

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Menunaikan ibadah haji merupakan momen yang sangat berarti sebagai penyempurna pelaksanaan rukun islam kelima, yang harus dijalankan oleh umat muslim yang memiliki kemampuan fisik, finansial, dan logistik. Setiap tahunnya, ribuan calon jemaah haji asal Indonesia berangkat menuju Tanah Suci untuk menunaikan ibadah tersebut. Oleh karena itu, Kementerian Agama memiliki peran penting dalam menyediakan layanan yang optimal dan memadai untuk para calon maupun jemaah haji yang sedang menunaikan ibadah. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang menegaskan bahwa tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah memberikan pembinaan, pelayanan, perlindungan bagi jemaah. (Simbolon N.N, 2021) Kementerian Agama berkomitmen untuk mewujudkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan secara maksimal agar pelaksanaan ibadah haji dapat berlangsung secara aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan ajaran islam.

Pelayanan merupakan kegiatan dan keuntungan yang diberikan oleh organisasi atau individu kepada pelanggan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, dibutuhkan pelayanan yang maksimal, disertai partisipasi aktif masyarakat untuk mendorong peningkatan kualitas layanan. Upaya peningkatan pelayanan ini dikenal dengan istilah pelayanan publik. Dalam konteks penyelenggaraan

ibadah haji, penelitian ini membahas tentang pelayanan yang meliputi aspek umum yaitu administrasi, pemberkasan, dan layanan informasi jamaah. Oleh sebab itu, aparatur pemerintah dituntut harus lebih sigap dan responsif dalam memberikan layanan di berbagai sektor. Kesiapan ini dapat diwujudkan melalui penyederhanaan langkah-langkah dan aturan dalam pemberian pelayanan agar masyarakat dapat merasakan kemudahan, kelancaran, serta kepastian dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Kementerian Agama selalu berupaya memberikan pelayanan ibadah haji yang baik salah satunya dengan membangun sarana prasarana yang disebut Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur (PLHUT) dari tingkat pusat hingga daerah. PLHUT ini berfungsi sebagai layanan yang memberikan hak kepada masyarakat secara menyeluruh. Dan menyediakan berbagai layanan bagi masyarakat, seperti layanan informasi, pendaftaran haji, pembatalan dan pelimpahan porsi karena suatu hal serta perizinan pendirian PPIU dan KBIHU. Selain itu, PLHUT juga memberikan konsultasi seputar haji dan umrah untuk memastikan bahwa para calon jemaah dan jemaah mendapatkan pelayanan yang optimal dari waktu ke waktu.

Pelayanan haji menjadi salah satu aspek krusial dalam tugas dan tanggung jawab Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur. PLHUT Kementerian Agama memiliki kewenangan untuk mengelola berbagai kegiatan tentang ibadah haji, mulai dari proses pendaftaran calon jemaah haji, penyelenggaraan pembinaan haji, hingga pengawasan dan pemantauan pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Namun, pelaksanaan layanan haji oleh

Kementerian Agama tidak lepas dari berbagai tantangan. Dalam proses registrasi, misalnya sering ditemukan permasalahan terkait ketidaksesuaian data pada dokumen identitas calon jemaah, seperti perbedaan informasi antara antra dokumen pendukung (Surat Nikah atau Ijazah) dengan dokumen utama (KTP, KK, dan Validasi Bank). Kondisi ini kerap menghambat proses pengurusan paspor. Selain itu, terdapat calon jemaah lanjut usia yang tidak memiliki dokumen seperti Surat Nikah, Ijazah, atau Akta Kelahiran yang menjadi syarat pendaftaran haji. Akibatnya, mereka harus mengurus dokumen tersebut terlebih dahulu, yang prosesnya memakan waktu lama dan tidak memiliki kepastian jadwal penyelesaian, mengingat proses tersebut melibatkan instansi atau lembaga pemerintah lainnya.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti penerapan manajemen pelayanan yang diterapkan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur dalam melayani calon jemaah haji. Sedangkan manfaat dari penelitian ini dapat memperoleh informasi mengenai implementasi manajemen pelayanan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur.

