

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan pembatalan jemaah haji reguler merupakan bagian dari pelayanan publik yang bersifat spesifik dan sensitif, karena menyangkut hak keuangan jemaah, kondisi emosional, serta dimensi spiritual yang melekat pada pelaksanaan ibadah haji. Bagi sebagian besar jemaah, keputusan untuk membatalkan porsi keberangkatan haji bukanlah pilihan yang ringan, mengingat ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh umat Islam yang telah memenuhi persyaratan kemampuan secara fisik, finansial, dan mental. Oleh sebab itu, penyelenggaraan pelayanan pembatalan haji tidak hanya menuntut ketepatan dan ketertiban dalam aspek administrasi, tetapi juga membutuhkan kejelasan prosedur, transparansi informasi, serta sikap empati dan profesionalisme dari aparaturnya penyelenggara layanan agar hak-hak jemaah tetap terlindungi dan proses pelayanan dapat berjalan secara manusiawi dan berkeadilan.

Proses pembatalan haji di Kemenag Kabupaten Bekasi masih menghadapi berbagai masalah, seperti yang ditunjukkan oleh situasi nyata. Beberapa jemaah mengatakan bahwa informasi tentang prosedur pembatalan belum sepenuhnya dipahami secara jelas, termasuk persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, dan perkiraan waktu pengembalian dana. Selain itu, terdapat keluhan tentang lamanya proses administrasi serta ketergantungan

Jemaah pada penjelasan lisan dari petugas, yang dapat menyebabkan perbedaan pemahaman antar jemaah, Kondisi ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dan serta jemaah menerima layanan di lapangan.

Dalam penyelenggaraan dan pengelolaan jemaah haji, ada situasi tertentu yang dapat memaksa calon jemaah haji untuk membatalkan pendaftaran mereka. Tidak dapat dihindari bahwa fenomena ini terjadi karena banyak penyebabnya. Beberapa di antaranya adalah kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan untuk menjalankan ibadah haji, kematian calon jemaah, pertimbangan keluarga, dan keputusan pribadi lain yang dibenarkan sesuai keadaan. Oleh karena itu, ada tanggung jawab besar pada Kementerian Agama, khususnya Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, untuk menyediakan layanan pembatalan pendaftaran haji secara sistematis dan terencana. layanan pembatalan pendaftaran haji reguler yang sistematis, terencana, serta berorientasi pada kebutuhan jemaah, sehingga hak-hak jemaah yang melakukan pembatalan dapat terpenuhi dengan baik. (Hamid, 2020).

Berdasarkan data Rekapitulasi Pembatalan Porsi Haji Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025, tercatat sebanyak 709 jemaah mengajukan pembatalan porsi haji berdasarkan data yang tersedia pada Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025. Pembatalan tersebut disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain karena wafat sebanyak 157 jemaah, faktor sakit sebanyak 13 jemaah, faktor ekonomi sebanyak 23 jemaah, serta alasan lain-lain sebanyak 516 jemaah. Jumlah pembatalan tertinggi terjadi

pada bulan Juli sebanyak 86 jemaah, sedangkan jumlah terendah terjadi pada bulan Mei sebanyak 43 jemaah. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pembatalan haji merupakan salah satu bentuk pelayanan yang memiliki intensitas cukup tinggi di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalam proses pembatalan haji perlu menjadi perhatian agar setiap jemaah memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tabel 1. 1Rekapitulasi Pembatalan Porsi Haji Kabupaten Bekasi Tahun 2025

NO	Alasan Pembatalan	Jumlah Jemaah
1.	Wafat	154
2.	Sakit	13
3.	Faktor Ekonomi	23
4.	Lain - Lain	516
Total		709

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 mengatur bahwa jemaah haji yang membatalkan pendaftarannya berhak mendapatkan kembali setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) beserta nilai manfaat. Pengembalian ini diberikan dalam tiga kondisi, yaitu: ketika jemaah meninggal dunia dan nomor porsinya tidak dimanfaatkan ahli waris, jemaah membatalkan keberangkatan karena alasan sah, atau keberangkatannya dibatalkan oleh pemerintah. Pengembalian dana dapat diberikan langsung kepada jemaah, pihak yang diberi kuasa, atau ahli warisnya (Undang-undang, 2019).

Berdasarkan ketentuan yang diatur dalam undang-undang tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap calon jemaah haji yang telah melakukan pendaftaran memiliki hak untuk mengajukan pembatalan atas pendaftarannya. Pembatalan ini dapat dilakukan karena berbagai faktor, antara lain tidak digunakannya nomor porsi haji, adanya keputusan pribadi jemaah untuk tidak melanjutkan keberangkatan, maupun pembatalan yang didasarkan pada alasan-alasan yang dibenarkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Mekanisme pembatalan tersebut merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama pada tingkat kabupaten dan kota. Pelayanan ini mencerminkan tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan layanan yang berkualitas, transparan, serta berorientasi pada pemenuhan kepuasan dan kepentingan jemaah.

