

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada tahun 2024, proses pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung telah mengalami berbagai pembaruan dan perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan. Pelayanan yang optimal sangat diperlukan mengingat pentingnya ibadah haji bagi masyarakat muslim, di mana calon jemaah haji memerlukan bimbingan dan pelayanan yang memadai agar proses keberangkatan dan persiapan mereka dapat berjalan dengan lancar.

Dalam praktiknya, Kantor Kementerian Agama Kota Bandung dihadapkan pada berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji. Salah satu aspek penting yang harus diperhatikan adalah bagaimana petugas pelayanan dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh calon jemaah haji, mengingat proses pendaftaran haji melibatkan sejumlah dokumen administrasi dan prosedur yang cukup kompleks. Oleh karena itu, penerapan pelayanan prima yang cepat, akurat, dan responsif menjadi sangat penting dalam memastikan bahwa calon jemaah haji dapat menyelesaikan proses pendaftaran mereka tanpa hambatan yang berarti. Hal ini tentu saja menjadi tanggung jawab besar bagi Kantor Kementerian Agama, terutama di kota besar seperti Bandung, di mana jumlah calon jemaah haji yang mendaftar relatif tinggi.

Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang bagaimana pelayanan publik yang terkait dengan

ibadah haji dijalankan di sebuah kota besar seperti Bandung. Kondisi ini tentu saja menimbulkan tantangan tersendiri bagi Kantor Kementerian Agama Kota Bandung dalam memberikan pelayanan yang memadai kepada calon jemaah haji. Dengan banyaknya jumlah pendaftar, maka kompleksitas masalah yang dihadapi dalam pelayanan pun semakin beragam, baik dari segi administrasi, manajemen waktu, maupun komunikasi antara petugas dan jemaah.

Pelayanan bukan hanya tentang kecepatan dalam menyelesaikan tugas administratif, tetapi juga bagaimana pelayanan tersebut bisa memberikan rasa nyaman dan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik mencakup respons yang cepat terhadap pertanyaan atau keluhan calon jemaah haji, ketersediaan informasi yang akurat dan transparan, serta kemudahan dalam mengakses layanan yang disediakan. Di Kota Bandung, implementasi pelayanan prima menghadapi tantangan tambahan terkait dengan variasi latar belakang sosial ekonomi dan tingkat literasi teknologi dari calon jemaah haji. Sebagian masyarakat yang hendak mendaftar mungkin belum terbiasa dengan sistem *online* atau penggunaan teknologi informasi, sehingga petugas harus mampu memberikan pendampingan dan bimbingan yang sesuai.

Penelitian di kota besar seperti Bandung juga memberikan gambaran yang lebih representatif tentang pelayanan haji di daerah perkotaan, yang dapat dibandingkan dengan kondisi di daerah-daerah lain yang lebih kecil. Di kota besar seperti Bandung, di mana kompleksitas masalah pelayanan publik lebih tinggi dibandingkan dengan kota-kota kecil, penerapan reformasi birokrasi tentu menghadapi tantangan tersendiri. Tingginya jumlah pendaftar haji setiap tahunnya

memerlukan manajemen pelayanan yang efektif dan terstruktur dengan baik.

Di samping itu, sumber daya manusia dan infrastruktur yang tersedia di kantor Kementerian Agama juga menjadi faktor penting yang harus diperhatikan dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang diharapkan. Lebih jauh lagi, penelitian ini mencoba menghubungkan pelayanan haji di Kota Bandung dengan konsep pelayanan prima yang mencakup tidak hanya aspek teknis dan administratif, tetapi juga aspek emosional dan spiritual (Nurasyiah, 2023). Dalam hal ini, Kantor Kementerian Agama Kota Bandung diharapkan dapat memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga memperhatikan aspek spiritualitas yang menjadi inti dari pelaksanaan ibadah haji itu sendiri.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan judul dan latar belakang penelitian di atas, maka penelitian ini di fokuskan untuk melihat bagaimana kinerja pegawai di kantor Kemeterian Agama Kota Bandung. Berdasarkan hal itu maka, dapat teridentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi Pelayanan Prima di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung?
2. Bagaimana evaluasi Pelayanan Prima di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan pelayanan prima di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung didalam aspek kecepatan,

ketepatan, keramahan serta kenyamanan terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Untuk mengetahui bagaimana evaluasi pelayanan prima di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung dengan mengidentifikasi tantangan serta upaya perbaikan yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

D. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan ini, diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat bagi banyak pihak, diantaranya :

1. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan wawasan dan pemahaman dalam mata kuliah Manajemen Pelayanan Jasa. Dengan adanya penelitian ini, mahasiswa dapat memperoleh contoh nyata dan relevan mengenai penerapan teori-teori manajemen pelayanan dalam konteks organisasi publik, khususnya dalam institusi pemerintah seperti Kementerian Agama. Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan rujukan atau literatur tambahan bagi para akademisi dan peneliti yang ingin mendalami kajian serupa, sehingga turut mendukung pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pelayanan.