B. Fokus Penelitian

Menurut uraian latar belakang yang telah dijelaskan, untuk memfokuskan pembahasan dalam skripsi ini, peneliti merumuskan permasalahan yang ingin dikaji pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Kota Jakarta Timur, yakni :

1. Bagaimana penerapan implementasi manajemen pelayanan pada PLHUT Kota Jakarta Timur?

2. Bagaimana evaluasi manajemen pelayanan pada PLHUT Kota Jakarta Timur?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang sudah dirumuskan, penelitian ini mempunyai beberapa tujuan yang akan dicapai, yaitu:

1. Untuk mengetahui penerapan implementasi manajemen pelayanan pada PLHUT Kota Jakarta timur.
2. Untuk mengetahui evaluasi manajemen PLHUT Kota Jakarta Timur.

D. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi kontribusi yang signifikan, baik dalam aspek teoritis maupun praktis.

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperluas pengetahuan di bidang manajemen melalui pendekatan dialektika kritis, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai esensi manajemen. Penjabaran tentang manajemen pelayanan dalam konteks evaluasi ini diharapkan dapat menjadi acuan dan memberikan sumbangan berarti bagi perkembangan kajian ilmu manajemen.
2. Secara praktis, penelitian ini menjadi sarana untuk memperoleh pengalaman serta memperluas wawasan dalam dalam mengaplikasikan ilmu manajemen, tepatnya pada pelayanan haji dan umrah.

E. Tinjauan Pustaka

Mengingat haji dan umroh adalah ibadah yang sangat penting dalam agama Islam, pelayanan yang diberikan harus memadai, efektif, dan efisien. Implementasi manajemen pelayanan yang baik di PLHUT dapat meminimalkan masalah yang mungkin timbul, seperti keterlambatan, kesalahan administratif, dan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan jemaah. Oleh sebab itu, penelitian ini penting agar mengevaluasi bagaimana manajemen pelayanan diterapkan di Jakarta Timur dan apakah sudah sesuai dengan standar yang diharapkan.

Penelitian ini mengacu pada teori manajemen pelayanan menurut *George R. Terry* yang dinilai sangat relevan. *Terry* mengartikan manajemen sebagai suatu proses khusus yang mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, yang bertujuan untuk menetapkan serta mencapai target melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal." (Rifaldi Dwi Syahputra, 2023). Berdasarkan definisi ini, teori manajemen pelayanan dapat dikembangkan melalui empat fungsi utama manajemen yang dipaparkan oleh *Terry*:

a. Perencanaan (*Planning*)

Fungsi perencanaan merupakan salah satu aspek mendasar dalam manajemen karena mencakup proses dan rangkaian aktivitas untuk menetapkan tujuan dalam periode tertentu, sekaligus menentukan tahapan atau langkah yang perlu ditempuh guna mewujudkan tujuan tersebut. PLHUT Kota Jakarta Timur telah menerapkan fungsi perencanaan dalam

layanan kepada calon jemaah haji. Mengingat perencanaan memiliki peran strategis dalam manajemen, maka sebelum menjalankan fungsi pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, pihak manajemen wajib menyusun terlebih dahulu agar tujuan organisasi dapat terencana secara optimal.

b. *Pegorganisasian (Organizing)*

Pengorganisasian memiliki peran yang sangat penting karena mempermudah penyusunan rencana program serta menetapkan alokasi sumber daya kerja dalam organisasi, sehingga setiap individu memahami tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu wujud penerapan fungsi pengorganisasian adalah adanya struktur kepengurusan yang jelas dalam satu organisasi atau lembaga.

Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur telah menerapkan fungsi pengorganisasian adalah adanya struktur kepengurusan yang jelas dalam suatu organisasi atau lembaga. Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur telah menerapkan fungsi pengorganisasian melalui pembentukan struktur organisasi yang terdefinisi dengan baik. Struktur ini menjadi bukti bahwa instansi tersebut memiliki sistem kepengurusan yang teratur. Selain itu, terdapat pembagian kerja di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, yang dipimpin oleh kepala seksi (KASI) PHU dan didukung oleh pejabat fungsional umum, sehingga mampu memberikan pelayanan pelayanan optimal kepada calon jemaah

haji. Pada saat pelaksanaan ibadah haji, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah bersama Kementerian Agama membentuk tim kerja atau panitia gabungan, yakni panitia pemberangkatan dan pemulangan haji (P3H) Untuk memastikan penyelenggaraan haji berjalan dengan lancar.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan manajemen pelayanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kota Jakarta Timur dijalankan dengan pendekatan terpadu yang menyatukan beragam fungsi pelayanan dalam satu wadah. Kegiatan ini mencakup layanan administrasi, konsultasi, hingga pengelolaan informasi haji yang memudahkan akses bagi para jamaah. Berbagai sarana seperti ruang pelayanan, loket informasi, serta sistem antrian elektronik disediakan untuk meningkatkan efisiensi sekaligus memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Implementasi pelayanan ini berlandaskan pada prinsip pelayanan prima yang mengutamakan kecepatan, ketepatan, keterbukaan, dan akuntabilitas.

Dalam praktiknya, manajemen pelayanan di PLHUT Kota Jakarta Timur melibatkan kerjasama lintas unit, antara lain Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, unit layanan operasional, serta dukungan teknologi informasi. Para petugas dibekali pelatihan dan dilengkapi Standar Operasional Prosedur (SOP) agar dapat memberikan pelayanan dengan profesional. Pemanfaatan sistem antrian digital, pemetaan kebutuhan jamaah, serta integrasi data dengan sistem pusat Kementerian Agama menjadi unsur penting yang menunjang penyelenggaraan manajemen

pelayanan yang efektif dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

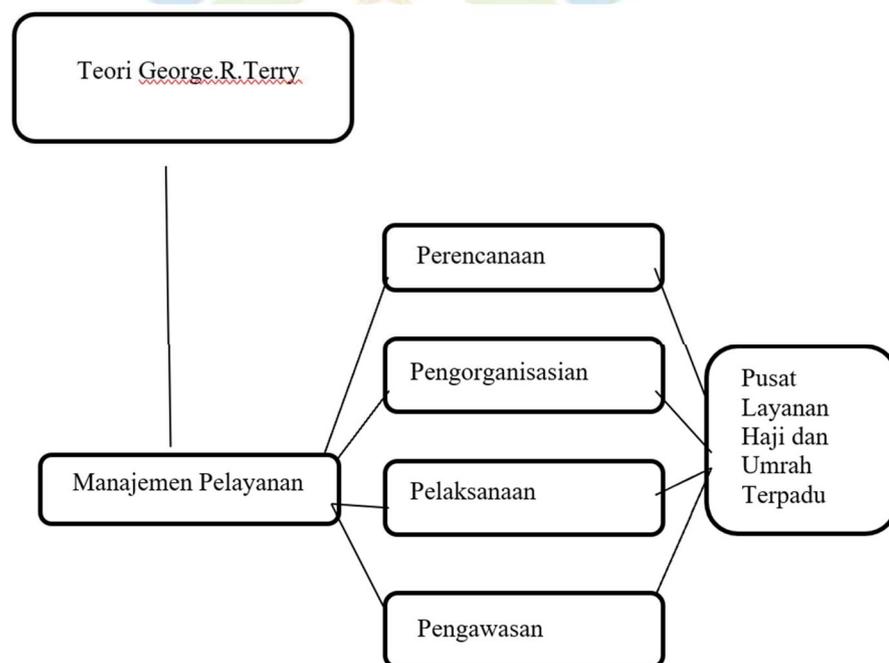
d. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan terhadap implementasi manajemen pelayanan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur adalah aspek penting pada menjamin kualitas dan efektivitas layanan kepada jemaah. PLHUT Kota Jakarta Timur menjadi unit pelayanan terpadu mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang terintegrasi, efisien, serta transparan. pengawasan dilakukan melalui penilaian kinerja pegawai, monitoring pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP), dan penilaian kepuasan jemaah. Tujuan utama pengawasan ini artinya buat memastikan bahwa setiap proses layanan berjalan sesuai menggunakan prinsip pelayanan publik yang baik serta akuntabel (Kementerian agama RI, 2020).