Proses pembatalan dan pengembalian dana setoran awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH) telah berubah secara signifikan sejak pengelolaan dana haji dialihkan ke Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) pada tahun 2018. Pendaftaran haji masih dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota, tetapi dana dikembalikan ke rekening jemaah atau ahli waris yang bersangkutan oleh BPKH. Agar proses pembatalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Kemenag dan BPKH harus bekerja sama dengan baik (Kementerian Agama RI, 2023).

Pedoman yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) mengatur secara rinci mekanisme pembatalan pendaftaran haji. Ketentuan tersebut meliputi persyaratan administratif,

tahapan verifikasi, serta batas waktu pelaksanaan pembatalan. Pada tingkat Kementerian Agama Kabupaten/Kota, proses pembatalan umumnya diselesaikan dalam jangka waktu maksimal tiga hari kerja. Selanjutnya, Direktorat Jenderal PHU memerlukan waktu sekitar lima hari kerja untuk melakukan verifikasi lanjutan dan mengajukan proses pengembalian dana kepada Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). Setelah pengajuan diterima, BPKH mencairkan dana dalam kurun waktu kurang lebih lima hari kerja. Dengan demikian, secara ideal keseluruhan proses pembatalan pendaftaran haji hingga pengembalian dana dapat diselesaikan dalam waktu sekitar tiga belas hari kerja (Kementerian Agama RI, 2023).

Berdasarkan studi awal di kemenag kabupaten Bekasi terdapat lima dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang memiliki peran penting dalam membentuk kualitas pelayanan yang prima di kemenag kabupaten Bekasi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), serta *empathy* (empati). Hal ini membuktikan bahwa kelima aspek tersebut memiliki dampak dominan terhadap pembatalan haji reguler di kemenag kabupaten bekasi.

Menyadari bahwa perjalanan ibadah haji bukan hanya aktivitas wisata religi, melainkan juga prosos yang membutuhkan peranan dan pelayanan yang berkualitas dan profesional maka penelitian ini dilakukan untuk mengkaji implementasi kualitas pelayanan di kemenag kabupaten bekasi. Adapun di penelitian ini yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan pada Pembatalan Jemaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun**

2025” mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Kemenag Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan pembatalan haji secara menyeluruh.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari kualitas pelayanan pada pembatalan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Penelitian ini akan mempelajari bagaimana proses berlangsung dari pengajuan pembatalan oleh jemaah hingga pengembalian dana Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), adapun sub-fokus dalam penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana *tangible* (bukti fisik) kualitas pelayanan pada proses pembatalan jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi?
2. Bagaimana *reliability* (keandalan) kualitas pelayanan pada proses pembatalan jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi?
3. Bagaimana *responsiveness* (daya tanggap) kualitas pelayanan pada proses pembatalan jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi?
4. Bagaimana *assurance* (jaminan) kualitas pelayanan pada proses pembatalan jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi?

5. Bagaimana *empathy* (empati) kualitas pelayanan pada proses pembatalan jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis *tangible* (wujud/ bukti fisik) dalam kualitas pelayanan pembatalan jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis *reliability* (keandalan) dalam kualitas pelayanan pembatalan jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis *responsiveness* (ketanggapan) dalam kualitas pelayanan pembatalan jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis *assurance* (jaminan) dalam kualitas pelayanan pembatalan jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis *empathy* (empati) dalam kualitas pelayanan pembatalan jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis, diantaranya yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian keilmuan di bidang kualitas pelayanan, khususnya dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi ilmiah bagi mahasiswa, akademisi, dan peneliti lainnya yang tertarik mengkaji topik-topik seputar pelayanan haji, dan birokrasi keagamaan.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi kepada:

- a) Bagi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan pembatalan jemaah haji reguler agar lebih efektif, efisien, dan sesuai standar pelayanan.
- b) Bagi petugas pelaksana pelayanan, penelitian ini dapat menjadi panduan untuk meningkatkan profesionalitas, sikap empati, dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, serta berorientasi pada kepuasan jemaah.
- c) Bagi masyarakat atau jemaah haji, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur dan kualitas pelayanan pembatalan haji, sehingga menumbuhkan kepercayaan terhadap kinerja Kementerian Agama.

d) Bagi pemerintah atau pengambil kebijakan, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan kebijakan pelayanan haji, tidak hanya di Kabupaten Bekasi, tetapi juga dapat direplikasi oleh Kemenag kabupaten/kota lain di Indonesia.

E. Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teoritis

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Menurut Zeithaml (1990), pendekatan kualitas pelayanan yang sering digunakan adalah *SERVQUAL (Service Quality)*. Kualitas pelayanan adalah metode empirik yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas jasa mereka. *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Tjiptono (2017) terdapat lima indikator pokok dari kualitas layanan, yaitu:

1) Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi.

2) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. *Reliability* yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan. Kesiediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

4) Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.

5) Empati (*Empathy*)

Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan. Kesiapan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan. (Sinollah, 2029)

Jadi, Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.

b. Definisi Pembatalan Haji

Menurut Pasal 1381 dari Undang-Undang Hukum Perdata, pembatalan atau batal adalah salah satu alasan mengapa suatu perjanjian atau perikatan harus dibatalkan. Syarat batal sebagai alasan hapusnya perjanjian hanya berlaku jika klausul tersebut secara eksplisit tercantum dalam isi perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak. Dengan demikian, perjanjian menjadi batal secara hukum apabila syarat tersebut terpenuhi. Sementara itu, jika

salah satu pihak mengajukan tuntutan pembatalan perjanjian melalui mekanisme peradilan, perjanjian tersebut dibatalkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 660 Tahun 2021 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Reguler, haji adalah ibadah wajib bagi umat Islam yang memenuhi persyaratan finansial dan fisik (Menteri Agama Republik Indonesia, 2021). Selain itu, jemaah dijamin kesehatan, keselamatan, dan keamanan selama embarkasi, debarkasi, dan perjalanan mereka di Arab Saudi. Kebijakan pembatalan keberangkatan haji diterapkan sebagai solusi untuk mengatasi berbagai keadaan yang menghalangi para jemaah haji untuk melanjutkan rencana perjalanan mereka, guna memastikan bahwa hak-hak serta urusan administratif para jemaah tetap dapat diselesaikan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Untuk menanggapi permintaan yang meningkat untuk menarik kembali dana setoran haji, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor dan kondisi sosial ekonomi calon jemaah, pemerintah menetapkan kebijakan pembatalan haji. Hal ini sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 241 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler. Penetapan Standar Operasional Prosedur ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin kepastian layanan publik dalam pembatalan pendaftaran jemaah haji reguler, mengingat layanan tersebut dibuka setiap hari kerja sepanjang tahun sehingga

memerlukan standar yang jelas dan konsisten agar pelaksanaannya tertib dan tidak menimbulkan ketidakpastian bagi jemaah maupun petugas pelaksana. Keputusan ini menetapkan bahwa pembatalan pendaftaran dilakukan melalui kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota dengan mengacu pada domisili calon jemaah yang tercantum dalam kartu tanda penduduk (KTP). (Pangandaran.kemenag.go.id, 2023).

Pemerintah melakukan pembatalan haji dengan menghapus nomor porsi calon jemaah dari Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Menghapus nomor porsi ini secara resmi membatalkan rencana pelaksanaan ibadah haji, dan dana setoran awal dan pelunasan yang telah dibayarkan akan dikembalikan sesuai ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, tujuan dari kebijakan pembatalan haji ini adalah untuk memberi masyarakat kemudahan dan keamanan hukum untuk mengelola hak dan kewajiban mereka terkait penyelenggaraan ibadah haji (Hikmah, 2024).

2. Kerangka Konseptual

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun sebagai pijakan konseptual yang menguraikan keterkaitan antara teori dan fokus kajian yang diteliti secara sistematis. Adapun fokus penelitian berjudul “Analisis kualitas Pelayanan Pembatalan Jemaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi”. Model *SERVQUAL* menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pengguna tetapi juga oleh proses pelayanan dan persepsi institusi penyelenggara layanan. Akibatnya, penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan pembatalan haji melalui lima

dimensi utama: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), serta *empathy* (empati). Dimensi-dimensi ini saling berkaitan dan membentuk persepsi jemaah terhadap layanan yang diberikan.

Bukti fisik memberikan kesan bahwa layanan tersebut dikelola dengan serius dan dapat diandalkan, termasuk fasilitas, dokumen resmi, dan sarana komunikasi profesional yang memadai yang mendukung proses pembatalan.

Aspek keandalan memastikan bahwa setiap proses pembatalan dijalankan secara akurat dan konsisten sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memberi jemaah keyakinan bahwa proses akan berjalan tanpa kesalahan atau penundaan.

