

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji menjadi kewajiban bagi setiap muslim yang mampu untuk melakukannya, yaitu diantaranya mampu dari segi fisik, segi ilmu, segi finansial bahkan mampu dalam segi mental (Sulistio & Samsudin, 2024). Ibadah haji merupakan salah satu perkumpulan orang banyak, dimana umat muslim dari seluruh dunia datang untuk melaksanakan ibadah (Darmareja et al., 2023). Tidak sekedar perkumpulan orang banyak saja, tetapi tempat dan waktunya sudah ditentukan dan tidak bisa diubah untuk waktu pelaksanaan dan tempat pelaksanaannya. Bisa dikatakan ibadah haji, jika tempat pelaksanaannya di Masjidil Haram dan waktunya dilaksanakan pada bulan Dzulhijjah. Karena melibatkan jutaan orang dari berbagai negara, ibadah haji memerlukan sistem penyelenggaraan yang terorganisir dengan baik untuk menjamin kelancaran dan kenyamanan jemaah.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji menjadi unit pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dibawah naungan dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Baharuddin, 2023). Asrama Haji menjadi bagian fasilitas yang penting dalam mendukung keberangkatan dan kepulangan jemaah haji di Indonesia. Salah satu fasilitas kunci yang terdapat di sana adalah aula kedatangan atau gedung penerimaan, yang berfungsi sebagai tempat transit bagi jemaah haji sebelum dan setelah dari tanah

suci. Terdapat beberapa layanan yang disediakan antara lain layanan penginapan, ruang meeting, dan manasik (Sulistio & Samsudin, 2024). Proses yang dilakukan pada saat pemberangkatan di asrama haji meliputi *Custom, Immigration and Quarantine* (CIQ), disamping layanan lain seperti pemantapan manasik haji, akomodasi, konsumsi, pemeriksaan akhir kesehatan, bagasi, identification card (ID Card), pemberian gelang identitas, pembagian *living cost*, serta pemberian paspor.

Pada tahun 2024, Indonesia mendapatkan kuota haji terbanyak sepanjang sejarah penyelenggaraan, yaitu sebanyak 241.000 orang (Salma, 2024). Dengan demikian, hal tersebut menjadi sebuah tantangan bagi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), karena perlunya pengelolaan supaya penyelenggaraan ibadah haji bisa dilaksanakan dengan aman, terstruktur, dan berhasil sesuai dengan keinginan dan sesuai tujuan yang sudah direncanakan.

Mengingat jumlah jemaah haji yang meningkat pada tahun ini, pelayanan di Asrama Haji ini membutuhkan manajemen yang efektif dan efisien. Manajemen pelayanan publik menjadi acuan dalam hal ini. Manajemen pelayanan publik merupakan cabang dari ilmu administrasi yang berkaitan dengan pengelolaan, perencanaan, dan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Dalam hal ini, manajemen menjadi elemen kunci dalam administrasi yang bertugas untuk mengatur penggunaan sumber daya, baik sumber daya manusia, keuangan, maupun material, demi mencapai pelayanan publik yang berkualitas (Lestari & Santoso, 2022). Proses manajemen ini meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, serta pengendalian aktivitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal. Penerapan prinsip-

prinsip manajemen yang terstruktur memungkinkan organisasi publik untuk meningkatkan efisiensi, memperbaiki mutu pelayanan, dan meningkatkan kepuasan warga (Budi, 2020).

Fokus utama dalam manajemen pelayanan publik adalah penerapan empat prinsip layanan, yaitu kecepatan yang menunjukkan kemampuan menyelesaikan layanan dengan cepat tanpa mengurangi kualitas, ketepatan dengan menekankan kecermatan dalam memenuhi kebutuhan pengguna, keramahan dengan mencerminkan sikap hormat dan komunikatif petugas dalam berinteraksi, sedangkan kejujuran mencerminkan integritas dan transparansi dalam proses pelayanan. Keempat prinsip ini penting untuk menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan dapat dipercaya oleh masyarakat (Moenir, 2006).

Secara operasional, manajemen pelayanan publik juga melibatkan strategi-strategi penting yang membantu institusi publik memahami kebutuhan masyarakat, mengalokasikan sumber daya secara tepat, dan melakukan evaluasi kinerja secara terus-menerus. Ini berarti manajemen tidak hanya berperan dalam kegiatan sehari-hari, tetapi juga dalam penyesuaian terhadap perubahan lingkungan, pengembangan kebijakan yang inovatif, serta meningkatkan akuntabilitas kepada publik (Lestari & Santoso, 2022b).