Dalam praktiknya, pengawasan terhadap manajemen pelayanan PLHUT Kota Jakarta Timur dilakukan sang aneka macam pihak, baik internal maupun eksternal. supervisi internal dilakukan sang unit supervisi pada Kementerian agama, sedangkan pengawasan eksternal dapat asal dari lembaga audit mirip Inspektorat Jenderal atau Badan Pemeriksa Keuangan (BPK). Selain itu, keterlibatan rakyat juga dibutuhkan pada bentuk pengaduan layanan atau survei kepuasan. menggunakan sistem pengawasan yang menyeluruh, berbagai kendala seperti ketidaksesuaian pelayanan, keterlambatan proses, atau praktik tidak etis dapat diidentifikasi dan diperbaiki secara cepat serta sempurna.

Efektivitas pengawasan sangat bergantung di penerapan prinsip

transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. PLHUT Kota Jakarta Timur perlu menyediakan akses informasi yang jelas serta praktis dipahami oleh masyarakat, serta membuka ruang bagi feedback yang konstruktif. Selain itu, sistem pengawasan yang baik pula perlu dilengkapi menggunakan teknologi berita untuk mendukung pelaporan dan analisis data pelayanan. Implementasi manajemen pelayanan yang diawasi secara optimal akan berdampak positif terhadap peningkatan kepercayaan publik terhadap layanan haji dan umrah, sekaligus menggambarkan penerapan prinsip pemerintahan yang baik (Fitriani, 2021, pp. 115-124).



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun tempat penelitian ini bertempat di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur, Jl Terusan 1 Gusti Ngurah Rai, RT.5/RW.11, Pd Kopi, Kec. Duren Sawit, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 17134.

2. Paradigma dan Pendekatan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan paradigma konstruktivisme, yang berpandangan bahwa pengetahuan tidak bersifat sebagai gambaran objektif dari realitas, melainkan merupakan hasil konstruksi yang dibentuk oleh manusia. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini peneliti akan memfokuskan pada pemahaman subyektif para partisipan terhadap fenomena yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan memperoleh data deskriptif yang disajikan dalam bentuk narasi. data tersebut diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara mendalam, kemudian dianalisis secara komprehensif untuk mengungkap makna yang terkandung untuk mengungkap makna yang terkandung di balik fenomena yang diteliti.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan mengeksplorasi serta memahami secara mendalam konteks sosial yang diteliti. Melalui pendekatan ini diperoleh data deskriptif dalam bentuk

kata-kata, tulisan, maupun perilaku yang diamati sepanjang proses penelitian.

Penelitian yang digunakan merupakan studi kasus deskriptif, dengan tujuan menggali informasi secara detail dan komprehensif mengenai Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur. Metode kualitatif dipilih agar diperoleh data yang kaya, mendalam, dan relevan, sehingga mampu memberikan pemahaman menyeluruh terhadap fenomena yang terjadi di lembaga tersebut.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data deskriptif, yang bersumber dari dokumen Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur serta berbagai dokumen lain yang relevan dengan jawaban atas pertanyaan penelitian..

b. Sumber Data

Sumber data merupakan peranan penting dalam penelitian karena menjadi dasar untuk menilai validitas hasil yang diperoleh. Dalam konteks ini, peneliti memakai:

a) Sumber Data Primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh langsung dari narasumber, baik melalui hasil wawancara yang dicatat maupun melalui dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti berencana mengumpulkan data primer melalui wawancara

langsung dengan informan yang telah ditentukan, yaitu pihak Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur.

b) Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dihasilkan dari beberapa sumber tertulis, seperti buku, jurnal, dan referensi lain yang relevan. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan informasi dari dokumen kebijakan resmi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur, yang berkaitan dengan pelayanan pada beberapa unit yang berada pada lingkungan PLHUT Kota Jakarta Timur.

