

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Haji adalah salah satu dari lima rukun Islam utama yang diwajibkan oleh Allah SWT bagi mereka yang mampu melaksanakannya termasuk orang-orang yang memiliki cukup uang dan sehat secara fisik dan mental untuk melaksanakan perintah ini. Aturan untuk melaksanakan ibadah haji adalah wajib, sebagaimana disebutkan dalam Al-Quran, Surah Ali Imran (3:97).

Artinya: Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, di antaranya Maqam Ibrahim. Siapa saja yang masuk ke Baitullah, maka ia akan selamat. Salah satu kewajiban manusia terhadap Allah adalah melakukan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang yang mampu melakukan perjalanan ke sana. Siapa yang menolak kewajiban haji, maka jelaslah bahwa Allah Maha Kaya, tidak membutuhkan apa pun dari seluruh alam.

Haji bukan hanya sebuah kegiatan keagamaan, tetapi juga cerminan pencapaian spiritual dan sosial bagi umat Muslim, khususnya di Indonesia, yang merupakan negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia (Niam dkk, 2024). Sebagai salah satu ritual keagamaan utama dalam Islam, ibadah haji dimulai dengan talbiyah, yang menunjukkan kesiapan seseorang untuk menanggapi panggilan Allah. Selain memiliki makna spiritual yang mendalam, ibadah haji juga dapat meningkatkan status sosial bagi mereka yang melaksanakannya. Setiap Muslim yang melaksanakan salat haji berharap

disebut sebagai "Haji Mabruur," yang diyakini akan mendatangkan pahala besar di akhirat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang telah diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 (Perubahan Ketiga), pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji. Dalam Pasal 3 ditegaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel guna menjamin keamanan, ketertiban, serta kepastian hukum bagi jemaah. Pemerintah bertanggung jawab menyediakan pelayanan administrasi, bimbingan manasik, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, serta layanan lain yang diperlukan selama proses penyelenggaraan haji.

Lebih lanjut, dalam ketentuan mengenai penyelenggara, tanggung jawab pelaksanaan ibadah haji berada di bawah kewenangan Menteri Agama yang dilaksanakan melalui unit kerja di tingkat pusat, daerah (provinsi dan kabupaten/kota), serta perwakilan di Arab Saudi melalui Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH). Pembaruan regulasi melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 juga mempertegas aspek pengelolaan administrasi jemaah, termasuk pengaturan usia minimal pendaftaran, jeda keberangkatan haji kedua, ketentuan pelunasan biaya, serta penguatan integrasi sistem informasi haji. Hal ini menunjukkan bahwa sistem penyelenggaraan haji di Indonesia terus disesuaikan dengan dinamika kebijakan

nasional dan regulasi internasional guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konteks pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji, regulasi tersebut menjadi landasan hukum utama bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, termasuk Kabupaten Bogor, dalam melaksanakan pelayanan administratif secara tertib, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional yang mencakup banyak aspek manajemen, karena dilaksanakan secara besar-besaran dalam waktu terbatas dan melibatkan jutaan jemaah dari berbagai daerah. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem manajemen dan pelayanan yang efisien agar semua tahapan penyelenggaraan bisa berlangsung tertib, aman, dan lancar. Layanan haji menjadi faktor penting karena menyangkut pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dalam menjalankan ibadah, sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama yang telah diubah melalui Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022, diatur mengenai kedudukan, tugas, dan fungsi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi serta Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sebagai instansi vertikal Kementerian Agama. Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi tata kerja organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan keagamaan, termasuk di bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU).

Dalam ketentuan tersebut ditegaskan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melalui Seksi atau Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah memiliki tugas melaksanakan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan, pengelolaan sistem informasi, serta penyusunan laporan di bidang haji dan umrah sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Menteri Agama dan Kepala Kantor Wilayah. Dengan demikian, pelayanan administrasi seperti pelimpahan nomor porsi jemaah haji merupakan bagian dari tugas dan fungsi resmi PHU di tingkat kabupaten/kota, termasuk di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

Tingginya minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji sebagai rukun Islam kelima menyebabkan daftar tunggu keberangkatan yang panjang. Lamanya masa tunggu tersebut berimplikasi pada meningkatnya usia jemaah serta perubahan kondisi kesehatan selama masa antrean. Tidak sedikit jemaah yang meninggal dunia atau mengalami sakit permanen sebelum tiba waktu keberangkatan. Kondisi ini secara langsung berdampak pada meningkatnya potensi pelimpahan nomor porsi setiap tahunnya, khususnya di daerah dengan jumlah pendaftar haji yang tinggi seperti Kabupaten Bogor.