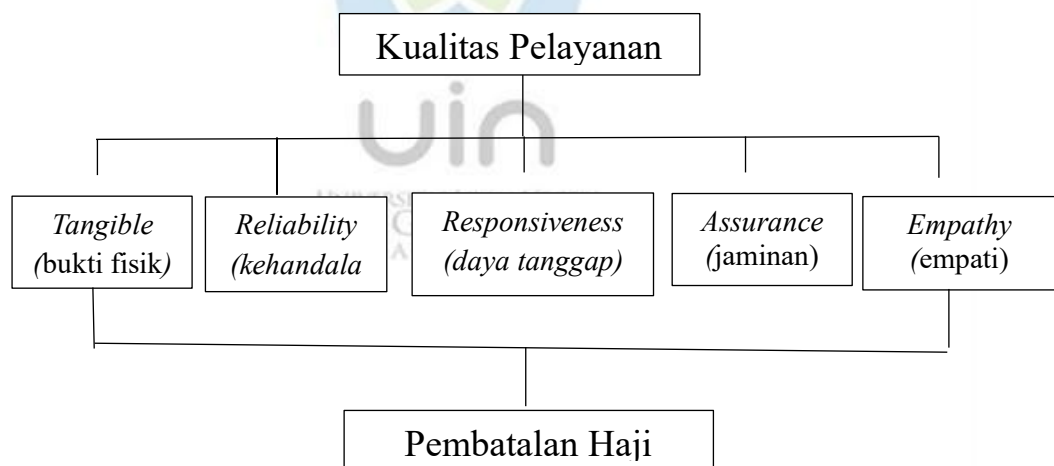
Petugas yang cepat tanggap menunjukkan kemampuan mereka untuk melayani pelanggan dengan cepat dan responsif saat mereka mengajukan pembatalan serta menanggapi pertanyaan atau keluhan mereka, yang meningkatkan rasa dihargai dan mengurangi ketidaknyamanan selama proses pembatalan.

Jaminan diwujudkan melalui penyampaian informasi yang jelas dan terbuka kepada jemaah, serta kompetensi petugas dalam memberikan penjelasan yang akurat dan dapat dipercaya mengenai prosedur pembatalan dan pengembalian dana, sehingga tercipta rasa aman, kepercayaan, dan kepastian hukum bagi jemaah.

Empati dalam konteks ini menegaskan pentingnya kepedulian dan pemahaman petugas terhadap situasi personal setiap jemaah, termasuk alasan-alasan khusus pembatalan, sehingga pelayanan yang diberikan mencerminkan nilai kemanusiaan dan sikap saling memahami, serta mampu mempererat hubungan yang baik antara penyelenggara dan jemaah.

Dengan demikian, kelima komponen utama kualitas pelayanan tersebut saling berhubungan dan berdampak pada efisiensi dan kepuasan jemaah dalam pembatalan haji rutin di Kementerian Agama, terutama di bagian Penyelenggara Haji dan Umrah.

Berikut kerangka konseptual yang akan disajikan peneliti melalui diagram alur kerangka pemikiran penelitian ini:



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang peneliti pilih yaitu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, Kemenag Komplek Pemda Blok E-3, Jawa, Sukamahi, Kec. Cikarang Pusat, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530. Pemilihan lokasi ini dilandasi oleh alasan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi bertanggung jawab langsung atas penyelenggaraan dan pelayanan ibadah haji, termasuk pembatalan haji reguler. Kantor ini juga memiliki unit kerja untuk mengelola administrasi haji dan berfungsi sebagai pusat layanan bagi calon jemaah haji yang tinggal di wilayah Kabupaten Bekasi.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, yaitu paradigma yang memandang bahwa realitas sosial dibentuk oleh interaksi sosial, pengalaman, dan konstruksi makna individu atau kelompok terhadap suatu fenomena.

Secara operasional paradigma konstruktivisme dalam penelitian terkait pelayanan pembatalan jemaah haji reguler bukan semata-mata dipahami sebagai proses administratif yang bersifat teknis, tetapi sebagai realitas sosial yang dikonstruksi oleh pengalaman petugas penyelenggara dan jemaah itu sendiri dalam proses interaksi mereka. Paradigma konstruktivisme memfokuskan pada proses aktor-aktor di lapangan (petugas pelayanan dan jemaah) membentuk makna terhadap pelayanan yang mereka alami. Oleh karena itu, paradigma ini sangat relevan digunakan untuk

menggali proses kualitas pelayanan secara mendalam dan holistik. Dengan pendekatan ini, peneliti tidak hanya mengamati prosedur dan dokumen formal, melainkan juga menangkap makna, persepsi, dan penilaian yang muncul dalam pengalaman langsung para pihak yang terlibat.

Pandangan ini sejalan dengan pendapat Neuman (2014) yang menyatakan bahwa paradigma konstruktivisme menempatkan pengetahuan sebagai hasil konstruksi sosial, bukan sebagai sesuatu yang bersifat mutlak dan objektif (Djamba & Neuman, 2002).

