

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan bagi umat muslim yang mampu, baik dari segi finansial, fisik, maupun mental. Pelaksanaan ibadah haji bukan hanya sekedar kewajiban keagamaan, tetapi juga menjadi simbol persatuan umat Islam di seluruh dunia. Setiap tahunnya, jumlah pendaftar haji terus meningkat, mencerminkan tingginya antusiasme umat Islam dalam menunaikan ibadah ini. Di Indonesia, sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, kebutuhan akan pelayanan haji pun sangat besar dan terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peningkatan jumlah jemaah tersebut menuntut adanya sistem pelayanan yang optimal agar setiap tahapan ibadah haji dapat berjalan dengan baik dan lancar. Menurut Shihab (dalam Lukito, 2021) bahwa ibadah haji merupakan muktamar tahunan bagi umat Islam yang tidak hanya memperkuat ukhuwah Islamiyah, tetapi juga menjadi ajang untuk menyamakan visi dalam kemajuan Islam di masing-masing negara. Kementerian Agama (Kemenag) melaporkan, Indonesia mendapatkan tambahan kuota haji sebanyak 20.000 jemaah pada 2024. Dengan tambahan ini, kuota haji Indonesia meningkat dari 221.000 jemaah menjadi 241.000 jemaah. Kuota haji Indonesia pada 2024 bakal mencetak rekor terbesar sepanjang sejarah. Sebelumnya, kuota haji di Indonesia paling besar sebanyak 231.000 jemaah pada 2019 (Rizaty, 2023).

Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas dalam penyelenggaraan ibadah haji menjadi aspek yang sangat penting, terutama dalam aspek administrasi yang menjadi tahap awal bagi calon Jemaah sebelum keberangkatan ke tanah suci (Lukito, 2021).

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu keadaan di mana terdapat interaksi yang dinamis antara penerima layanan dan penyedia layanan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas tersebut sangat dipengaruhi oleh kompetensi, responsifitas, ketepatan waktu, serta ketersediaan fasilitas dan infrastruktur pendukung. Jika layanan yang diberikan telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna, maka layanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik mencakup institusi negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, serta badan hukum lain yang didirikan khusus untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan haji, membangun kepercayaan Jemaah terhadap penyelenggara pelayanan publik menjadi hal yang penting, sejalan dengan harapan masyarakat terhadap peningkatan kualitas layanan. Menurut Syahrir (dalam *Prisma*, 1986) bahwa pelayanan publik mencakup segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta dalam menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tanggung jawab nasional yang berada di bawah koordinasi Menteri Agama, mengingat hal ini berkaitan dengan reputasi serta martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Ibadah haji merupakan kegiatan yang sangat penting dan membutuhkan pengelolaan khusus untuk menangani berbagai aspek layanan bagi Jemaah.

Salah satu layanan yang krusial bagi calon Jemaah haji adalah pelayanan administrasi, yang menjadi bagian dari penyelenggaraan ibadah haji oleh kemenag. Pelayanan administrasi mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk sekelompok masyarakat guna memberikan manfaat dan kepuasan, meskipun tidak selalu menghasilkan produk fisik (Sinambela, 2006).

Kementerian Agama Republik Indonesia Kabupaten Sumedang memiliki jumlah pendaftar sebanyak 13.854 jemaah (Kemenag, 2023). Hal tersebut menunjukkan antusiasme masyarakat muslim asal Kabupaten Sumedang pada wilayah Priangan Timur dinilai juga cukup besar. Dalam hal ini, Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), yang dibentuk untuk mendukung tugas Kementerian Agama, memiliki peran penting dalam mengelola sistem pelayanan yang optimal bagi Jemaah haji di Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Haji Pasal 6 menyebutkan, bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan pelayanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lainnya yang diperlukan oleh calon Jemaah haji. Sehingga peran Kementerian agama dapat diukur dengan melihat

dari segi ekspektasi (*Expectation*), Norma (*Norm*), Wujud perilaku (*performance*), penilaian (*evaluation*) dan sanksi (*sanction*). Oleh karena itu, penelitian ini fokus untuk mengetahui dan mengevaluasi bagaimana peran Kementerian agama di Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan administrasi kepada calon Jemaah ibadah haji.

2. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana ekspektasi jemaah terhadap pelayanan administrasi haji yang diberikan oleh Kementerian Agama di Kabupaten Sumedang?
2. Bagaimana penerapan norma dan standar pelayanan administrasi haji sesuai dengan regulasi yang berlaku?
3. Bagaimana wujud perilaku (*performance*) petugas Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan administrasi haji? Bagaimana mekanisme evaluasi dan sanksi yang diterapkan terhadap penyelenggara pelayanan administrasi haji yang tidak memenuhi standar?

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menggali ekspektasi calon jemaah haji terhadap pelayanan administrasi haji yang diberikan oleh Kementerian Agama di Kabupaten Sumedang.
2. Menganalisis penerapan norma dan standar dalam pelayanan administrasi haji berdasarkan kebijakan yang berlaku.

3. Mendeskripsikan wujud perilaku (*performance*) petugas Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan administrasi haji.
4. Menganalisis mekanisme evaluasi dan sanksi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi haji yang tidak memenuhi standar.

4. Kegunaan Penelitian

4.1. Secara Akademis

Berikut ini beberapa manfaat melakukan penelitian dari sudut pandang akademis, yaitu:

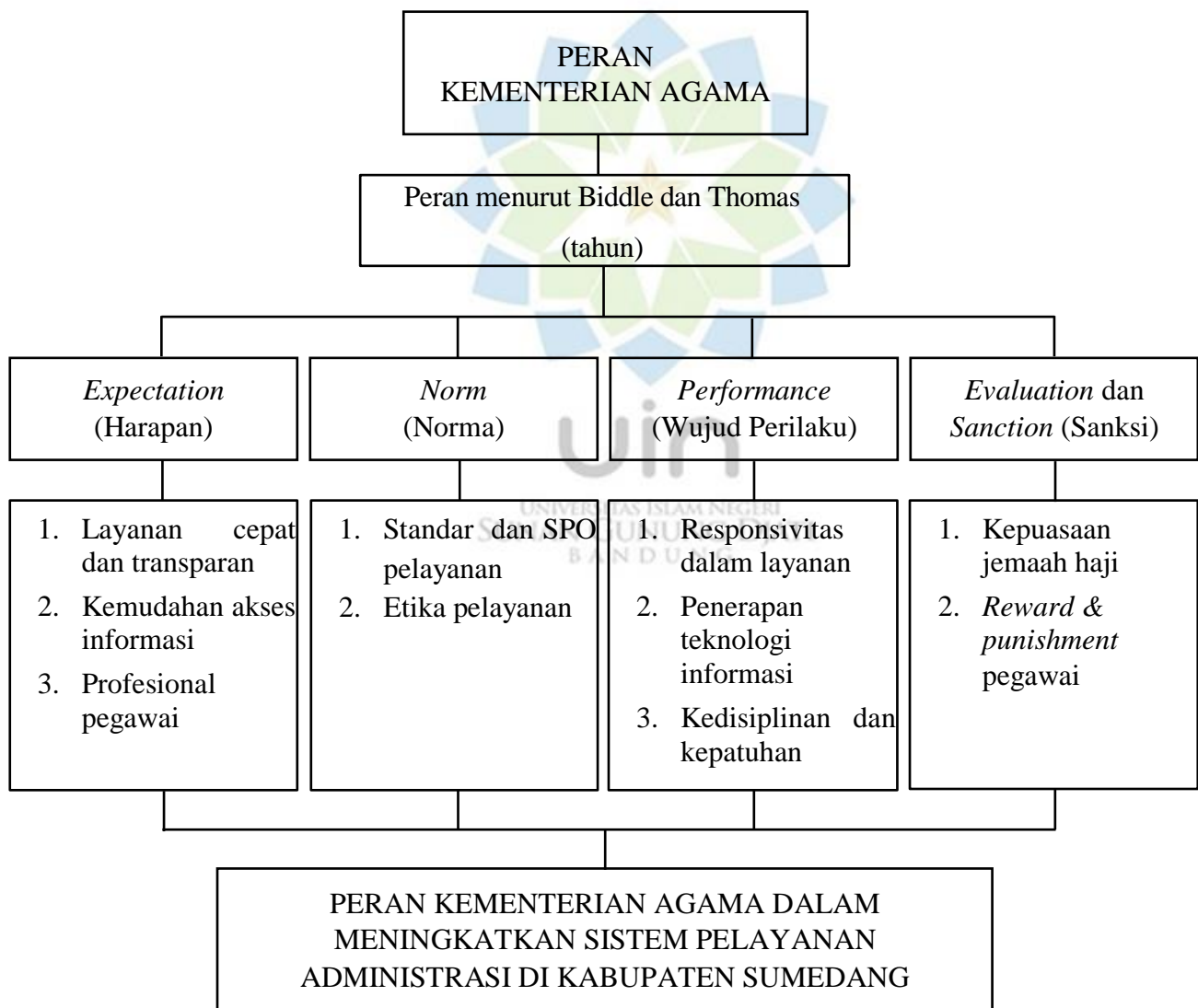
- a. Sebagai upaya memperluas wawasan penulis di bidang Manajemen Haji dan Umrah, serta sebagai bentuk penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam memahami sistem pelayanan haji secara nyata.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam pengembangan ilmu di Prodi Manajemen Haji dan Umrah, seperti pengayaan materi perkuliahan atau penyusunan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan pelayanan haji di lapangan.