Implementasi yang digunakan dalam pelayanan jemaah haji di Gedung Penerimaan Asrama Haji Bekasi kali ini menggunakan konsep pelayanan satu atap. Konsep pelayanan ini menawarkan solusi untuk menyederhanakan dan mempercepat berbagai proses pelayanan dan administrasi. Pelayanan satu atap adalah sistem yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses

berbagai layanan administrasi di satu tempat. Sistem ini memungkinkan penyelesaian berbagai jenis layanan publik, seperti perizinan, administrasi, atau kepentingan lainnya, secara terintegrasi di satu lokasi, tanpa harus berpindah-pindah tempat (Rizky Fitriyansyah et al., 2020).

Tujuan pelayanan satu atap adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta mengurangi birokrasi yang panjang, sehingga masyarakat dapat mengurus kebutuhan mereka dengan lebih cepat dan mudah (Ramadhan, 2021). Pelayanan satu atap tidak hanya memudahkan akses masyarakat, tetapi juga mengintegrasikan proses administrasi secara lebih efisien dan terkoordinasi. Dengan menggabungkan berbagai layanan dalam satu tempat, prosedur perizinan dan administrasi dapat dilakukan lebih cepat, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit dan memakan waktu. Sistem ini juga meningkatkan keterbukaan, karena masyarakat dapat dengan mudah memantau proses pengurusan, sehingga potensi penyimpangan birokrasi berkurang.

Selain itu, pelayanan satu atap memaksimalkan penggunaan sumber daya, baik dalam hal tenaga kerja maupun fasilitas, yang pada akhirnya mempercepat pengambilan keputusan dan penanganan layanan. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat, memperbaiki reputasi pemerintah, dan membangun kepercayaan yang lebih besar antara masyarakat dan institusi pemerintah. Pelayanan satu atap ini merupakan bagian dari manajemen pelayanan publik yang berarti manajemen pelayanan publik merupakan bagian ilmu administrasi. Salah satu unsur administrasi adalah manajemen (Fuadi, 2021).

Pelayanan satu atap ini, pertama kali diterapkan di Asrama Haji Embarkasi Bekasi pada tahun 2024. Implementasinya meliputi pelayanan pembagian *living cost*, pembagian paspor, cek kesehatan, pembagian identitas berupa gelang atau kartu identitas, yang seluruhnya dilakukan dalam satu Gedung untuk mengefisienkan waktu serta memudahkan dalam pelaksanaan haji 2024. Tentu saja ini adalah hal yang tepat untuk dijadikan strategi pada pelayanan di Gedung Penerimaan Asrama Haji.

Provinsi Jawa Barat sebagai provinsi yang mendapatkan alokasi kuota terbesar di Indonesia pada tahun 2014 yaitu sebanyak 40.201 jemaah (Vitiara, 2024). Dengan memberangkatkan 27.102 orang melalui Asrama haji Embarkasi Bekasi dalam 63 kelompok terbang (kloter) (Eva, 2024). Keberhasilan pelaksanaan pelayanan terlihat dari penghargaan yang diperoleh Asrama Haji Embarkasi/Debarkasi sebagai Asrama Haji terbaik dengan kategori pelayanan terbaik, fakta integritas terbaik, dan survei kepuasan jemaah terbaik pada rapat kerja nasional evaluasi penyelenggaraan ibadah haji 2024 (Anggoro, 2024).

Meninjau dari penjelasan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan Penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Satu Atap Di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2024”.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus dari penelitian ini adalah mengenai manajemen pelayanan satu atap di aula kedatangan Asrama Haji Embarkasi Bekasi, sebagaimana telah dijelaskan dalam latar belakang Penelitian tersebut. Untuk mengarahkan penelitian lebih tepat, maka:

- 1) Bagaimana kecepatan sistem pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi?
- 2) Bagaimana ketepatan sistem pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi?
- 3) Bagaimana keramahan sistem pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi?
- 4) Bagaimana kejujuran sistem pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah disebutkan diatas maka tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui kecepatan sistem pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi.
- 2) Untuk mengetahui ketepatan sistem pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi.
- 3) Untuk mengetahui keramahan sistem pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