2. Kegunaan Praktis

Dari segi praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat nyata bagi kantor-kantor Kementerian Agama yang berlokasi di kota-kota besar. Penelitian ini dapat menjadi acuan atau gambaran tentang bagaimana meningkatkan

kualitas pelayanan jasa di institusi tersebut, khususnya dalam menghadapi tantangan di lingkungan perkotaan yang cenderung lebih kompleks dan dinamis. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat membantu dalam penyusunan strategi pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

E. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Menurut Tjiptono (2008), pelayanan prima terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Unsur-unsur tersebut yang pertama adalah Kecepatan yaitu proses pelayanan harus dilakukan dengan cepat agar pelanggan tidak merasa menunggu terlalu lama. Kedua ketepatan yaitu pelayanan yang diberikan harus tepat waktu dan sesuai dengan harapan pelanggan. Ketiga keramahan yaitu sikap ramah dan sopan dari petugas layanan sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Keempat adalah kenyamanan yaitu pelanggan harus merasa nyaman selama proses pelayanan, baik secara fisik maupun emosional. (Sonya, 2020)

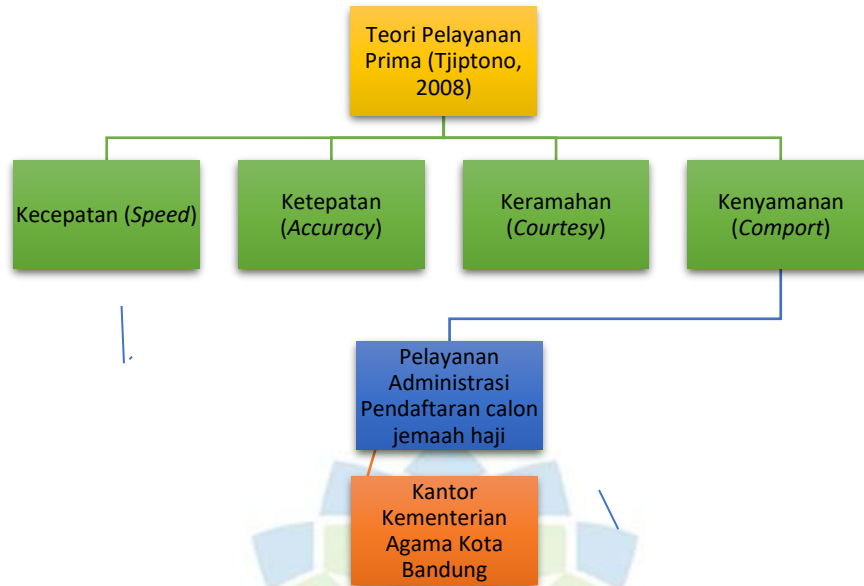
Teori pelayanan prima menurut Tjiptono sangat relevan dalam mendukung penelitian berjudul “Pelayanan Prima dalam Proses Administrasi Pendaftaran Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung Tahun 2024”. Teori ini menekankan pentingnya kualitas pelayanan yang mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan unsur-unsur yang sangat krusial dalam proses pendaftaran haji yang bersifat administratif dan menyangkut banyak calon

jemaah. Dalam konteks pendaftaran jemaah haji, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah. Kecepatan dalam memproses berkas, ketepatan dalam memberikan informasi dan data, keramahan petugas dalam melayani calon jemaah, serta kenyamanan lingkungan pelayanan akan menciptakan pengalaman administratif yang positif.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima ini, Kementerian Agama Kota Bandung dapat meningkatkan kualitas proses pendaftaran haji secara menyeluruh, sekaligus membangun kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah. Oleh karena itu, teori pelayanan prima bukan hanya relevan secara konseptual, tetapi juga sangat aplikatif sebagai dasar untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem pelayanan administrasi pendaftaran haji yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Selain itu, teori pelayanan prima juga dapat dijadikan acuan dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan publik di masa mendatang. instansi pemerintah memiliki pedoman untuk menjaga konsistensi pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tidak hanya berdampak pada kepuasan calon jemaah haji, tetapi juga mampu memperkuat citra positif Kementerian Agama sebagai lembaga yang profesional, transparan, dan akuntabel. Jika pelayanan prima diterapkan secara konsisten, maka diharapkan mampu meminimalisir keluhan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta menciptakan sistem administrasi pendaftaran haji yang lebih modern, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan jemaah di era sekarang.

