

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Ibadah haji merupakan salah satu rukun islam yang wajib ditunaikan sekali seumur hidup oleh setiap muslim yang mampu baik secara fisik, mental, dan finansial. Di tengah populasi muslim yang besar, Indonesia setiap tahunnya mengirimkan jemaah haji dalam jumlah yang sangat besar ke Arab Saudi. Menurut data Kementerian Agama Republik Indonesia, kuota haji reguler untuk Indonesia tahun 2024 mencapai 213.320 orang (Anggoro, 2024). Jumlah tersebut menjadi salah satu yang tertinggi sepanjang sejarah, menunjukkan betapa besar antusiasme masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji. Namun, di balik tingginya minat tersebut, terdapat kenyataan bahwa tidak semua calon jemaah dapat berangkat, dan sebagian justru melakukan pembatalan keberangkatan.

Fenomena pembatalan haji reguler menjadi hal yang cukup penting untuk dicermati, mengingat prosesnya melibatkan serangkaian prosedur administratif dan layanan publik yang menyangkut hak-hak calon jemaah. Pembatalan ini dapat terjadi karena berbagai faktor seperti meninggal dunia dan porsinya tidak dimanfaatkan oleh ahli waris, pembatalan pendaftaran oleh calon jemaah haji, dan dibatalkan pendaftarannya oleh pihak berwenang dengan alasan yang sah. Di tingkat daerah, fenomena ini juga terjadi di Kabupaten Sumedang. Berdasarkan data dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, terdapat sebanyak 147 calon

jemaah yang membatalkan porsi hajinya sepanjang tahun 2024. Dari jumlah tersebut, sebagian besar tidak membatalkan karena alasan medis, tetapi karena alasan ekonomi, keluarga, atau alasan sosial lainnya. Fakta ini memperkuat pentingnya penelitian mengenai bagaimana pelayanan pembatalan ini dilaksanakan, serta bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan oleh pelaksana kebijakan.

Proses pembatalan haji diatur secara teknis dalam Keputusan Dirjen PHU No. 241 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler, yang menyatakan bahwa layanan pembatalan seharusnya diselesaikan dalam waktu paling lama tiga sampai 8 hari kerja. Akan tetapi, realita di lapangan menunjukkan adanya perbedaan. Di Sumedang, berdasarkan pengamatan awal dan informasi dari petugas, proses pencairan dana pembatalan sering kali memakan waktu lebih dari seminggu bahkan sampai sebulan.

Selain kendala teknis dan administratif, proses pelayanan pembatalan haji juga menghadapi hambatan dalam aspek komunikasi. Banyak calon jemaah mengaku tidak memperoleh informasi yang utuh dan jelas mengenai prosedur pembatalan. Sebagian hanya mengetahui alur pembatalan dari sesama jemaah atau melalui cerita dari kerabat, bukan dari penjelasan resmi petugas. Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pelaksana sering kali bersifat pasif. Akibatnya, banyak calon jemaah yang mengalami kesalahan dalam pengumpulan dokumen, salah memahami tahapan prosedur, hingga harus bolak-balik ke kantor Kementerian Agama. Hambatan komunikasi ini menunjukkan bahwa

pelaksanaan kebijakan tidak hanya bergantung pada aturan tertulis, tetapi juga pada efektivitas penyampaian informasi. Hal ini sesuai dengan pandangan Edward III yang menyatakan bahwa komunikasi yang jelas, konsisten, dan efektif merupakan kunci utama dalam keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik (Anggara, 2014).

Urgensi penelitian ini semakin nyata karena pelayanan publik di bidang keagamaan, khususnya ibadah haji, merupakan bagian dari pelayanan strategis pemerintah. Ketika pelayanan pembatalan tidak berjalan baik, maka bukan hanya proses administratif yang terganggu, tetapi juga menyangkut hak finansial dan psikologis calon jemaah. Selain itu, belum banyak penelitian di tingkat kabupaten yang mengkaji secara mendalam implementasi kebijakan pembatalan haji dari perspektif pelayanan.

Dalam konteks ini, teori implementasi kebijakan George C. Edward III menjadi sangat relevan. Teori ini menyebutkan bahwa keberhasilan pelaksanaan kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Keempat faktor ini sangat sesuai untuk digunakan dalam menganalisis implementasi kebijakan pembatalan haji reguler di Kemenag Sumedang, karena mencakup dimensi teknis, organisasi, dan sikap pelaksana.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Implementasi Kebijakan Pembatalan Haji Reguler dalam Pelayanan kepada Jemaah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang Tahun 2024".