Sebagai respons atas kondisi tersebut, pemerintah melalui Kementerian Agama menetapkan kebijakan pelimpahan nomor porsi haji, yaitu mekanisme pengalihan hak keberangkatan dari jemaah yang meninggal dunia atau tidak mampu berangkat secara permanen kepada ahli waris yang sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kebijakan ini bertujuan menjaga kepastian hukum, melindungi hak keluarga jemaah, serta memastikan kuota haji tetap dimanfaatkan secara optimal.

Namun demikian, dalam praktiknya, pelayanan pelimpahan nomor porsi tidak terlepas dari tantangan administratif. Kompleksitas persyaratan dokumen, kebutuhan verifikasi data melalui sistem SISKOHAT, serta koordinasi dengan Kantor Wilayah dapat menimbulkan persepsi ketidakpastian di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan manajemen pelayanan yang profesional, terstruktur, dan berorientasi pada kepastian hukum agar hak ahli waris dapat terpenuhi secara adil dan akuntabel..

Kabupaten Bogor sebagai salah satu kabupaten dengan jumlah penduduk terbesar di Indonesia memiliki jumlah pendaftar haji yang relatif tinggi setiap tahunnya. Tingginya minat masyarakat terhadap ibadah haji berimplikasi pada panjangnya daftar tunggu keberangkatan serta meningkatnya potensi kasus pelimpahan nomor porsi, baik karena jemaah meninggal dunia maupun mengalami sakit permanen. Berdasarkan data pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor, setiap tahunnya terdapat permohonan pelimpahan nomor porsi yang harus diproses melalui mekanisme administratif dan verifikasi sistem SISKOHAT. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan pelimpahan nomor porsi bukan merupakan kasus insidental, melainkan bagian dari dinamika pelayanan haji yang rutin terjadi di daerah dengan jumlah jemaah besar seperti Kabupaten Bogor.

Tabel 1.1

Data Pendaftaran Haji Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Permohonan
1	Januari	379
2	Februari	244

3	Maret	226
4	April	348
5	Mei	519
6	Juni	616
7	Juli	819
8	Agustus	657
9	September	505
10	Oktober	463
11	November	418
12	Desember	549
Total		5.743

Tabel 1.2

Data Pendaftaran Haji Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah Permohonan
1	Januari	450
2	Februari	428
3	Maret	265
4	April	459
5	Mei	566
6	Juni	621
7	Juli	687
8	Agustus	510
9	September	454
10	Oktober	591
11	November	487
12	Desember	665
Total		6.183

Sebagai daerah dengan karakteristik masyarakat yang heterogen serta jumlah jemaah lanjut usia yang cukup signifikan, pelayanan pelimpahan nomor porsi di Kabupaten Bogor menuntut ketelitian administrasi, kepastian hukum, serta pendekatan pelayanan yang humanis. Hal ini karena sebagian besar pemohon pelimpahan merupakan ahli waris yang sedang dalam kondisi berduka atau jemaah lansia yang memerlukan pendampingan khusus. Oleh karena itu, manajemen pelayanan yang diterapkan oleh Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor menjadi penting untuk dianalisis, guna mengetahui sejauh mana konsep manajemen pelayanan diimplementasikan secara efektif dalam praktik pelayanan pelimpahan nomor porsi.

Dalam pelaksanaannya, layanan penyerahan nomor porsi haji dilakukan oleh Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama tingkat Kabupaten/Kota. Satuan kerja ini berfungsi penting sebagai penyedia dan pengatur layanan publik yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat. Karena itu, profesionalisme, kepatuhan pada prosedur, dan mutu layanan menjadi faktor krusial untuk mempertahankan kepercayaan publik.