- 4) Untuk mengetahui kejujuran sistem pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Secara Akademis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah yang bernilai bagi pembaca, terutama mereka yang merupakan mahasiswa Program Studi Manajemen Haji dan Umrah.
- 2) Diharapkan Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman penulis tentang manajemen pelayanan satu atap bagi jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi, serta memberikan kontribusi untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

1.4.2 Secara Praktis

- 1) Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada peningkatan kualitas layanan terhadap jemaah haji selanjutnya.
- 2) Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi praktis dalam memaksimalkan manajemen pelayanan satu atap.
- 3) Diharapkan hasil penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi berharga dalam pengembangan kajian tentang Manajemen Haji dan Umrah.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Landasan Teoritis

- 1). Manajemen Pelayanan Publik
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Hayat, 2017).

Manajemen pelayanan publik menekankan pada pengelolaan layanan secara efisien, responsif, dan transparan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Teori ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian kegiatan layanan agar berjalan efektif. Fokusnya adalah mencapai keseimbangan antara efisiensi operasional dan kepuasan masyarakat melalui akuntabilitas dan hasil yang nyata. Manajemen pelayanan publik juga menuntut sinergi antara kebijakan, manajemen organisasi, dan pemberdayaan sumber daya manusia agar pelayanan optimal (Mahendra, 2020).

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan memberikan manfaat atau bantuan kepada orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan yang efektif dan efisien, diperlukan keahlian, komitmen, serta kesadaran dari penyedia layanan. Pelayanan yang baik, harus memenuhi unsur kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kejujuran. Kecepatan menunjukkan kemampuan menyelesaikan layanan dengan cepat tanpa mengurangi kualitas; ketepatan menekankan kecermatan dalam memenuhi kebutuhan pengguna; keramahan mencerminkan sikap hormat dan komunikatif petugas dalam berinteraksi; sedangkan kejujuran mencerminkan integritas dan transparansi dalam proses pelayanan.

Keempat unsur ini penting untuk menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan dapat dipercaya oleh masyarakat (Moenir, 2006).

2). Pelayanan Satu Atap

Pasal 1 angka 11 Permendagri Nomor 24 Tahun 2006, menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengolahannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Sedangkan Pasal 11 angka 12 Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 menjelaskan tentang perizinan paralel adalah penyelenggaraan perizinan yang diberikan kepada pelaku usaha yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin, yang diproses secara terpadu dan bersamaan.

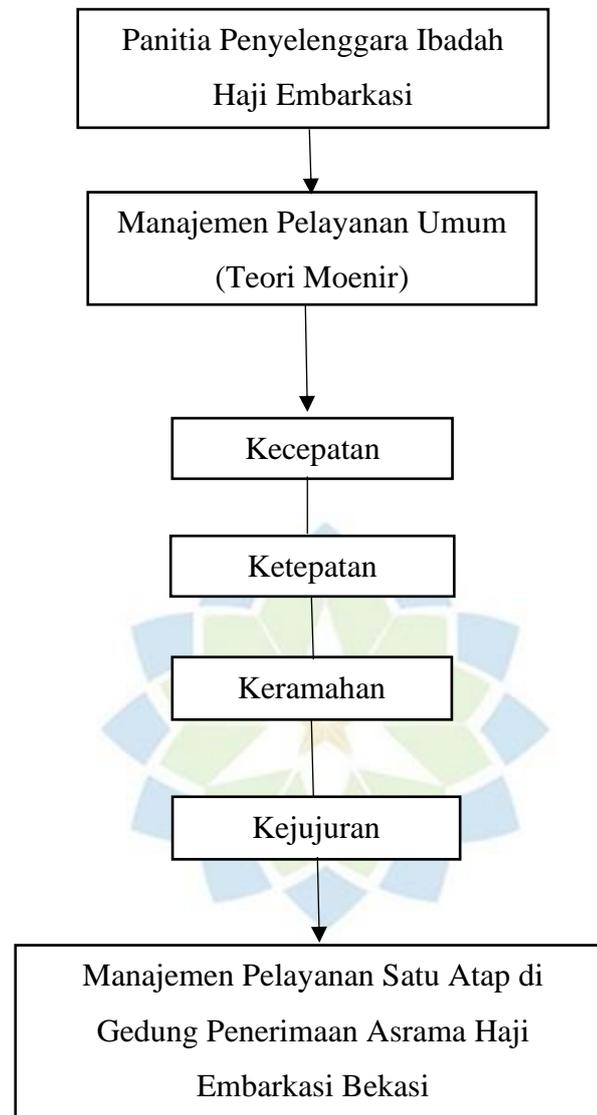
Pelayanan satu atap merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai layanan administrasi, perizinan, dan non-perizinan dalam satu lokasi, sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai layanan dengan lebih cepat dan efisien. Tujuan dari sistem ini adalah untuk mengurangi birokrasi yang rumit, mempercepat proses pengurusan, dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik. Dengan pendekatan yang menyatukan berbagai instansi di satu tempat, koordinasi antar lembaga menjadi lebih mudah, mengurangi kebutuhan untuk berpindah lokasi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Penerapan sistem ini di berbagai wilayah menunjukkan peningkatan efisiensi, baik dari segi tenaga kerja maupun infrastruktur, serta menciptakan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Ratnasari, 2021).