Sejalan dengan paradigma tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam dan menyeluruh pelaksanaan kualitas pelayanan pembatalan jemaah haji dijalankan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendalami proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan. Pendekatan kualitatif deskriptif tidak mengandalkan angka atau statistik, tetapi berfokus pada deskripsi naratif yang diperoleh dari wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap praktik pelayanan di lapangan. Tujuan utamanya adalah untuk menggambarkan secara sistematis pelayanan tersebut dirancang dan diterapkan, termasuk berbagai hambatan dan strategi yang muncul dalam prosesnya. Moleong (2017) menjelaskan bahwa pendekatan ini sangat cocok digunakan untuk memahami latar belakang dan konteks sosial dari sebuah fenomena, khususnya dalam studi administrasi publik dan layanan birokrasi

keagamaan. Dengan demikian, melalui pendekatan ini peneliti dapat mengungkap mengenai kualitas pelayanan kepada jemaah dibentuk oleh praktik manajerial yang berlangsung dalam struktur kelembagaan Kementerian Agama (Exreana Karundeng et al., 2021).

Paradigma ini cocok untuk menggali secara mendalam manajemen pelayanan pembatalan haji dirancang, diterapkan, dan dirasakan manfaatnya oleh para pihak. Oleh karena itu, realitas yang dibangun dalam penelitian ini tidak tunggal, tetapi terbentuk dari konstruksi sosial antara aparatur negara dan masyarakat (jemaah haji).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggali secara mendalam proses kualitas pelayanan pembatalan jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Bekasi. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kesesuaian dengan karakter permasalahan yang diteliti, yakni seputar pelaksanaan, tantangan, dan strategi pelayanan terhadap jemaah yang membatalkan keberangkatannya. Pendekatan kualitatif memberikan peluang bagi peneliti untuk memahami secara utuh dinamika serta kompleksitas realitas sosial yang tidak dapat dijelaskan melalui data kuantitatif (Moleong, 2019).

Penelitian ini dipilih secara *purposive sampling*, artinya informan dipilih secara sengaja karena mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses pembatalan haji. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, petugas layanan haji di Kantor Kemenag

Bekasi, dan sejumlah jemaah yang telah mengajukan pembatalan adalah informan utama. Data primer dan sekunder adalah dua jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi peserta, dokumentasi kegiatan pembatalan layanan, dan wawancara mendalam. Proses wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti mendapatkan gambaran yang luas dengan memungkinkan informan untuk bercerita tentang pengalaman mereka secara terbuka (Kusumastuti & Khoiron, 2015).

Data sekunder berasal dari dokumen resmi seperti SOP pelayanan pembatalan haji, laporan tahunan Kemenag, dan surat edaran atau kebijakan yang terkait dengan proses pembatalan. Selain itu, peneliti akan melihat peraturan nasional tentang penyelenggaraan haji, seperti Peraturan Menteri Agama tentang mekanisme pelayanan haji dan Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Undang-undang, 2019).

Dengan metode ini, permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pembatalan jemaah reguler di kemenag kabupaten bekasi diuraikan berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis sesuai dengan konsep-konsep pelayanan.

4. Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, karena bertujuan untuk memahami realitas sosial secara mendalam yang berkaitan dengan proses dan kualitas pelayanan pada pembatalan jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Pendekatan kualitatif dipilih karena dinilai paling tepat untuk meneliti kondisi objek yang berlangsung secara alami dan kompleks, di mana peneliti terlibat langsung sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan, interpretasi, dan analisis data (Hardani et al., 2020).

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu dengan menentukan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Informan yang dipilih meliputi petugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), staf administrasi yang menangani pembatalan haji, serta jemaah yang pernah melakukan pembatalan keberangkatan haji reguler. Teknik ini kemudian dikembangkan lebih lanjut dengan metode *snowball sampling*, yakni dengan meminta rekomendasi dari informan awal untuk mengidentifikasi dan menghubungi informan tambahan yang memiliki pemahaman mendalam terhadap persoalan pelayanan pembatalan haji.

Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, yaitu dengan menggabungkan beberapa teknik sekaligus, seperti wawancara mendalam, observasi langsung terhadap prosedur pelayanan pembatalan, dan dokumentasi terhadap arsip-arsip terkait (misalnya

formulir pembatalan, SOP, surat keputusan, serta laporan evaluasi pelayanan). Langkah ini dilakukan guna memperoleh data yang holistik dan valid mengenai kualitas pelayanan pembatalan dirancang dan dijalankan (Sharp, 2003).