## **B. Fokus Penelitian**

Dari latar belakang masalah penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka yang menjadi fokus penelitiannya adalah terbagi dalam 4 poin yakni :

1. Bagaimana komunikasi dalam implementasi kebijakan pembatalan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang?
2. Bagaimana sumber daya dalam implementasi kebijakan pembatalan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang?
3. Bagaimana disposisi atau sikap pelaksana kebijakan terhadap implementasi pembatalan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang?
4. Bagaimana struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan pembatalan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui proses komunikasi yang dilakukan dalam implementasi kebijakan pembatalan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui sumber daya dalam mendukung implementasi kebijakan pembatalan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.
3. Untuk mengetahui disposisi atau sikap pelaksana kebijakan terhadap pelaksanaan pembatalan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

4. Untuk mengetahui struktur birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan pembatalan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Secara Akademis**

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Haji dan Umrah, khususnya dalam kajian implementasi kebijakan publik pada pelayanan pembatalan haji reguler. Temuan penelitian ini juga dapat menjadi rujukan dalam pengembangan kurikulum dan materi ajar yang relevan dengan praktik nyata di lapangan.

##### **2. Secara Praktis**

###### **a. Bagi Instansi**

Sebagai bahan masukan untuk Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pembatalan haji reguler kepada jemaah, serta mendorong perbaikan sistem komunikasi, koordinasi, dan pelayanan publik.

###### **b. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Memberikan referensi awal dan dasar teoretis bagi penelitian lebih lanjut terkait pelayanan jemaah haji, terutama dalam konteks implementasi kebijakan di tingkat daerah.

### **c. Bagi Penulis**

Sebagai bentuk aplikasi ilmu yang telah diperoleh selama studi dan sebagai bagian dari syarat penyelesaian Program Sarjana Manajemen Haji dan Umrah (S.E.).

## **E. Tinjauan Pustaka**

### **1. Landasan Teori**

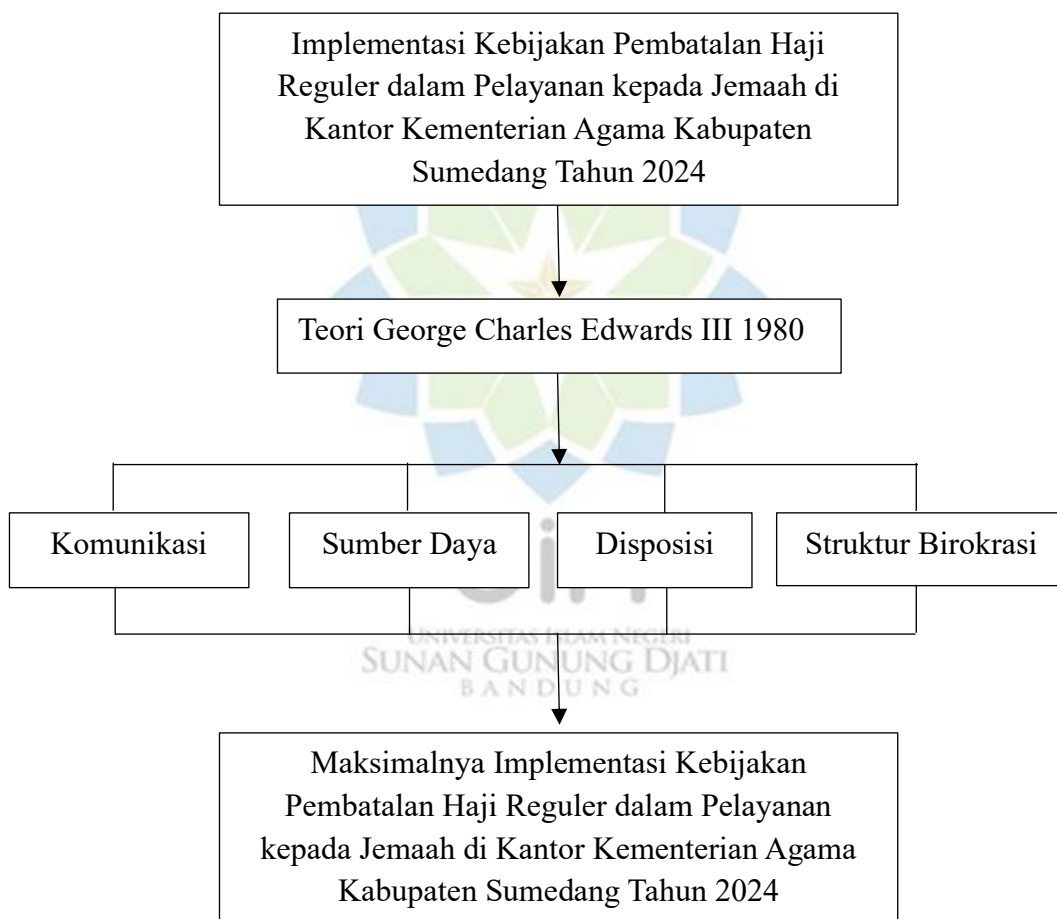
Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III sebagai dasar analisis. Menurut Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Edward III dalam Subarsono, 2005). Keempat faktor ini saling berkaitan dan berpengaruh terhadap bagaimana suatu kebijakan diterjemahkan ke dalam tindakan nyata di lapangan.