Selain aspek teknis-administratif, pelayanan pelimpahan nomor porsi juga menyentuh dimensi psikologis dan emosional masyarakat. Pemohon layanan umumnya merupakan ahli waris yang sedang menghadapi kondisi duka atas wafatnya anggota keluarga atau situasi kesehatan yang tidak memungkinkan keberangkatan. Dalam situasi tersebut, kualitas komunikasi, empati petugas, serta kejelasan informasi

menjadi faktor krusial dalam membentuk kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

Sejauh ini, kajian akademik yang secara spesifik membahas manajemen pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji masih relatif terbatas, khususnya pada level kantor Kementerian Agama kabupaten/kota. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti aspek umum pelayanan haji, sementara aspek pelimpahan porsi sebagai layanan khusus dengan karakter administratif dan emosional yang kompleks belum banyak dikaji secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi untuk mengisi kekosongan kajian tersebut sekaligus memberikan gambaran empiris mengenai praktik manajemen pelayanan pelimpahan nomor porsi di tingkat daerah.

Berdasarkan latar belakang di atas maka, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian Tentang MANAJEMEN PELAYANAN PELIMPAHAN NOMOR PORSI JEMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BOGOR Studi Kasus di PHU Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana konsep manajemen pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor?

2. Bagaimana implementasi konsep manajemen pelayanan tersebut di Bidang PHU Kemenag Kabupaten Bogor?
3. Bagaimana hasil pelaksanaan manajemen pelayanan pelimpahan nomor porsi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan penerima pelimpahan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui konsep manajemen pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor.
2. Untuk mengetahui implementasi manajemen pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji di Bidang PHU Kementerian Agama Kabupaten Bogor.
3. Untuk menganalisis hasil pelaksanaan manajemen pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji terhadap kualitas pelayanan penerima pelimpahan.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian keilmuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan publik keagamaan, dengan memperkaya pemahaman mengenai konsep, implementasi, dan hasil manajemen pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan akademik dalam penerapan teori manajemen dan kualitas pelayanan (SERVQUAL) pada layanan

administratif keagamaan, serta menambah khazanah keilmuan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji pelayanan publik di lingkungan Kementerian Agama.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi kepada:

- a. Bagi Kementerian Agama Kabupaten Bogor, Sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam penyempurnaan konsep dan pelaksanaan pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji agar lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat..
- b. Bagi Petugas/Pengelola Layanan PHU, Sebagai bahan refleksi dan peningkatan kualitas kerja petugas dalam memberikan pelayanan yang profesional, responsif, empatik, dan sesuai dengan standar pelayanan publik. Kepada penelitian yang lain, dapat memberikan inovasi serta referensi khususnya pada pembahasan aspek pelayanan Pelimpahan bagi calon jemaah haji.
- c. Bagi Masyarakat/Jemaah Haji, Memberikan informasi dan pemahaman mengenai alur, prosedur, serta kualitas pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji sehingga masyarakat dapat mempersiapkan persyaratan dengan lebih baik.
- d. Bagi Peneliti Selanjutnya, Sebagai sumber referensi dan bahan pembanding bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji manajemen pelayanan publik, khususnya pelayanan keagamaan di lingkungan Kementerian Agama.

E. Landasan Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985) mengembangkan model SERVQUAL yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Reliability* (keandalan): Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat dipercaya, relevansinya adalah menilai sejauh mana proses pelimpahan nomor porsi haji dapat dilaksanakan secara akurat, terpercaya, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap) Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat, Ini mencakup respons cepat Permohonan pelimpahan bisa bersifat mendesak, sehingga respons cepat sangat menentukan kualitas pengalaman layanan yang diterima masyarakat.
- c. *Assurance* (jaminan) Pengetahuan dan kemampuan staf yang memberikan rasa percaya kepada calon jemaah. Karena menyangkut dokumen penting dan peluang ibadah haji, masyarakat perlu diyakinkan bahwa mereka tidak dirugikan atau kehilangan haknya.
- d. *Empathy* (empati) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada calon jemaah Karena Pelimpahan nomor porsi haji biasanya terjadi karena kematian atau ketidakmampuan jemaah semula, maka pendekatan yang empatik menjadi sangat penting agar pelayanan tidak terasa kaku atau menyusahkan.