5. Penentuan Informan atau Unit Analisis

a. Informan dan Unit Analisis

Menurut Morrigan unit analisis Merupakan keseluruhan objek maupun subjek yang menjadi sasaran penelitian untuk memperoleh gambaran dan penjelasan secara menyeluruh mengenai topik yang dikaji. (Morrigan, 2017, p. 166), dalam penelitian ini, informan yang dipakai merupakan staf yang bekerja yaitu yang terdiri dari Kepala Seksi (KASI) Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur .

b. Teknik Penentuan Informan

Penelitian ini mengambil subjek penelitian pada implementasi manajemen pelayanan pada jemaah haji. Peneliti membatasi subjek penelitian yaitu adalah para staf yang berada pada Pusat Layanan Haji

dan Umrah Kota Jakarta Timur. Dalam pemilihan informan, peneliti menggunakan teknik purposive sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria khusus yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan penelitian.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti memperoleh data melalui penelitian lapangan, yakni penelitian yang dilaksanakan secara langsung di lokasi objek yang diteliti. Teknik pengumpulan data pada penelitian lapangan ini dilakukan dengan metode:

a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilaksanakan melalui tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan informan dalam bentuk interaksi tatap muka. Proses ini menempatkan pewawancara dan informan dalam hubungan sosial yang dapat berlangsung dalam jangka waktu tertentu.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memanfaatkan panca indera, terutama penglihatan, serta didukung oleh indera lainnya seperti pendengaran, penciuman, peraba, dan perasa. Dalam penelitian ini, observasi dilaksanakan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dalam penelitian sosial yang berfungsi untuk menelusuri serta menganalisis data historis, sehingga berperan penting dalam memperoleh informasi yang valid. Pada penelitian ini, dokumen yang digunakan diperoleh melalui hasil observasi.

7. Teknik Penentuan dan Keabsahan Data

Moleong berpendapat bahwa validitas data ditentukan oleh tingkat kredibilitas temuan para interpretasinya, yang diperoleh melalui upaya menghasilkan temuan dan penafsiran sesuai kondisi sebenarnya serta mendapatkan persetujuan dari subjek penelitian. Dalam penelitian ini, upaya menjaga keabsahan data dilakukan melalui:

a. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti akan melakukan pengamatan kembali di lapangan untuk memverifikasi kebenaran data telah diperoleh sekaligus mengidentifikasi kemungkinan adanya data baru. Dalam konteks penelitian ini, peneliti terlibat dengan mengikuti berbagai aktivitas yang berlangsung dalam proses pelayanan haji dan umrah di Kota Jakarta Timur.

b. Meningkatkan Ketekunan

Sebelum memasuki tahap pembahasan, peneliti terlebih dahulu melakukan pengamatan secara teliti guna memperoleh data dan informasi yang menjadi objek penelitian. Pengamatan ini dilakukan

dengan ketekunan untuk mengidentifikasi ciri-ciri serta unsur-unsur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, kemudian memusatkan perhatian pada aspek-aspek penting tersebut secara mendalam. Peneliti menitikberatkan pengamatan pada manajemen pelayanan haji dan umrah di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur.

c. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik yang digunakan untuk menguji keabsahan data dengan memanfaatkan sumber atau informasi tambahan di luar data utama sebagai sarana pengecekan maupun pembandingan. Menurut Moleong, penerapan triangulasi melalui sumber berarti melakukan perbandingan atau pemeriksaan ulang tingkat kepercayaan informasi yang diperoleh dengan menggunakan waktu dan instrumen yang berbeda.

8. Teknis Analisis Data

Peneliti mengolah data hasil observasi dan wawancara melalui analisis yang bertujuan menguraikan secara jelas serta menyeluruh aspek-aspek yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Analisis ini diperkuat dengan perbandingan terhadap informasi dari para informan. Kesimpulan penelitian disusun dengan pendekatan induktif, yaitu menarik makna umum berdasarkan data khusus yang ditemukan.