Dalam konteks penelitian ini, implementasi kebijakan yang dimaksud adalah kebijakan pembatalan haji reguler yang dilaksanakan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Kebijakan ini menyangkut proses administrasi pembatalan haji oleh calon jemaah, mulai dari pengajuan permohonan hingga pengembalian dana setoran awal.

### **2. Kerangka Berpikir**

Berdasarkan teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards III (1980), penelitian ini menyusun kerangka berpikir untuk melihat bagaimana kebijakan pembatalan haji reguler diterapkan di Kantor Kementerian

Agama Kabupaten Sumedang. Teori ini menjelaskan bahwa keberhasilan kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Kerangka berpikir ini membantu peneliti memahami peran keempat faktor tersebut dalam mendukung atau menghambat pelaksanaan kebijakan di lapangan. Berdasarkan teori tersebut, maka disusunlah kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir**

Gambar di atas merupakan kerangka berpikir penelitian yang disusun berdasarkan teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards III (1980). Penelitian ini berawal dari permasalahan implementasi kebijakan pembatalan haji reguler dalam pelayanan kepada jemaah di Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Dalam teori tersebut, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempatnya dijadikan alat analisis dalam mengkaji bagaimana kebijakan dijalankan secara nyata di lapangan.

Melalui kerangka berpikir ini, peneliti ingin memetakan dan memahami proses pelaksanaan kebijakan secara sistematis, serta menilai sejauh mana kebijakan tersebut telah dijalankan sesuai dengan tujuan pelayanan kepada jemaah. Kerangka ini juga membantu dalam mengidentifikasi berbagai hambatan dan dukungan yang muncul selama implementasi berlangsung. Dengan demikian, kerangka berpikir ini menjadi pedoman utama dalam menjawab rumusan masalah dan mengarahkan pencapaian tujuan penelitian.

## **F. Langkah-Langkah Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, yang beralamat di Jl. Kutamaya No. 25, Kelurahan Kotakulon, Kecamatan Sumedang Selatan. Lokasi ini dipilih karena merupakan lembaga yang bertanggung jawab langsung dalam pelaksanaan kebijakan pembatalan haji reguler. Selain itu, terdapat peningkatan jumlah calon jemaah yang mengajukan pembatalan, sehingga lokasi ini relevan untuk menggambarkan implementasi kebijakan secara langsung di tingkat daerah.



## **2. Paradigma dan Pendekatan**

Dalam penelitian ini, penulis memilih paradigma konstruktivisme karena fokus pada pemahaman realitas sosial yang dibentuk melalui interpretasi individu. Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk menggali makna dan perspektif yang berbeda dari responden, serta menganalisis fenomena secara mendalam. Dengan menggunakan paradigma ini, penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih kaya tentang pengalaman dan persepsi individu terkait topik yang diteliti.

Sejalan dengan paradigma tersebut, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah melalui pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Moleong, 2018) menyatakan penelitian kualitatif merupakan sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

## **3. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data sesuai dengan tujuan tertentu (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan suatu fenomena secara mendalam dan menyeluruh berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan.

Menurut Moleong (2018), penelitian kualitatif berupaya memahami apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, tindakan,

dan motivasi, melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata, dalam konteks alami. Metode ini digunakan karena mampu menangkap makna di balik praktik implementasi kebijakan pembatalan haji reguler di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kabupaten Sumedang.

Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi, dan dokumen, serta menguraikannya secara deskriptif untuk memahami bagaimana kebijakan tersebut diterapkan dalam pelayanan kepada jemaah.

#### **4. Jenis Data dan Sumber Data**

##### **a. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif bersifat deskriptif dan tidak dikonversikan ke dalam bentuk angka, melainkan berupa narasi, pernyataan verbal, hasil observasi, serta dokumen tertulis atau gambar. Menurut Moleong (2018), data kualitatif adalah data yang diperoleh dari sumber primer dan sekunder yang diwujudkan dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan serta perilaku yang dapat diamati. Data jenis ini digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena sosial atau kebijakan yang sedang dikaji, yaitu implementasi kebijakan pembatalan haji reguler di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

Data kualitatif dikumpulkan melalui teknik seperti wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi, yang memungkinkan

peneliti menangkap makna, pola, dan dinamika yang terjadi secara langsung di lingkungan penelitian.

#### **b. Sumber Data**

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, sumber data utama adalah kata-kata dan tindakan, sedangkan dokumen dan bahan tertulis lainnya berfungsi sebagai pendukung (Moleong, 2018). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut:

##### **1) Data Primer**

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari informan. Data utama dalam penelitian ini didapat dari hasil observasi langsung ke lokasi penelitian oleh peneliti di Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dan dari hasil wawancara kepada beberapa informan yang telah dipercaya seperti Kasi PHU, Staf PHU yang bertugas melayani pembatalan, dan calon jemaah haji yang membatalkan keberangkatannya.

##### **2) Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari sumber aslinya, melainkan melalui media perantara atau pihak lain. Data sekunder sebagai data tambahan didapat melalui buku, artikel, laporan, hasil penelitian seperti jurnal,

daftar hadir pembatalan haji reguler, arsip dokumen pembatalan haji reguler dan lainnya. Sumber-sumber tersebut digunakan untuk mendukung dan melengkapi isi pokok penelitian.

## 5. Penentuan Informan

### a. Informan

Informan dalam penelitian ini adalah individu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait implementasi kebijakan pembatalan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Informan berperan sebagai sumber utama data dengan memberikan informasi yang relevan, akurat, dan dapat dipercaya.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Informan Penelitian**

| No           | Informan                                                                | Jumlah   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1.           | Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah                             | 1        |
| 2            | Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Petugas Pelayanan Pembatalan Haji) | 2        |
| 3            | Calon jemaah haji yang melakukan pembatalan                             | 5        |
| <b>Total</b> |                                                                         | <b>8</b> |

### b. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Menurut Sugiyono, (2017) *purposive sampling* digunakan dalam

penelitian kualitatif untuk memilih subjek yang dianggap paling mengetahui persoalan yang diteliti. Dalam hal ini, informan dipilih karena keterlibatannya langsung dalam proses pelayanan pembatalan haji dan penguasaan terhadap informasi yang diperlukan.

## **6. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang relevan dan mendalam sebagai bahan analisis. Teknik yang digunakan mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **a. Observasi**

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat dan mencermati langsung objek yang diteliti di lapangan (Syafriada, 2021). Dalam konteks penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan pembatalan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Melalui observasi ini, peneliti berusaha memahami bagaimana proses kerja berlangsung, perilaku para pelaksana, serta berbagai masalah yang muncul selama pelayanan dilakukan.

Tujuan dari observasi ini adalah untuk memperoleh gambaran nyata tentang pelaksanaan kebijakan pembatalan haji, khususnya dalam hal pelayanan kepada jemaah. Peneliti secara aktif mencatat segala bentuk interaksi antara petugas dan jemaah, alur prosedur yang

dijalankan, hingga hambatan-hambatan yang terjadi di lapangan. Dengan melakukan pengamatan secara langsung, data yang diperoleh menjadi lebih valid dan kontekstual, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap implementasi kebijakan yang diteliti.

**b. Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada informan yang telah ditentukan dan relevan dengan fokus penelitian. Teknik ini digunakan untuk menggali informasi secara langsung dari pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pembatalan haji reguler. Menurut Moleong, (2018), wawancara adalah suatu bentuk percakapan yang dilakukan secara sadar, terarah, dan memiliki tujuan tertentu antara peneliti dan narasumber. Dalam penelitian ini, wawancara menjadi sarana utama untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan kebijakan di lapangan.

Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, di mana peneliti telah menyusun daftar pertanyaan secara sistematis sebelum wawancara dilakukan (Syafri, 2021). Teknik ini memungkinkan peneliti mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, karena pertanyaan difokuskan pada topik yang telah ditentukan. Meskipun strukturnya tetap, informan diberikan ruang untuk menjawab secara terbuka berdasarkan pengalaman dan

pengetahuan mereka. Dengan demikian, wawancara ini tetap memberikan peluang interaksi dua arah yang membantu peneliti memperoleh data yang akurat dan kontekstual.

### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menghimpun informasi dari dokumen tertulis, gambar, atau sumber visual lainnya yang relevan dengan fokus penelitian. Teknik ini berfungsi sebagai data pendukung untuk menguatkan temuan yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Menurut Guba dan Lincoln (dalam Moleong, 2018) dokumen merupakan sumber data yang stabil dan kaya makna, sehingga penting dalam penelitian kualitatif. Dalam praktiknya, peneliti dapat mendokumentasikan kegiatan atau proses pengumpulan data, seperti pengambilan foto saat wawancara atau observasi di lapangan, guna merekam kejadian secara visual sebagai bukti yang autentik.

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan berbagai dokumen, baik tertulis maupun visual, seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, buku referensi, artikel, jurnal, arsip layanan pembatalan haji, daftar hadir, dan struktur organisasi. Selain itu, peneliti juga mengambil dokumentasi berupa foto saat pengumpulan data, misalnya saat proses wawancara dengan staf PHU maupun calon jemaah. Semua dokumen ini digunakan sebagai pelengkap dan penguat terhadap data utama yang diperoleh, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih utuh dan

mendalam mengenai implementasi kebijakan pembatalan haji reguler (Abdussamad, 2021).

## **7. Teknik Penentuan Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data menjadi aspek penting untuk memastikan bahwa temuan yang diperoleh dapat dipercaya dan mencerminkan kenyataan di lapangan. Oleh karena itu, penelitian tentang implementasi kebijakan pembatalan haji reguler ini menerapkan uji kredibilitas sebagai salah satu bentuk validasi data. Kredibilitas menunjukkan sejauh mana data hasil penelitian dianggap benar oleh subjek yang diteliti. Untuk mencapai hal tersebut, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yakni memeriksa data dari berbagai sudut pandang, sumber, dan metode yang berbeda guna memperoleh keakuratan dan konsistensi informasi (Fattah, 2023).

Salah satu cara yang digunakan adalah triangulasi data, yang mencakup tiga bentuk: (1) Triangulasi sumber, yaitu membandingkan data dari berbagai informan atau dokumen; (2) Triangulasi teknik, yaitu menggunakan beberapa metode seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menguji data dari sumber yang sama; serta (3) Triangulasi waktu, yaitu melakukan pengumpulan data di waktu yang berbeda untuk melihat konsistensinya. Seperti dijelaskan oleh Sugiyono (2015), triangulasi bertujuan untuk menggabungkan berbagai data dan sumber guna memperkuat keabsahan informasi yang diperoleh. Dengan menerapkan ketiga bentuk triangulasi ini, peneliti dapat meningkatkan



kredibilitas hasil penelitian dan memastikan bahwa data yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kondisi riil di lapangan.

## **8. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2017).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model Miles and Huberman yang menyatakan bahwa, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data model Miles and Huberman, yaitu:

### **a. Reduksi Data**

Pada tahap reduksi data, penulis melakukan proses pemilihan dan penyederhanaan data yang diperoleh dari lapangan. Data yang direduksi meliputi data primer dan data sekunder. Proses ini membantu memfokuskan data sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan.

### **b. Penyajian Data**

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dalam penelitian ini, data akan disajikan dalam bentuk teks

naratif yang mendeskripsikan implementasi kebijakan pembatalan haji reguler.

**c. Penarikan Kesimpulan**

Setelah melakukan reduksi dan penyajian data, langkah ketiga dalam analisis data adalah menarik kesimpulan. Kesimpulan ini mencakup skema penjas, hubungan antara variabel, serta analisis sebab-akibat dan makna proposisional. Penarikan kesimpulan dilakukan melalui pertimbangan yang matang, yang meliputi penelaahan terhadap catatan lapangan untuk memastikan keakuratan data.

Dari hasil wawancara dengan informan, kesimpulan yang diambil akan disesuaikan dengan masalah penelitian dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, semua data diolah untuk menghasilkan deskripsi mengenai implementasi kebijakan pembatalan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.