Penelitian ini bersifat interpretatif, dengan menekankan pada makna dan pemahaman mendalam terhadap pengalaman, persepsi, dan pandangan para informan mengenai kualitas pelayanan pembatalan haji reguler yang mereka alami. Fokus utama bukan pada angka atau generalisasi populasi, melainkan pada pemaknaan atas pengalaman nyata yang dialami oleh aktor-aktor yang terlibat. Oleh karena itu, data yang diperoleh akan disajikan dalam bentuk deskriptif naratif, yang menggambarkan secara rinci praktik, kendala, serta dinamika manajerial yang terjadi dalam pelayanan pembatalan haji di lingkungan Kemenag Kabupaten Bekasi.

2) Sumber Data

Menurut Sugiyono dalam (Waruwu et al., 2024:1047), sumber data dalam penelitian kualitatif dibedakan menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian melalui interaksi seperti wawancara atau observasi lapangan, sedangkan sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, melainkan melalui dokumen, catatan, atau literatur yang relevan dengan fokus penelitian. Pemilahan sumber data ini bertujuan untuk

memperoleh informasi yang komprehensif dan mendalam dalam mengungkap fenomena yang diteliti (Helwig et al., 2021).

Adapun dalam penelitian berjudul “Analisis kualitas Pelayanan pada Pembatalan Jemaah Haji Reguler di Kemenag Kabupaten Bekasi”, sumber data diklasifikasikan sebagai berikut:

a) Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber primer yaitu sumber asli atau informan yang membuat informasi atau data tersebut, data primer ini dapat diperoleh dari observasi dan wawancara dengan metode *indepth interview* (Kusumastuti & Khoiron, 2015).

penelitian ini diperoleh secara langsung dari informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam proses pelayanan pembatalan jemaah haji reguler di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Informan tersebut meliputi Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), staf atau petugas administrasi yang menangani proses pembatalan, jemaah haji reguler yang telah melakukan proses pembatalan. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap proses pelayanan, sehingga peneliti dapat memahami praktik manajerial yang dijalankan serta persepsi para pihak terhadap kualitas layanan yang diberikan.

b) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumen-dokumen resmi dan literatur yang mendukung analisis kualitas pelayanan. Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen yang memiliki relevansi dengan topik kajian, seperti hasil telaah dari sejumlah artikel ilmiah serta buku-buku yang ditulis oleh para ahli di bidang terkait. Selain itu, data sekunder juga mencakup temuan dari penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dan dapat memberikan dukungan terhadap pelaksanaan serta penguatan landasan penelitian ini.

5. Penentuan Informan atau Unit penelitian

a. Informan dan Unit analisis

Dalam penelitian ini, peneliti memilih informan yang memiliki pengetahuan mendalam, pengalaman praktis, dan kompetensi profesional yang relevan terhadap permasalahan yang dikaji, yaitu terkait dengan pelaksanaan kualitas pelayanan pembatalan jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Informan yang dipilih adalah pihak-pihak yang secara langsung terlibat dalam proses pelayanan pembatalan, baik dari sisi kebijakan, pelaksanaan administratif, maupun dari perspektif pengguna layanan (jemaah). Pemilihan informan dilakukan secara purposive atau sengaja, sesuai dengan prinsip purposive sampling, menurut Sugiyono (2017), bahwa

teknik ini digunakan untuk memilih subjek yang dianggap paling tahu tentang masalah yang diteliti.

Tujuan dari pemilihan informan ini adalah untuk memperoleh data yang akurat, mendalam, dan mencerminkan kondisi riil yang terjadi di lapangan. Informasi dari para informan ini diharapkan dapat menggambarkan proses manajerial, kendala operasional, serta efektivitas pelayanan pembatalan haji yang berlangsung di instansi tersebut. Informan utama dalam penelitian ini antara lain adalah Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, beberapa staf pelayanan haji yang menangani pembatalan keberangkatan, serta jemaah haji reguler yang pernah mengajukan pembatalan. Selain itu, jika diperlukan, peneliti juga melakukan wawancara dengan pejabat atau tokoh masyarakat yang memahami regulasi haji serta sistem pelayanan publik di lingkungan Kementerian Agama.

Proses pemilihan informan ini juga memperhatikan kemudahan akses komunikasi dan keterbukaan mereka dalam memberikan data. Hal ini penting agar peneliti dapat membangun hubungan yang baik dengan informan, memperoleh kepercayaan, dan mendapatkan data yang relevan, valid, dan reliabel untuk keperluan analisis kualitas pelayanan publik. Melalui pendekatan ini, hasil penelitian tidak hanya diharapkan memberi gambaran faktual mengenai pelayanan

pembatalan jemaah haji, tetapi juga menjadi landasan pengembangan kebijakan dan perbaikan sistem pelayanan di masa mendatang.