- e. *Tangibles* (bukti fisik) Fasilitas fisik, peralatan, dan material komunikasi yang digunakan dalam pelayanan. Dalam penelitian Kondisi fisik fasilitas pelayanan sangat mempengaruhi kenyamanan dan persepsi profesionalitas dari proses pelimpahan tersebut.

Teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) dalam penelitian ini digunakan sebagai alat analisis untuk menilai hasil pelaksanaan manajemen pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji, khususnya dalam melihat kesesuaian antara konsep pelayanan yang telah dirancang dengan praktik yang terjadi di lapangan serta dampaknya terhadap kepuasan penerima layanan.

2. Keterkaitan Landasan Teori dengan Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, landasan teori tidak hanya digunakan sebagai dasar pemahaman konsep, tetapi juga menjadi kerangka analisis dalam melihat kesesuaian antara konsep, implementasi, dan hasil pelayanan. Teori manajemen dimanfaatkan untuk menganalisis bagaimana konsep pelayanan pelimpahan nomor porsi disusun melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan.

Sementara itu, teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) digunakan untuk menilai hasil dari implementasi pelayanan yang dijalankan, khususnya dalam melihat dampak pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan penerima layanan. Dengan demikian, teori-teori tersebut saling melengkapi dalam mengkaji manajemen pelayanan pelimpahan nomor porsi secara komprehensif.

F. Landasan Konseptual

Landasan konseptual dalam penelitian ini disusun sebagai kerangka pikir yang menjelaskan hubungan antara konsep manajemen pelayanan, proses implementasi pelayanan, dan hasil pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji. Kerangka ini digunakan untuk memandu peneliti dalam menelusuri bagaimana konsep pelayanan dirancang oleh PHU Kementerian Agama Kabupaten Bogor, bagaimana konsep tersebut diimplementasikan di lapangan, serta bagaimana hasil pelaksanaannya dirasakan oleh penerima layanan.

1. Pelayanan

Menurut Kasmir (dalam Fair & Purba, 2018), Pelayanan yang berkualitas merupakan kemampuan sebuah perusahaan dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Kemampuan ini tercermin dari sumber daya manusia dan infrastruktur yang ada. Untuk meraih pelayanan yang cepat dan konsisten, kualitas pelayanan juga memerlukan ketersediaan produk yang tepat dan lengkap. Dalam praktiknya, layanan yang baik memiliki ciri-ciri tertentu, dan hampir semua perusahaan menerapkan standar yang serupa untuk memahami apa yang menjadikan pelayanan tersebut baik.

Referensi tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan semakin vital untuk memenuhi keperluan anggota di zaman digital. Dengan memanfaatkan teknologi informasi yang terus maju, layanan publik dapat menjadi lebih efisien dan efektif,

serta mampu meningkatkan kepuasan anggota. Selain itu, prinsip-prinsip seperti keadilan, kelengkapan, partisipasi, akuntabilitas, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada anggota sangat penting dalam membangun sistem pelayanan, terutama di PHU Kementerian Agama di Kabupaten Bogor.

2. Manajemen

Menurut (Koontz & Weihrich, 1990) manajemen merupakan upaya untuk mencapai sasaran yang sudah ditentukan melalui tindakan orang lain. Dengan kata lain, manajemen adalah proses membuat pengaturan terhadap pekerjaan orang lain secara teratur sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan cara yang efisien dan efektif. Proses ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengontrolan. Terdapat beberapa Unsur Unsur diantaranya :

a. Planning (Perencanaan)

Perencanaan adalah proses menetapkan tujuan dan menentukan cara terbaik untuk mencapainya. Dalam konteks manajemen pelayanan, perencanaan mencakup identifikasi kebutuhan jemaah, perumusan program, serta penentuan strategi dan sumber daya

b. Organizing (Pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah proses mengatur sumber daya, baik manusia maupun non manusia, agar dapat bekerja sama secara sistematis. Ini mencakup pembagian tugas, pembentukan struktur organisasi, dan pengaturan koordinasi antarbagian

c. Actuating (Pelaksanaan)