1.5.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam suatu penelitian hendaknya jelas. Ketidakjelasan konsep dalam suatu penelitian akan menimbulkan pengertian atau persepsi yang berbeda dengan yang dimaksud oleh penulis. Oleh karena itu perlu kejelasan konsep yang dipakai dalam suatu Penelitian.

Konsep Penelitian merupakan suatu kesatuan pengertian tentang suatu hal atau persoalan yang perlu dirumuskan. Dalam merumuskan suatu pengertian kita harus dapat menjelaskan sesuai dengan maksud penulis dalam memakainya. Hal ini perlu ada konsistensi dalam penggunaan konsep itu.

Berikut ini disajikan sebuah kerangka konseptual yang bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pokok-pokok pikiran yang menjadi landasan dalam penelitian ini. Peta konsep tersebut memuat keterkaitan antara berbagai variabel dan aspek yang diteliti, sehingga dapat membantu memperjelas arah analisis serta mempermudah pemahaman terhadap struktur logis dari penelitian yang dilakukan.



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

1.6 Langkah-langkah Penelitian

1.6.1 Penentuan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan atau bertempat di UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi yang beralamat di Jl. Kemakmuran No.72, Marga Jaya, Kec. Bekasi Selatan, Kota Bekasi, Jawa Barat 17141.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme, menekankan pada pemahaman mendalam terhadap realitas sosial yang kompleks dan kontekstual. Dalam paradigma ini, penulis memandang bahwa realitas tidak bersifat tunggal dan objektif, melainkan dibentuk melalui interpretasi subjektif individu atas pengalaman dan interaksi mereka. Oleh karena itu, metodologi konstruktivis menempatkan penulis sebagai instrumen utama dalam menggali makna yang dibangun oleh subjek Penelitian dalam konteks sosial tertentu (Kouam Arthur William, 2024).

Dalam konteks penelitian ini, penulis berupaya memahami bagaimana para petugas dan jemaah memaknai proses pelayanan satu atap yang diterapkan di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi tahun 2024. Untuk menggali makna tersebut, digunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang memungkinkan penulis untuk menyajikan gambaran yang rinci dan kontekstual mengenai proses manajemen pelayanan, khususnya berdasarkan empat indikator dari teori manajemen pelayanan publik menurut Moenir, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kejujuran pelayanan.

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang menghasilkan data deskriptif dari teks atau ekspresi serta perilaku yang dapat diamati dari individu. Oleh karena itu, untuk mengumpulkan data, penulis akan secara langsung terlibat di lapangan

dengan menggunakan metode seperti analisis dokumen, observasi, dan wawancara.

1.6.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena kemampuan untuk memberikan gambaran yang jelas, terperinci, dan objektif tentang fenomena yang diteliti. Metode deskriptif kualitatif berfokus pada pemahaman yang mendalam terhadap proses dan peristiwa yang terjadi dalam konteks yang diamati. Dalam hal ini, penulis berusaha menggambarkan secara sistematis bagaimana proses pelayanan satu atap, termasuk tahapan-tahapan yang terlibat, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut. Data yang dikumpulkan dalam Penelitian ini bersifat kualitatif, yang artinya data yang diperoleh lebih berupa narasi atau kata-kata, gambar, serta dokumentasi lainnya, dan bukan angka atau statistik (Sugiyono, 2021).