b. Teknik Penentuan Informan

Penelitian mengenai kualitas pelayanan pembatalan jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi menggunakan informan sebagai sumber data utama. Pemilihan informan dilakukan secara terarah (purposive) dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu, yaitu mereka yang memiliki pengetahuan mendalam, pengalaman langsung, dan peran aktif dalam proses pelayanan pembatalan haji, serta bersedia memberikan informasi secara terbuka, jujur, dan kooperatif. Informan yang memenuhi kriteria ini dipandang mampu memberikan informasi yang relevan dan valid sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah snowball sampling, yaitu teknik penentuan informan melalui rekomendasi dari informan sebelumnya. Dalam metode ini, peneliti memulai dengan informan kunci yang memiliki posisi strategis atau otoritatif, kemudian secara bertahap memperoleh akses ke informan lain berdasarkan saran dari informan sebelumnya. Teknik ini sangat bermanfaat dalam konteks birokrasi atau organisasi formal seperti Kementerian Agama, karena dapat membantu peneliti menjangkau informan-informan yang mungkin sulit diakses secara langsung, namun memiliki peran penting dalam pelaksanaan pelayanan pembatalan haji.

Informan awal dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap layanan pembatalan haji. Selanjutnya, peneliti mewawancarai beberapa staf pelayanan haji, petugas teknis, serta jemaah haji reguler yang telah menjalani proses pembatalan keberangkatan. Pemilihan informan tambahan disesuaikan dengan dinamika wawancara dan kebutuhan data di lapangan. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang komprehensif, mendalam, dan representatif sehingga mampu menggambarkan secara utuh praktik analisis pelayanan pembatalan jemaah haji dari berbagai perspektif.

Dengan penggunaan teknik ini, diharapkan data yang diperoleh tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan realitas empiris dan pengalaman faktual para pelaksana dan penerima layanan. Selain itu, snowball sampling mendukung prinsip fleksibilitas dalam penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2017), bahwa dalam pendekatan kualitatif, peneliti perlu terbuka terhadap dinamika di lapangan dan bersedia menyesuaikan arah pengumpulan data berdasarkan temuan awal.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan triangulasi metode, yaitu kombinasi dari tiga teknik utama: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh data yang komprehensif dan saling melengkapi, sesuai dengan

rekomendasi dari Denzin dan Lincoln (2011) serta Creswell (2013), bahwa triangulasi dapat meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian kualitatif. Ketiga metode ini diterapkan secara berulang dan berkesinambungan hingga data mencapai tingkat kejenuhan (*saturation*), yaitu ketika wawancara dan observasi telah dilakukan kepada cukup banyak informan, dan tidak ditemukan lagi informasi baru yang signifikan. Pada tahap ini, data dianggap telah lengkap, sehingga dapat dianalisis secara mendalam (Anselm & Juliet, 2013).

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, khususnya pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yang menangani proses pelayanan pembatalan jemaah haji reguler. Observasi ini bertujuan untuk mencermati interaksi antara petugas dan jemaah, alur pelayanan, mekanisme administrasi, serta kondisi sarana dan prasarana yang digunakan dalam mendukung pelayanan. Peneliti menggunakan metode observasi non-partisipatif berstruktur, di mana peneliti tidak terlibat langsung dalam aktivitas yang diamati, namun memiliki pedoman observasi agar data yang dikumpulkan bersifat sistematis, obyektif, dan relevan dengan fokus penelitian.

2. Wawancara Semi-Terstruktur

Wawancara dilakukan dengan menggunakan teknik semi-terstruktur, yaitu wawancara yang memiliki panduan pertanyaan, namun bersifat fleksibel untuk menggali informasi lebih dalam sesuai dengan respon informan. Teknik ini memungkinkan peneliti menyesuaikan pertanyaan berdasarkan dinamika percakapan, sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih kaya dan reflektif. Menurut Creswell (2013), wawancara semi-terstruktur sangat cocok dalam penelitian kualitatif karena mampu mengeksplorasi pengalaman subjektif, persepsi, dan pandangan para informan, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, prosedur pembatalan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data tertulis dan arsip resmi yang relevan dengan pelayanan pembatalan jemaah haji reguler. Dokumen yang dikaji meliputi: Standar Operasional Prosedur (SOP) pembatalan haji, surat permohonan pembatalan, data statistik pembatalan haji, laporan kegiatan, serta peraturan-peraturan teknis dari Kementerian Agama. Selain itu, peneliti juga memanfaatkan literatur kebijakan dan foto-foto kegiatan pelayanan sebagai bahan pendukung. Dokumentasi menjadi sumber data yang penting untuk memvalidasi informasi yang diperoleh dari observasi dan wawancara, sekaligus memberikan gambaran administratif dan regulatif dari pelayanan yang diteliti.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang menggabungkan berbagai sumber data guna memperoleh validitas yang tinggi. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan mengkonfirmasi data dari wawancara, observasi langsung, dan studi dokumentasi, yang semuanya saling melengkapi dan memperkuat satu sama lain (Kusumastuti & Khoiron, 2015).