Pelaksanaan atau pengarahan adalah proses memotivasi, membimbing, dan mengarahkan semua pihak yang terlibat agar dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan rencana. Hal ini mencakup komunikasi, kepemimpinan, serta pemberian motivasi kerja.

d. Controlling (Pengawasan)

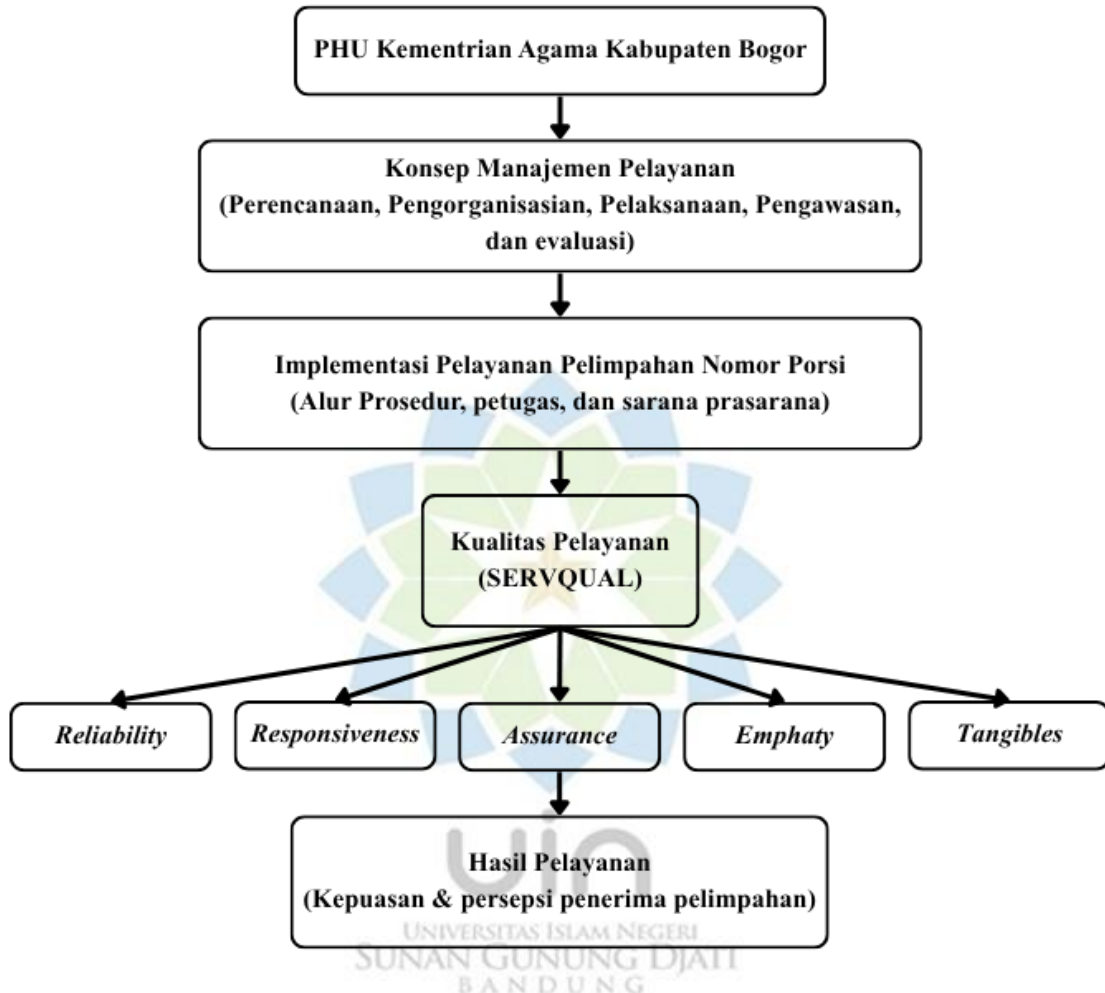
Pengawasan merupakan langkah untuk menilai dan memantau jalannya kegiatan agar sesuai dengan rencana dan kriteria yang telah ditentukan. Apabila ada ketidaksesuaian yang terdeteksi, tindakan perbaikan akan diambil.

e. Evaluation (Evaluasi)

Evaluasi merupakan kegiatan untuk menilai seluruh rangkaian proses serta hasil kerja guna mengetahui tingkat efektivitas dan efisiensi manajemen. Hasil evaluasi ini digunakan sebagai landasan dalam melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) (Terry, 1972).