1.6.4 Jenis dan Sumber Data

1) Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang tidak diukur dengan angka, melainkan lebih ditekankan pada pemahaman yang mendalam tentang wawasan, proses pemikiran, dan alasan dibalik suatu tindakan atau fenomena. Data ini berfokus pada pengumpulan informasi yang dapat memberikan gambaran yang lebih jelas

mengenai persepsi, motivasi, dan interpretasi dari para informan terkait topik yang diteliti (Sugiyono, 2021).

2) Sumber Data

(1) Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama (Sugiyono, 2021). Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan narasumber yang bersangkutan yaitu, Kepala Dokumen PPIH Embarkasi, Ketua tim kerja sama Asrama Haji dan PPIH bagian penerimaan dan pembekalan. Serta diperoleh dari observasi.

(2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung, melalui media perantara atau disebut dengan data dokumentasi (Sugiyono, 2021). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai dokumen, laporan, artikel ilmiah, dan literatur yang relevan dengan manajemen pelayanan satu atap di Asrama Haji. Data sekunder ini mencakup kebijakan pemerintah, publikasi dari lembaga terkait, dan penelitian sebelumnya yang dapat memberikan konteks dan dukungan teoritis bagi analisis dalam Penelitian ini.

1.6.5 Informan dan Unit Analisis

1) Informan

Informan dalam penelitian ini terdiri dari berbagai pihak yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan haji, khususnya yang terkait dengan implementasi Pelayanan Satu Atap. Adapun informannya adalah sebagai berikut:

- (1) Kepala Bagian Dokumen PHU yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi dan kelengkapan dokumen jemaah haji. Tugas ini mencakup verifikasi dan validasi berbagai dokumen yang diperlukan oleh jemaah, seperti paspor, visa, kartu kesehatan, dan dokumen identitas lainnya. Kepala bagian dokumen berperan aktif dalam memastikan bahwa seluruh dokumen jemaah telah lengkap dan sesuai dengan ketentuan sebelum keberangkatan ke Tanah Suci.
- (2) Kepala Tim Kerja Sama Asrama Haji yang bertugas menjalin dan mengelola hubungan kerja sama dengan berbagai pihak eksternal, bertanggung jawab atas penyusunan, pelaksanaan, dan evaluasi perjanjian kerja sama, serta memastikan keterlibatan mitra dalam mendukung sistem pelayanan satu atap. Selain itu, mengkoordinasikan sinergi antar unit internal
- (3) Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) bagian penerimaan Jemaah Haji yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan Pelayanan Satu Atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji. PPIH bagian penerimaan Jemaah, memiliki peran penting dalam memastikan seluruh proses layanan berjalan dengan tertib, cepat, dan terintegrasi. Keterlibatan PPIH meliputi layanan kesehatan, keabsahan dokumen, *living cost*,

hingga pelayanan akomodasi dan transportasi jemaah di asrama haji yaitu berupa nama gedung Jemaah, pembagian nomor kamar jemaah, dan nomor bus jemaah untuk keberangkatan ke Bandara.

(4) Jemaah haji Asrama haji Embarkasi Bekasi tahun 2024.

2) Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah salah satu anggota Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) yang dipilih karena keterlibatannya langsung dalam pelaksanaan pelayanan satu atap. Penulis memilihnya untuk memperoleh data yang relevan dan mendalam mengenai proses pelayanan kepada jemaah haji, sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan kondisi nyata di lapangan.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis memanfaatkan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Penggunaan kombinasi teknik ini diharapkan dapat memberikan dukungan yang efektif dalam kelangsungan penelitian untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

1) Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang penting dalam penelitian kualitatif. Metode ini berfungsi untuk mengamati langsung perilaku dan interaksi subjek dalam konteks alami mereka, sehingga dapat memperoleh data yang lebih akurat dan mendalam (Uli & Lizawati, 2019).

Penulis melakukan observasi dengan cara mengamati secara langsung seluruh aktivitas pelayanan yang berlangsung di lokasi penelitian. Proses observasi dilakukan sejak awal jemaah memasuki area pelayanan hingga tahap akhir penyelesaian administrasi, sehingga penulis dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai dinamika yang terjadi. Dalam kegiatan ini, penulis mencatat secara sistematis alur layanan yang ditempuh oleh jemaah, mulai dari proses verifikasi dokumen, pemeriksaan kesehatan, layanan keimigrasian, hingga pengaturan transportasi. Selain itu, interaksi antara petugas dengan jemaah turut diamati, baik dalam hal sikap, bahasa komunikasi yang digunakan, maupun tingkat kesabaran petugas dalam menghadapi berbagai karakter jemaah yang beragam.

