan fokus penelitian.

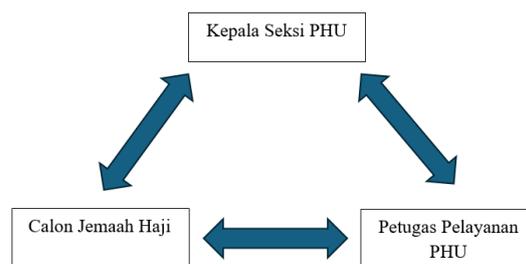
c. Dokumentasi

Dokumen ialah semua bahan tertulis atau film, kecuali rekaman, yang tidak disiapkan karena permintaan penyidik. Dokumen biasanya dibagi menjadi dokumen resmi dan pribadi. Data yang dikumpulkan oleh peneliti terdiri dari catatan, transkrip, buku, brosur, dan peraturan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi.

1.6.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan keabsahan data bertujuan untuk membuktikan validitas serta konsistensi data yang diperoleh dalam penelitian. Dalam penelitian ini, keabsahan data diuji melalui uji kredibilitas, yang berfungsi untuk menilai sejauh mana temuan penelitian kualitatif dapat dipercaya. Melalui uji kredibilitas, tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian dapat ditingkatkan.

Peneliti menggunakan metode triangulasi sebagai teknik untuk menguji kredibilitas data. Triangulasi diartikan sebagai proses pemeriksaan data melalui beragam sumber, metode, dan waktu. Jenis triangulasi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber, yakni dengan membandingkan data yang diperoleh dari beberapa sumber berbeda. Setelah data dikumpulkan, peneliti menganalisisnya untuk menarik kesimpulan, yang kemudian divalidasi kembali melalui proses *member check*, yaitu dengan meminta konfirmasi atau kesepakatan dari para informan terkait guna memastikan akurasi temuan.



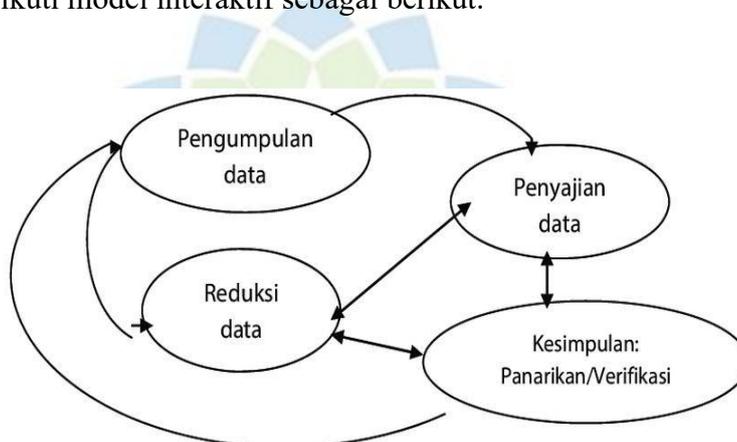
Gambar 1. 2 Triangulasi Sumber Data

1.6.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses pengolahan data yang telah dikumpulkan selama penelitian, untuk mengidentifikasi informasi penting yang terkandung di dalamnya, dan kemudian diambil kesimpulannya.

Analisis data adalah suatu proses yang digunakan untuk mengolah dan menata data yang ditemukan dalam penelitian secara sistematis. Proses ini termasuk mengorganisasikan data ke dalam berbagai kategori, mengelompokkannya ke dalam unit-unit tertentu, membuat sintesis, membuat pola, dan menemukan informasi yang dianggap relevan dan penting untuk

analisis. Proses ini juga mencakup penarikan kesimpulan yang dapat dipahami dengan jelas, baik oleh peneliti sendiri maupun oleh orang lain yang melakukan penelitian (Sugiyono, 2018). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman (1992). Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu (Sugiyono, 2018). Teknik analisis Miles dan Huberman menggambarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut:



Gambar 1.3 Analisis Data Penelitian Miles dan Huberman

Dalam penelitian ini, model analisis interaktif yang diusulkan oleh Miles dan Huberman digunakan sebagai referensi untuk proses analisis data. Proses ini terdiri dari tiga komponen utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Sepanjang proses pengumpulan dan pengolahan data, ketiga tahapan tersebut dilakukan secara bersamaan dan berkesinambungan. Model ini dipilih karena dinilai dapat memberikan kerangka kerja yang sistematis dan mendalam untuk memahami secara menyeluruh dinamika manajemen pelayanan pendaftaran jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi.

a. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan cara memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam konteks penelitian ini, reduksi data difokuskan untuk mengurangi data, wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah. Dalam kasus penelitian ini, informasi yang berkaitan langsung dengan manajemen pelayanan pendaftaran jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi. Tahapan ini melibatkan penyaringan data sesuai fokus penelitian, seperti kualitas teknis pelayanan (akurat, cepat, mudah), kualitas fungsional (sikap petugas, alur prosedur, kenyamanan fasilitas), citra kelembagaan, dan tantangan pelayanan. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi data yang relevan agar dapat dianalisis lebih lanjut secara mendalam dan sesuai dengan tujuan penelitian.

b. Penyajian Data (*Display Data*)

Penyajian data dilakukan dengan cara mengorganisir informasi yang telah direduksi ke dalam format yang mudah dibaca dan dianalisis. Data disusun dalam bentuk naratif dan matriks tematik sesuai dengan kategori fokus penelitian. Misalnya, data mengenai efektivitas sistem SISKOHAT dalam proses pendaftaran, tanggapan jemaah terhadap pelayanan petugas, serta tantangan operasional di lapangan disusun berdasarkan kesamaan tema dan sumber. Penyajian data ini membantu

peneliti untuk melihat pola, hubungan antar kategori, serta dinamika pelayanan secara lebih utuh dan terstruktur.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap akhir dari proses analisis data adalah menarik kesimpulan dari data yang telah direduksi dan disajikan. Kesimpulan diperoleh melalui proses interpretasi yang didukung oleh bukti-bukti kuat dari hasil wawancara dan dokumentasi. Verifikasi dilakukan secara terus-menerus selama penelitian dengan cara membandingkan dan menguji konsistensi data dari berbagai sumber (triangulasi data). Dalam konteks penelitian ini, penarikan kesimpulan diarahkan untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai bagaimana manajemen pelayanan pendaftaran jemaah haji reguler dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi dan sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi prinsip pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Dengan menerapkan tahapan analisis ini, peneliti dapat menyusun gambaran yang utuh mengenai manajemen pelayanan pendaftaran jemaah haji reguler, baik dari sisi sistem, pelaksana, hingga pengalaman pengguna layanan, serta dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pelayanan publik keagamaan di Kementerian Agama Kota Bekasi.