Teori manajemen dan kualitas pelayanan dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis tiga aspek utama, yaitu konsep pelayanan, implementasi pelayanan, dan hasil pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji. Teori manajemen digunakan untuk mengkaji bagaimana perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan dirancang, sedangkan teori SERVQUAL digunakan untuk mengevaluasi kualitas hasil pelaksanaan pelayanan sebagaimana dirasakan oleh penerima layanan.

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual



G. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor, Kantor ini terletak di Jl. Bersih Nomor 7, Komplek Pemda Cibinong, Tengah, Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat.

Pemilihan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor sebagai tempat penelitian didasarkan pada kesesuaian lokasi dengan topik penelitian, yaitu pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji. Kantor tersebut melalui Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) adalah instansi yang secara langsung melakukan proses pelayanan pelimpahan, sehingga peneliti bisa mendapatkan informasi yang lebih tepat dan jelas mengenai cara kerja pelayanan tersebut.

Selain itu, Kabupaten Bogor memiliki jumlah calon jemaah haji yang cukup besar, sehingga proses pelayanan pelimpahan nomor porsi memiliki dinamika yang menarik untuk diteliti. Faktor kemudahan akses lokasi dan ketersediaan data juga menjadi pertimbangan peneliti dalam menentukan lokasi penelitian.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis, yaitu paradigma yang memandang bahwa realitas sosial dibentuk melalui pengalaman dan interaksi manusia. Paradigma ini berusaha memahami makna yang diciptakan individu terhadap suatu peristiwa sosial, bukan sekadar mengukur atau menilai secara objektif (Sarmini et al., 2023).

Dalam penelitian ini, paradigma konstruktivis digunakan untuk memahami bagaimana pegawai Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bogor serta jemaah penerima pelimpahan nomor porsi memaknai dan mengalami proses pelayanan pelimpahan tersebut. Paradigma ini memungkinkan peneliti menggali persepsi, pengalaman, dan interpretasi dari

masing-masing pihak agar diperoleh pemahaman mendalam mengenai praktik manajemen pelayanan yang berlangsung.(Umanailo, 2003)

Adapun Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus *case study*. Pendekatan ini digunakan karena penelitian berfokus untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pengamatan langsung dan wawancara terhadap pihak-pihak yang terlibat (Denzin & Lincoln, 2011).

Penelitian yang berbentuk studi kasus dipilih karena fokusnya adalah untuk mengeksplorasi satu isu secara mendalam, yaitu proses pengelolaan layanan pelimpahan nomor porsi bagi jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bogor. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan petugas di bidang PHU, jemaah yang menerima pelimpahan, serta analisis dokumen terkait. Tujuan dari penelitian ini bukan untuk menggeneralisasi hasil, melainkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang proses, hambatan, dan arti dari layanan pelimpahan nomor porsi. Hal ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan layanan haji di masa yang akan datang. (Wahyani, 2013).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan menjelaskan secara rinci bagaimana proses manajemen pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bogor berlangsung. Pendekatan ini digunakan karena peneliti ingin memahami proses pelayanan dari sisi pelaksana maupun jemaah penerima pelimpahan, meliputi mekanisme

administrasi, koordinasi antar petugas, serta pengalaman masyarakat dalam menerima layanan tersebut.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Lexy, (2017), penelitian kualitatif menghasilkan data deskripsi yang terdiri dari kata-kata tertulis atau ucapan dari individu serta perilaku yang diobservasi. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada pemahaman arti di balik tindakan dan pengalaman pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan pemindahan nomor antrian. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan penelusuran dokumen, kemudian dianalisis untuk memperlihatkan dengan jelas bagaimana sistem pengelolaan pelayanan pemindahan nomor antrian beroperasi di Kementerian Agama Kabupaten Bogor serta berbagai faktor yang mempengaruhi kelancaran sistem tersebut.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Kualitatif.