Penulis memperhatikan apakah pelayanan berlangsung sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan atau justru terdapat hambatan yang menyebabkan keterlambatan. Efektivitas koordinasi antarinstansi juga diamati secara cermat, terutama antara bagian imigrasi, kesehatan, dan transportasi, untuk melihat sejauh mana kerja sama lintas sektor dapat mendukung prinsip pelayanan satu atap yang cepat, tepat, dan efisien. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh data faktual yang objektif mengenai bagaimana sistem pelayanan satu atap benar-benar diterapkan di lapangan. Melalui pengamatan langsung, penulis juga berusaha mengidentifikasi kendala-kendala yang muncul selama proses pelayanan berlangsung, baik yang bersifat teknis seperti keterbatasan sarana dan prasarana, maupun yang bersifat non-teknis seperti koordinasi antarpetugas,

antrian jemaah, atau kurangnya pemahaman jemaah terhadap prosedur pelayanan.

2) Wawancara

Wawancara adalah penelitian yang membutuhkan proses tanya jawab tatap muka antara penulis dengan subjek yang diteliti. Tujuannya adalah mendapatkan informasi yang diharapkan penulis sehingga durasi dan jumlah wawancara perlu disesuaikan dengan kondisi yang ada (Fattah Nasution, 2023).

Proses wawancara diawali dengan perencanaan yang maksimal, termasuk penentuan tujuan, pemilihan informan yang relevan, serta penyusunan panduan pertanyaan yang sesuai dengan fokus kajian. Wawancara kemudian dilaksanakan baik secara langsung maupun daring, dengan penulis berperan sebagai fasilitator yang menggali informasi dari narasumber melalui komunikasi yang aktif dan terbuka. Selama wawancara berlangsung, penulis melakukan pencatatan atau perekaman untuk mendokumentasikan data secara akurat. Hasil wawancara kemudian ditranskrip dan dianalisis melalui proses reduksi, kategorisasi, dan interpretasi untuk memperoleh pemahaman yang mendalam.

3) Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang berfokus pada penelusuran dan analisis terhadap dokumen yang relevan dengan objek atau masalah penelitian. Dokumen yang dimaksud dapat berupa dokumen tertulis seperti laporan,

arsip, surat keputusan, notulensi rapat, hingga dokumen visual seperti foto dan video. Metode ini sering digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari observasi dan wawancara, serta dapat menjadi sumber informasi utama ketika data primer sulit diakses secara langsung (Nilamsari, 2020).

Studi dokumentasi dilakukan dengan cara menelusuri dan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan satu atap di Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Dokumen yang diteliti meliputi Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 185 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Satu Atap Jemaah Haji, pedoman teknis penyelenggaraan haji, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, laporan tahunan, hingga data internal dari Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Bekasi. Selain itu, penulis juga memanfaatkan berbagai artikel jurnal ilmiah, baik nasional maupun internasional, yang membahas topik manajemen pelayanan publik, pelayanan satu atap, serta pelayanan haji di Indonesia.

1.6.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini mencakup pengumpulan data yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Penulis menggunakan triangulasi sebagai metode untuk membandingkan dan memverifikasi data agar hasil penelitian memiliki tingkat keabsahan yang tinggi. Triangulasi dilakukan dengan cara menggabungkan serta menguji

konsistensi informasi yang diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Melalui observasi, penulis memperoleh data faktual yang tampak secara langsung di lapangan mengenai alur pelayanan, interaksi petugas dan jemaah, serta efektivitas koordinasi antarinstansi. Data tersebut kemudian dikonfirmasi dengan hasil wawancara bersama narasumber yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan satu atap.

Selain itu, penulis juga melakukan perbandingan antara data hasil observasi dengan hasil wawancara, untuk melihat apakah terdapat kesesuaian atau perbedaan di antara keduanya. Apabila terdapat perbedaan, penulis menelusuri kembali informasi melalui dokumentasi resmi, seperti peraturan, SOP, laporan kegiatan, maupun data internal PPIH, sehingga dapat ditemukan kejelasan mengenai kondisi yang sebenarnya. Penulis juga memanfaatkan foto-foto kegiatan di lapangan sebagai bukti visual serta menelaah penelitian terdahulu yang relevan untuk dijadikan bahan pembandingan.