2. Landasan Konseptual



Gambar 1.0-1Kerangka Konseptual

Bagan tersebut menggambarkan hubungan antara teori pelayanan prima (Tjiptono, 2008) dengan peningkatan kualitas pelayanan dalam proses administrasi pendaftaran calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung. Teori Pelayanan Prima (Tjiptono, 2008) Merupakan dasar konseptual utama. Teori ini menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas terdiri dari empat unsur utama yaitu Kecepatan (*Speed*), Ketepatan (*Accuracy*), Keramahan (*Courtesy*), Kenyamanan (*Comfort*).

Arah Tujuan Penerapan Keempat unsur ini saling berkaitan dan bersama-sama diarahkan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan administrasi pendaftaran calon jemaah haji. Konteks Penelitian (Objek Lokasi) Fokus penerapan

ini adalah di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung, sebagai lokasi penelitian dan pelaksanaan pelayanan publik dalam konteks ibadah haji.

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kementerian Agama Kota Bandung pada bidang Penyelenggaraan Haji yang berada di Jl. Soekarno Hatta No.498, Batununggal, Kecamatan Bandung Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40212.

2. Paradigma

Paradigma konstruktivisme adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada pemahaman subjektif dan interpretatif dari individu terhadap realitas di sekitarnya. Dalam paradigma ini, pengetahuan dianggap sebagai hasil dari konstruksi sosial atau pengalaman personal, bukan sekadar data objektif yang bisa diukur secara mutlak (Sugrah, 2020).

Paradigma konstruktivisme sangat cocok digunakan dalam penelitian ini karena tujuannya adalah untuk memahami pengalaman dan persepsi calon jemaah haji terhadap kualitas pelayanan administrasi, khususnya dalam hal responsivitas dan kemudahan proses pendaftaran.

Paradigma ini relevan karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam bagaimana pelayanan administrasi dirasakan secara subjektif oleh masyarakat pengguna layanan. Setiap calon jemaah mungkin memiliki pengalaman yang berbeda dalam mengakses layanan, mulai dari kecepatan proses, kejelasan informasi, hingga kenyamanan prosedur. Dengan pendekatan konstruktivis, peneliti

dapat menangkap keragaman persepsi tersebut dan mengidentifikasi aspek-aspek mana yang perlu ditingkatkan guna mewujudkan pelayanan administrasi yang lebih baik, humanis, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kedua, paradigma ini memungkinkan penelitian untuk menggali faktor kontekstual yang mempengaruhi persepsi calon jemaah terhadap pelayanan, seperti kenyamanan fasilitas, keterampilan komunikasi petugas, atau aspek spiritualitas yang relevan selama persiapan haji. Dengan konstruktivisme, penelitian dapat menjelajahi berbagai dimensi persepsi tanpa dibatasi oleh data kuantitatif semata. Terakhir, pendekatan konstruktivisme memfasilitasi penelitian untuk dilakukan secara empatik, dimana peneliti memposisikan diri untuk memahami (Sundari & Zuripal, 2024).

3. Pendekatan

Pendekatan kualitatif sangat sesuai karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi dari pegawai terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat mengeksplorasi pandangan subjektif, harapan, dari pegawai karena mereka harus melayani dengan baik dan karena calon jemaah yang beragam, serta menelusuri faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data langsung dari informan, misalnya melalui wawancara mendalam atau observasi, yang dapat menggali lebih dalam aspek pengalaman

personal dan sosial yang mungkin tidak terungkap dalam data kuantitatif. (Putri et al., 2023)

Selain itu, pendekatan kualitatif juga cocok karena memungkinkan peneliti untuk menjalin hubungan langsung dengan partisipan, yang penting untuk mengumpulkan informasi mengenai interaksi calon jemaah dengan petugas serta cara mereka memaknai pengalaman pendaftaran haji. Hal ini relevan dengan tujuan penelitian yang berfokus pada pemahaman kontekstual dan mendalam atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah haji, khususnya terkait aspek fasilitasi dan interaksi dengan petugas (Rafifah et al., 2023) (Tarigan & Kurniawan, 2024).

4. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2020:7) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah pengumpulan data yang berbentuk kata-kata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. (Hasbiansyah, 2008)

Dalam konteks penelitian tentang pelayanan prima dalam proses administrasi pendaftaran calon jemaah haji, pendekatan deskriptif sangat tepat digunakan. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai kualitas pelayanan administrasi yang diterima oleh calon jemaah. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan mendeskripsikan berbagai aspek pelayanan, seperti kecepatan proses, ketepatan informasi, kenyamanan fasilitas, serta responsivitas pelayanan, sebagaimana dirasakan langsung oleh masyarakat. Penelitian deskriptif tidak berusaha menguji hipotesis atau mencari hubungan kausal, melainkan berfokus pada penggambaran

fenomena yang terjadi di lapangan secara objektif dan menyeluruh. Dengan demikian, pendekatan ini relevan untuk mengetahui sejauh mana prinsip-prinsip pelayanan prima telah diterapkan dalam proses administrasi pendaftaran, serta bagaimana persepsi calon jemaah terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

5. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Wawancara dan observasi cocok untuk penelitian ini karena keduanya memungkinkan penggalian data yang lebih kaya dan kontekstual mengenai pengalaman serta persepsi pegawai di Kantor Kementerian Agama terhadap pelayanan.

- 1) Wawancara cocok karena metode ini memungkinkan peneliti untuk berinteraksi langsung dengan pegawai dan mengajukan pertanyaan terbuka yang menggali pengalaman pribadi, persepsi, dan pandangan mereka terkait pelayanan yang diberikan. Melalui wawancara, peneliti dapat memahami bagaimana pegawai memaknai tugas mereka, tantangan yang dihadapi, serta cara mereka menangani interaksi dengan calon jemaah. Proses ini juga memungkinkan untuk menggali detail-detail yang mungkin sulit diperoleh melalui metode lain, seperti standar pribadi pegawai dalam pelayanan, motivasi kerja, dan nilai-nilai yang mereka anggap penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Observasi juga merupakan metode yang sesuai karena memungkinkan peneliti untuk mengamati langsung perilaku, sikap, dan tindakan pegawai saat memberikan pelayanan. Dengan observasi, peneliti dapat memperoleh data

mengenai aspek-aspek seperti responsivitas pegawai, profesionalisme, interaksi interpersonal, dan kualitas fasilitas yang disediakan.

b. Sumber Data

1) Sumber data primer

Sumber data primer adalah informasi yang dihimpun secara langsung oleh peneliti dari subjek penelitian atau lokasi penelitian untuk pertama kalinya. Menurut Sugiyono (2017), data primer merupakan informasi yang dikumpulkan secara langsung dari pihak atau sumber aslinya, melalui metode seperti wawancara, observasi, atau kuesioner. Sumber data primer memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang aktual dan relevan terhadap objek penelitian, karena data ini didapatkan langsung dari pihak yang mengalami atau terlibat dalam fenomena yang diteliti.

2) Sumber data Sekunder

Sumber data sekunder, menurut Sekaran dan Bougie (2016), adalah data yang dikumpulkan oleh pihak lain atau telah tersedia dalam bentuk publikasi dan dokumen, seperti laporan, jurnal, buku, atau data statistik. Data sekunder biasanya digunakan untuk melengkapi atau menambah konteks data primer, membantu peneliti memahami latar belakang atau kerangka kerja teori dari fenomena yang diteliti. Data ini umumnya telah dikumpulkan dan dipublikasikan untuk tujuan lain, tetapi tetap bisa relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

6. Informan dan Unit Analisis

a. Informan dan Unit Analisis

Dalam penelitian mengenai pelayanan pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung, informan utama adalah para pegawai yang terlibat langsung dalam proses pendaftaran haji. Pegawai-pegawai ini dipilih karena memiliki pengalaman dan pengetahuan mendalam terkait kualitas pelayanan yang mereka berikan, tantangan yang dihadapi, serta pemahaman mengenai harapan dari calon jemaah haji yang dilayani. Pegawai yang dipilih sebagai informan meliputi petugas front desk yang secara langsung berinteraksi dengan jemaah, staf administrasi, hingga kepala bagian pelayanan yang mengelola dan mengawasi keseluruhan proses pelayanan.

b. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan informan yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono, *purposive sampling* dilakukan untuk memilih informan yang memiliki pemahaman atau pengalaman khusus mengenai topik yang diteliti, sehingga data yang diperoleh dapat memberikan wawasan yang mendalam dan sesuai dengan fokus penelitian.