- 1) Mengetahui Manajemen Pelayanan di PHU Kementerian Agama Kabupaten Bogor
- 2) Mengetahui sistem Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Haji di PHU di Kementerian Agama Kabupaten Bogor

b. Sumber Data

Menurut Lofland (dalam Lexy, 2017), dalam penelitian kualitatif, kata-kata dan tindakan merupakan sumber data utama, sedangkan dokumen dan arsip bisa dijadikan sebagai data tambahan. Dalam penelitian ini, sumber data

mencakup data utama dan data pendukung yang dimanfaatkan untuk mendapatkan informasi mengenai pengelolaan pelayanan penyerahan nomor porsi jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

c. Sumber Data Primer

Data Peneliti ini diperoleh secara langsung dari objek penelitian yaitu didapat dari Kepala Seksi bagian PHU dan Staf dan Petugas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi, Calon Jemaah Haji yang menerima Pelimpahan serta Observasi langsung di PHU Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

d. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi lainnya yang mendukung data primer, seperti dokumen dan arsip resmi, serta Literatur Ilmiah atau penelitian yang relevan. Tujuannya adalah untuk mengatasi kekurangan dari data primer, sehingga bisa melengkapi informasi yang diperlukan.

5. Informan atau Unit Analisis

Menurut (Lexy, 2017) informan penelitian adalah individu yang memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar penelitian serta memahami secara mendalam masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, informan dipilih secara *purposive*, yaitu berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap proses pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji.

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif menurut teknik analisis data pada studi ini mengikuti model yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013). Model ini terbagi dalam tiga langkah utama, yaitu penyaringan

data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Proses analisis dilakukan dengan cara induktif dan berkesinambungan hingga data dianggap sudah cukup, atau dalam istilah lain, data dinyatakan jenuh. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai bagaimana proses manajemen pelayanan penyerahan nomor porsi jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bogor berlangsung, serta elemen-elemen yang mempengaruhi keberhasilannya.

6. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang disesuaikan dengan fokus penelitian mengenai manajemen pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

a. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bogor dengan mengamati proses pelayanan pelimpahan nomor porsi jemaah haji. Observasi difokuskan pada alur pelayanan, interaksi antara petugas dan pemohon, mekanisme penerimaan dan verifikasi dokumen, serta kondisi sarana dan prasarana pelayanan. Melalui observasi ini, peneliti memperoleh gambaran nyata mengenai implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi serta kendala yang muncul dalam praktik pelayanan.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam kepada Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kepala Seksi Bidang Lansia dan Disabilitas, tiga orang staf pelayanan, serta jemaah atau ahli waris penerima pelimpahan nomor porsi. Wawancara bertujuan untuk menggali informasi mengenai perencanaan dan pelaksanaan pelayanan pelimpahan nomor porsi, pembagian tugas petugas, kendala administratif yang dihadapi, serta persepsi informan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya terkait kejelasan prosedur, ketepatan layanan, dan sikap empati petugas..

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara. Dokumen yang dikumpulkan meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pelimpahan nomor porsi, formulir permohonan, arsip administrasi pelimpahan, data pendukung jemaah, serta dokumentasi kegiatan pelayanan di PHU Kementerian Agama Kabupaten Bogor. Data dokumentasi ini digunakan untuk menelaah kesesuaian antara prosedur pelayanan yang ditetapkan dengan praktik pelayanan yang terjadi di lapangan.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian bertujuan memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar sesuai dengan fakta di lapangan dan bisa dipercaya secara ilmiah. Keabsahan data adalah standar untuk menilai

sejauh mana data penelitian itu benar, lebih menonjol pada informasi yang diberikan daripada pada sikap atau jumlah orang yang terlibat. Ada beberapa cara untuk mengecek keabsahan data, salah satunya adalah Triangulasi.