4.2. Secara Praktis

- a. Penelitian ini dapat membantu meningkatkan kualitas sistem pelayanan terhadap Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.
- b. Penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan sistem pelayanan yang lebih efektif di kantor Kementerian Agama.

5. Kerangka Konseptual

Dasar tulisan ini merujuk pada kerangka konseptual yang menjelaskan peran Kementerian Agama dalam meningkatkan sistem pelayanan administrasi Haji di Kabupaten Sumedang.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

6. Langkah-langkah penelitian

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan oleh peneliti :

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada ditemukannya fakta-fakta yang relevan untuk dikaji dan dianalisis, sehingga dapat menyediakan data yang diperlukan oleh penulis. Selain itu, lokasi ini memiliki keterkaitan yang erat dengan program studi Manajemen Haji dan Umrah.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu dengan menggambarkan berbagai aspek terkait peran Kementerian Agama dalam meningkatkan pelayanan administrasi haji di Kabupaten Sumedang.

Metode ini digunakan untuk memahami peran Kementerian Agama dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi ibadah haji. Tujuan dari metode ini adalah untuk menyusun deskripsi dan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, karakteristik, serta hubungan antar fenomena yang diteliti di lapangan.

3. Jenis Data dan Sumber Data

- 1) Jenis data merupakan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang diajukan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a) Data mengenai kondisi objektif Kementerian agama kabupaten sumedang.
- b) Data mengenai kegiatan pelayanan administrasi penyelenggaraan ibadah haji.
- c) Data mengenai hasil wawancara langsung terhadap pegawai Kementerian agama dalam meningkatkan sistem pelayanan administrasi penyelenggaraan ibadah haji.

2) Sumber Data

- a) Data Primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti, dari sumber data pertama atau subjek utama penelitian. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah pejabat seksi penyelenggara haji dan umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.
- b) Sumber Data Sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber data primer dan merupakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen. Dalam penelitian ini yang termasuk sumber data sekunder adalah observasi dan wawancara.