Wawancara dilakukan dengan berbagai informan kunci yang terlibat langsung dalam proses pelayanan pembatalan haji reguler, yaitu Kepala Seksi PHU, staf administrasi yang menangani pembatalan, serta jemaah yang telah mengajukan pembatalan. Observasi dilakukan terhadap aktivitas pelayanan pembatalan di lingkungan kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, untuk melihat secara langsung proses pelayanan berlangsung, baik dari segi alur pelayanan, interaksi petugas dengan jemaah, maupun kendala yang muncul. Sedangkan dokumentasi meliputi penelaahan terhadap arsip permohonan pembatalan, SOP pelayanan, surat edaran, laporan kegiatan, serta data statistik jemaah yang membatalkan keberangkatan.

Melalui pendekatan triangulasi ini, peneliti berupaya memperoleh gambaran yang menyeluruh, objektif, dan mendalam mengenai analisis pelayanan pembatalan jemaah haji reguler. Dengan demikian, hasil analisis yang diperoleh tidak hanya mencerminkan satu sudut pandang, tetapi

merupakan sintesis dari berbagai perspektif dan bentuk data. Teknik ini juga digunakan untuk meminimalkan bias peneliti, memperkuat validitas temuan, serta meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian. Hal ini sejalan dengan pendapat Patton (2002), bahwa triangulasi adalah strategi penting dalam penelitian kualitatif untuk meningkatkan kredibilitas data dan memperkaya pemahaman atas fenomena yang diteliti.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan penting dalam proses penelitian kualitatif, karena melalui proses ini peneliti dapat mengolah dan memahami data secara sistematis guna menemukan makna dari berbagai informasi yang telah dikumpulkan di lapangan. Tujuan dari analisis data adalah untuk menyusun, menyederhanakan, dan menginterpretasikan data hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi sehingga menjadi informasi yang bermakna, mudah dipahami, dan relevan dengan tujuan penelitian. Dalam konteks penelitian ini, analisis data bertujuan untuk menggambarkan secara utuh dan mendalam tentang analisis pelayanan pembatalan jemaah haji reguler dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif yang dijelaskan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang menyatakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara berkelanjutan melalui tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan

kesimpulan serta verifikasi. Analisis dilakukan secara induktif dengan tujuan untuk menggambarkan proses manajerial pelayanan pembatalan haji, tantangan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap kualitas layanan publik.

Adapun tahapan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Reduksi Data

Reduksi data adalah proses awal dalam analisis kualitatif, yaitu dengan menyaring, menyederhanakan, dan memfokuskan data mentah yang diperoleh dari lapangan. Data yang tidak relevan dengan fokus penelitian akan dieliminasi, sedangkan data yang berkaitan langsung dengan proses pelayanan pembatalan, seperti mekanisme kerja petugas, prosedur administratif, serta pengalaman jemaah, akan dipertahankan dan dikategorikan untuk dianalisis lebih lanjut. Reduksi data membantu peneliti dalam memilih informasi penting yang akan menjawab rumusan masalah penelitian.

b) Penyajian Data (Data Display)

Tahap penyajian data memegang peranan penting dalam analisis kualitatif karena berfungsi untuk menampilkan hasil temuan penelitian secara terstruktur sehingga memudahkan peneliti dalam proses penarikan kesimpulan. Dalam konteks penelitian ini, data dikumpulkan melalui serangkaian wawancara dengan sejumlah informan, observasi langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, serta penelaahan dokumen yang berkaitan dengan

prosedur pelayanan pembatalan jemaah haji reguler. Data yang ditampilkan difokuskan pada tiga dimensi utama kualitas pelayanan menurut teori model kualitas layanan Grönroos yakni kualitas teknis (Technical Quality), kualitas fungsional (Functional Quality, serta dilengkapi dengan temuan mengenai faktor pendukung, penghambat, dan upaya peningkatan pelayanan.

c) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Setelah data dianalisis dan disajikan, langkah terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan yang telah terstruktur. Peneliti melakukan interpretasi terhadap pola-pola yang muncul, keterkaitan antar komponen kualitas pelayanan, serta dampaknya terhadap kepuasan atau ketidakpuasan jemaah haji. Kesimpulan yang diambil bersifat sementara dan terus diverifikasi selama proses analisis berlangsung, agar hasilnya benar-benar valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang utuh dan realistis mengenai kualitas pelayanan pembatalan jemaah haji reguler dijalankan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.