1.6.8 Teknik Analisis Data

1) Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola serta membuang yang dianggap tidak perlu. Artinya data yang telah direduksi akan memberikan sebuah gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data berikutnya, dan mencari lagi

bila diperlukan. Dalam reduksi data dapat pula dibantu dengan alat-alat elektronik dengan memberikan aspek-aspek tertentu guna mempermudah proses reduksi data (Sugiyono, 2021).

Reduksi data dilakukan dengan cara memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengabstraksikan data yang diperoleh dari transkrip wawancara, catatan lapangan, maupun dokumen terkait lainnya. Proses ini menjadi penting karena data yang terkumpul pada penelitian kualitatif umumnya sangat banyak, beragam, dan kompleks, sehingga perlu diseleksi untuk membedakan antara informasi yang relevan dengan tujuan penelitian dan informasi yang tidak memiliki keterkaitan langsung.

Dalam praktiknya, penulis membaca ulang transkrip wawancara secara menyeluruh, lalu menandai bagian-bagian penting yang berkaitan dengan fokus penelitian, seperti kecepatan, ketepatan, kejujuran, dan keramahan pelayanan sesuai dengan teori Moenir. Catatan lapangan hasil observasi juga diseleksi untuk melihat pola, kejadian penting, maupun hambatan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan satu atap. Sementara itu, data dari dokumen resmi seperti peraturan, SOP, dan laporan kegiatan dibandingkan dengan hasil temuan lapangan untuk memperkuat keakuratan data.

2) Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks naratif (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini penyajian data dalam bentuk teks naratif, penyajian data bertujuan agar penulis dapat memahami apa yang terjadi dan merencanakan tindakan yang akan dilakukan.

Penyajian data dilakukan dalam bentuk teks naratif yang disusun secara sistematis berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penyajian data ini bertujuan untuk mempermudah penulis dalam memahami gambaran menyeluruh mengenai apa yang sebenarnya terjadi di lapangan, khususnya terkait pelaksanaan manajemen pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Melalui teks naratif, data yang telah direduksi diuraikan kembali dalam bentuk deskripsi yang runtut.

Penyajian data tidak hanya terbatas pada uraian deskriptif, tetapi juga dilengkapi dengan kutipan langsung dari narasumber untuk memperkuat keaslian data yang diperoleh. Dengan adanya kutipan, pembaca dapat melihat perspektif narasumber secara nyata dan autentik, sehingga memperkaya pemahaman terhadap konteks penelitian. Selain itu, penyajian data juga dihubungkan dengan dokumen resmi maupun temuan penelitian terdahulu.

3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dilakukan setelah data dianalisis secara menyeluruh. Kesimpulan awal yang dihasilkan bersifat tentatif dan dapat berubah apabila belum didukung oleh bukti yang cukup. Dalam pendekatan ini, kesimpulan tidak selalu menjawab pertanyaan penelitian secara langsung, karena rumusan masalah dapat berkembang selama proses penelitian berlangsung. Kesimpulan juga dapat berupa temuan baru yang memberikan pemahaman lebih jelas terhadap suatu objek, menjelaskan hubungan interaktif, atau menghasilkan hipotesis maupun teori yang sebelumnya belum teridentifikasi (Sugiyono, 2021).

Verifikasi dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil memiliki validitas dan reliabilitas. Jika kesimpulan awal tidak memperoleh dukungan dari data yang kuat, maka kesimpulan tersebut masih bersifat sementara. Namun, apabila temuan tersebut konsisten dengan bukti yang valid saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan dianggap sah dan dapat dipercaya. Verifikasi menjadi tahap penting dalam menjaga kredibilitas hasil penelitian secara keseluruhan (Sugiyono, 2021).

Dalam penelitian ini, langkah pengambilan kesimpulan dan verifikasi dilakukan dengan menafsirkan data yang telah direduksi dan disajikan untuk menemukan pola, tema, serta makna yang berkaitan dengan manajemen pelayanan satu atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Kesimpulan diperoleh melalui proses berulang dengan

cara membandingkan hasil observasi dan wawancara, kemudian dianalisis secara mendalam agar tidak menyimpang dari fokus penelitian. Proses verifikasi dilakukan sepanjang penelitian, baik dengan mengecek ulang data kepada informan maupun menelaah kembali catatan lapangan untuk memastikan konsistensi dan keakuratan informasi.