4. Informan

Peneliti menentukan Informan dalam penelitian ini yang menjadi informan yaitu pejabat seksi penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang selaku lembaga yang menjadi objek penelitian untuk menggali informasi lebih dalam.

5. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi yang digunakan peneliti adalah mengamati secara langsung dan mengumpulkan data secara aktual serta alamiah, yang tujuannya untuk mengumpulkan data fakta lingkungan dalam peran Kementerian agama dalam meningkatkan sistem pelayanan administrasi haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

Observasi merupakan pengamatan terhadap perilaku seseorang dalam situasi tertentu. Pengamatan tersebut bertujuan untuk melakukan assessment terhadap suatu permasalahan. Dalam penelitian ini, dilakukan empat tahapan observasi terkait layanan administrasi haji.

1. Observasi pertama fokus pada ekspektasi jemaah terhadap layanan administrasi, termasuk interaksi awal dan harapan mereka.
2. Observasi kedua menyoroti penerapan norma dan standar pelayanan administrasi haji, termasuk kepatuhan petugas terhadap prosedur dan SOP.
3. Observasi ketiga menganalisis kinerja petugas Kementerian Agama, meliputi etika kerja, profesionalisme, dan efektivitas komunikasi.

4. Observasi keempat mengkaji mekanisme evaluasi dan sanksi dalam pelayanan administrasi haji untuk menilai kontribusinya dalam meningkatkan kualitas layanan.

Pengamatan dilakukan terhadap proses evaluasi yang diterapkan oleh Kementerian Agama serta sistem sanksi atau tindakan korektif yang diambil apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan. Dampak dari evaluasi dan sanksi ini juga dianalisis guna menilai kontribusinya dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi haji.

2) Wawancara

Penelitian ini melibatkan wawancara langsung untuk memperoleh informasi mendalam mengenai peran Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam meningkatkan pelayanan administrasi haji. Wawancara dilakukan berdasarkan daftar pertanyaan sistematis yang mencakup empat aspek utama. Pertama, menggali ekspektasi jemaah terhadap kemudahan, kecepatan, dan kualitas layanan administrasi haji. Kedua, menganalisis penerapan norma serta standar pelayanan melalui wawancara dengan petugas terkait kepatuhan terhadap regulasi dan tantangan yang dihadapi. Ketiga, mendeskripsikan kinerja petugas, termasuk profesionalisme, sikap, dan efektivitas komunikasi dalam melayani jemaah. Keempat, menelusuri mekanisme evaluasi serta penerapan sanksi terhadap ketidaksesuaian standar layanan. Hasil wawancara ini diharapkan

dapat memberikan data yang mendukung analisis efektivitas peran Kementerian Agama dalam meningkatkan sistem pelayanan administrasi haji.

3) Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data dari arsip, catatan, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan regulasi dan kebijakan dalam sistem pelayanan administrasi haji.

6. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul secara keseluruhan selanjutnya dianalisis dan diamati sesuai dengan kelompok data, untuk menganalisis data-data hasil penelitian digunakan pendekatan kualitatif. Data-data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara secara langsung dan studi dokumentasi dianalisis dengan pendekatan logika karena data tersebut bersifat kualitatif.

Adapun langkah-langkah dalam analisis data diantaranya :

1) Reduksi data

Dalam reduksi data, dilakukan pencatatan lapangan dan dirangkum mencari hal yang penting yang dapat mengungkap tema permasalahan. Kemudian catatan yang diperoleh dikumpulkan dan di susun data yang diperlukan

2) Display Data

Data yang sudah terkumpul kemudian di klasifikasi dengan jenis data masing-masing.

3) Mengambil Kesimpulan dan Verifikasi

Dalam mengambil kesimpulan dan verifikasi dibuktikan dengan data-data yang baru yang memungkinkan diperoleh dari keabsahan data. Oleh karena itu data harus diperiksa kembali pada catatan yang telah dibuat oleh peneliti. Dan selanjutnya membuat simpulan sementara.