Dalam konteks penelitian mengenai pelayanan prima pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung, informan dipilih berdasarkan peran dan keterlibatan langsung mereka dalam proses pelayanan pendaftaran haji.

Kriteria informan mencakup pegawai yang berinteraksi langsung dengan calon jemaah, seperti petugas administrasi (Firdausiyah & Putriani, 2024).

Dengan teknik *purposive sampling*, penelitian ini bisa mengumpulkan data dari individu-individu yang memiliki pengalaman dan pengetahuan langsung mengenai kualitas dan proses pelayanan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan mendalam tentang implementasi pelayanan di kantor tersebut.

7. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi yang lebih detail mengenai pengalaman, persepsi, dan pandangan para pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung terkait pelayanan yang mereka berikan kepada calon jemaah haji. Wawancara memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana pegawai memaknai peran dan tanggung jawab mereka, kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan, serta strategi yang mereka terapkan untuk memenuhi harapan calon jemaah. Selain itu, wawancara membuka ruang bagi informan untuk menjelaskan secara rinci kendala atau praktik baik yang selama ini dijalankan, yang mungkin tidak tertulis dalam dokumen resmi.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Bandung tanpa melakukan intervensi atau keterlibatan langsung dalam kegiatan yang diamati (*non-partisipatif*). Peneliti mencatat bagaimana pegawai berinteraksi dengan masyarakat, bagaimana alur pelayanan dilakukan, serta bagaimana sikap dan etika pelayanan ditunjukkan dalam praktiknya. Teknik ini dianggap relevan karena mampu memberikan gambaran nyata mengenai kondisi di lapangan, sehingga dapat dibandingkan dengan hasil wawancara dan dokumen tertulis. Observasi juga membantu mendeteksi adanya ketidaksesuaian antara standar pelayanan prima dengan pelaksanaannya di lapangan.

8. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan keabsahan data yang cocok untuk penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Kedua teknik ini digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki validitas yang tinggi dan dapat diandalkan.

- a. Triangulasi Sumber dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai informan yang memiliki peran berbeda dalam pelayanan pendaftaran haji, seperti pegawai di bagian administrasi. Dengan membandingkan data dari berbagai perspektif informan, peneliti dapat memastikan bahwa informasi yang didapat konsisten dan akurat. Informasi mengenai kualitas pelayanan

prima akan lebih kuat jika semua informan memberikan gambaran yang serupa atau melengkapi satu sama lain.

- b. Triangulasi teknik dilakukan dengan mengumpulkan data melalui lebih dari satu metode, misalnya melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari wawancara mendalam, sementara data pendukung dari observasi langsung terhadap interaksi pegawai dengan calon jemaah haji serta dokumentasi terkait prosedur pelayanan. Dengan menggunakan berbagai teknik ini, data yang diperoleh akan lebih kaya dan memiliki validitas yang lebih tinggi karena mendukung satu sama lain dari perspektif dan metode yang berbeda. Penggunaan triangulasi sumber dan teknik dalam penelitian ini membantu peneliti dalam membandingkan dan mengkonfirmasi data dari berbagai sudut pandang serta metode, sehingga hasil yang diperoleh menjadi lebih kredibel dan dapat dipercaya untuk menggambarkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung.

9. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisis Tematik. Menurut Braun dan Clarke (2006), analisis tematik adalah metode yang sistematis dalam mengidentifikasi dan menafsirkan pola makna dalam data kualitatif yang relevan dengan tujuan penelitian (Heriyanto, 2018).

Analisis tematik cocok untuk penelitian ini karena fokus utama adalah memahami persepsi dan pengalaman pegawai Kementerian Agama mengenai pelayanan prima. Dengan analisis tematik, peneliti dapat menggali tema-tema

kunci seperti persepsi pegawai terhadap kualitas pelayanan, tantangan yang dihadapi dalam melayani jemaah haji, responsivitas, profesionalisme, dan faktor lain yang mempengaruhi pelayanan. Metode ini memungkinkan peneliti mengelompokkan data yang kompleks dan kaya menjadi beberapa tema yang lebih mudah dipahami, yang pada gilirannya dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai praktik dan kualitas pelayanan prima dari sudut pandang pegawai.