Triangulasi adalah teknik untuk memeriksa apakah data dapat dipercaya dengan menggunakan berbagai faktor lain dalam data itu sendiri, sebagai cara memeriksa dan membandingkan dengan data asli, sehingga mengurangi keraguan atau kesalahan yang mungkin terjadi.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah untuk menelusuri dan menyusun data dengan cara yang sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, serta dokumen. Proses ini mencakup pengelompokan data dalam kategori-kategori, memecahnya menjadi bagian-bagian kecil, melakukan penyusunan ulang, mencari pola, memilih aspek-aspek penting yang perlu diteliti, dan menarik kesimpulan agar bisa dipahami baik oleh diri sendiri maupun orang lain. Menurut Moleong (2020), analisis data adalah metode untuk mengorganisasi dan mengatur data ke dalam pola-pola, kategori, serta unit-unit dasar sehingga bisa menentukan tema dan merumuskan hipotesis kerja yang tepat berdasarkan informasi yang terkumpul.

Dalam penelitian, pentingnya akurasi dan ketepatan data tidak dapat diabaikan. Namun, fakta bahwa sumber informasi yang berbeda bisa menghasilkan hasil yang bervariasi juga tidak bisa dipungkiri. Melakukan analisis data memerlukan konsentrasi serta usaha baik fisik maupun mental yang signifikan. Di

samping itu, peneliti harus mempelajari literatur untuk menguji kebenaran teori yang ada.

Data dalam penelitian kualitatif berasal dari beragam sumber dan dikumpulkan menggunakan berbagai metode seperti triangulasi, dan dilakukan secara berkelanjutan. Hal ini menghasilkan variasi data yang sangat besar. Model analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2013), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data dan dilanjutkan setelah tahap penelitian selesai dalam rentang waktu tertentu. Proses analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berulang hingga dirasa data yang ada sudah memadai dan tidak ada lagi yang perlu ditambahkan..

Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Menurut (Maimuna, Ludovick, 2008) Proses pengurangan data adalah suatu metode untuk menjabarkan, memilih yang utama, dan mengarahkan perhatian pada aspek-aspek yang berkaitan dengan penelitian. Tahapan ini mencakup pencarian tema dan pola dalam data, sehingga mampu memberikan penjelasan yang lebih terperinci dan mempermudah pelaksanaan pengumpulan data selanjutnya. Dalam melakukan pengurangan data, kita harus tetap berpegang pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu, pengurangan data juga melibatkan proses berpikir analitis yang memerlukan

ketajaman berpikir dan pemahaman yang mendalam.

b. Penyajian Data

Setelah mengolah data, langkah berikutnya adalah menampilkan informasi tersebut. Dalam pendekatan kualitatif, data bisa disajikan dalam berbagai bentuk seperti tabel, grafik, diagram alir, pictogram, dan variasi lainnya. Dengan menampilkan data ini, informasi akan lebih teratur dan mengikuti pola hubungan yang jelas, sehingga lebih mudah untuk dimengerti. Di samping itu, dalam penelitian kualitatif, penyajian data juga bisa dalam bentuk penjelasan singkat, diagram, hubungan antar kategori, diagram alir, dan bentuk-bentuk serupa, tetapi umumnya yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dalam format teks naratif. Dengan cara penyajian ini, data akan lebih teratur dan tersusun, sehingga akan lebih mudah untuk dipahami (Sugiyono, 2013).

c. Penarikan Kesimpulan.

Langkah terakhir dalam melakukan analisis pada penelitian kualitatif adalah merumuskan kesimpulan. Maimuna dan Ludovick (2008) menyatakan bahwa kesimpulan di dalam penelitian kualitatif dapat menjadi jawaban atas pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan dari awal, namun tidak selalu demikian. Hal ini disebabkan karena dalam penelitian kualitatif, pemahaman terhadap masalah dan isu yang diangkat tetap bersifat sementara dan dapat berubah seiring dengan perjalanan penelitian di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah suatu hasil baru yang sebelumnya tidak ada. Temuan ini berwujud deskripsi mengenai objek yang sebelumnya kurang jelas,

sehingga setelah dilakukan penelitian, deskripsi tersebut menjadi lebih terang dan mudah dipahami.

