

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kementerian Agama (Kemenag) merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas urusan agama dan memiliki peran sentral dalam mengatur serta mengawasi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia. Kementerian Agama dibentuk untuk membantu Presiden dalam melaksanakan pemerintahan negara di bidang keagamaan, termasuk memastikan bahwa seluruh proses penyelenggaraan ibadah haji berjalan sesuai dengan syariat Islam dan memenuhi standar pelayanan yang optimal bagi jemaah. Hal ini sejalan dengan visi Kementerian Agama untuk mewujudkan pelayanan keagamaan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan jemaah (Tim pengawas DPR RI, 2014)

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 mengenai penyelenggaraan Ibadah Haji, yang menegaskan bahwa pelaksanaan ibadah haji adalah tanggung jawab nasional yang berkaitan erat dengan martabat dan reputasi bangsa. Pemerintah, melalui Kementerian Agama, wajib memberikan bimbingan, layanan, dan perlindungan yang optimal bagi jemaah agar pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan prinsip keadilan, profesionalisme, dan akuntabilitas. Hal ini sejalan dengan makna haji

sebagai perwujudan hubungan vertikal manusia dengan Allah (*habluminallah*) dan horizontal antar sesama manusia (*habluminannas*). Sehingga pelayanan administrasi yang berkualitas menjadi bagian penting dari upaya menjaga nilai-nilai ibadah dan semangat *ukhuwah Islamiyah* di antara jemaah (Hakim, 2016). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi pendaftaran menjadi bagian dari komitmen pemerintah dalam menjamin bahwa setiap jemaah dapat menunaikan ibadah dengan aman, tertib, dan sesuai tuntunan agama (Adminpba, 2020).

Kementerian Agama Kabupaten Bekasi adalah lembaga vertikal yang berada di bawah Kementerian Agama Republik Indonesia. Lembaga ini memainkan peran penting dalam melaksanakan tugas pemerintahan di sektor keagamaan, baik dalam pelayanan, pembinaan, maupun pengawasan. Dalam konteks daerah dengan populasi muslim yang besar dan meningkatnya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji setiap tahunnya, keberadaan lembaga ini sangat penting dalam menjaga kualitas penyelenggaraan layanan publik berbasis keagamaan.

Pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tidak dapat dipisahkan dari pentingnya manajemen administrasi yang terorganisir dengan baik. Administrasi merupakan dasar utama dalam penyelenggaraan layanan publik karena seluruh proses pelayanan bergantung pada akurasi data, ketertiban pencatatan, serta ketepatan prosedur. Dalam konteks internal, administrasi berfungsi sebagai alat koordinasi antar bagian

dan dasar pengambilan keputusan. Sementara secara eksternal, administrasi menjadi bukti akuntabilitas kinerja kepada masyarakat. Salah satu bidang yang memiliki tanggung jawab strategis dalam hal ini adalah Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), yang berperan sebagai pelaksana teknis dalam mengelola semua kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di tingkat Kabupaten.

Seksi PHU memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa proses penyelenggaraan ibadah haji berlangsung dengan tertib, aman, dan sesuai dengan ketentuan. Fungsi utama bidang ini mencakup pengelolaan data calon jemaah, verifikasi dokumen, validasi sistem informasi, serta koordinasi dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dan Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah di tingkat pusat. Setiap tahun, ribuan calon jemaah haji dari berbagai kecamatan di Kabupaten Bekasi mendaftar melalui sistem pelayanan yang dikelola oleh Seksi PHU, sehingga akurasi data dan kecepatan proses menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran keberangkatan jemaah. Berdasarkan data Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), jumlah pendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pada tahun 2025 tercatat sebanyak 4.801 jemaah, yang menunjukkan tingginya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji serta besarnya beban kerja yang harus ditangani oleh Seksi PHU dalam proses administrasi pendaftaran. Dengan kompleksitas tanggung jawab yang besar dan tingginya volume jemaah, pelayanan administrasi di bidang ini menuntut profesionalitas,

ketelitian, serta sistem kerja yang efektif agar tidak terjadi kesalahan dalam pencatatan maupun keterlambatan proses administrasi. Namun, dalam pelaksanaan tanggung jawab tersebut, tidak jarang muncul berbagai permasalahan di lapangan yang memengaruhi kelancaran proses administrasi.

Pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi adalah salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses penyelenggaraan ibadah haji. Setiap tahunnya, ribuan calon jemaah haji dari berbagai kecamatan di Kabupaten Bekasi harus melalui tahapan administratif yang meliputi pendaftaran, verifikasi dokumen, hingga penginputan data ke dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan penulis melalui observasi dan wawancara awal di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, ditemukan sejumlah kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Pertama, terdapat permasalahan yaitu belum tersedianya sistem nomor antrian yang terstruktur sehingga mengakibatkan proses pelayanan kurang teratur ketika jumlah jemaah meningkat. Kedua, ketidakstabilan server SISKOHAT dari pusat menjadi hambatan teknis yang mengganggu konsistensi pelayanan, sehingga proses pendaftaran tidak dapat berjalan optimal pada waktu-waktu tertentu. Ketiga, Jumlah petugas yang terbatas dibandingkan dengan tingginya jumlah pendaftar haji berpotensi memperlambat proses pelayanan administrasi.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) antara sistem pelayanan yang telah diterapkan dengan harapan jemaah

terhadap mutu layanan yang ideal, sehingga diperlukan analisis yang komprehensif untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan merumuskan solusi yang tepat.

Kualitas pelayanan administrasi pendaftaran menjadi faktor krusial dalam mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji yang efektif dan terpercaya di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Pelayanan administrasi tidak sekedar berfungsi sebagai proses birokrasi formal, tetapi juga sebagai manifestasi nyata dari komitmen pemerintah untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada calon jemaah haji. Kualitas pelayanan yang baik akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga, karena jemaah menilai kinerja pemerintah berdasarkan pengalaman langsung mereka dalam proses pelayanan administrasi. Oleh sebab itu, upaya peningkatan mutu pelayanan menjadi kebutuhan mendesak, terutama di tengah meningkatnya jumlah calon jemaah setiap tahun serta kompleksitas sistem digitalisasi administrasi yang menuntut kecepatan dan ketepatan.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan secara sistematis, penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang dirumuskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mencakup lima dimensi utama: *tangible* (bukti fisik) berupa ketersediaan fasilitas dan sistem informasi yang memadai; *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan petugas memberikan layanan secara tepat dan konsisten; *responsiveness* (daya tanggap) yakni ketanggapan petugas dalam merespons kebutuhan jemaah secara cepat; *assurance* (jaminan) yang

mencerminkan profesionalisme, kesopanan, dan kompetensi petugas dalam membangun kepercayaan jemaah; serta *empathy* (empati) berupa perhatian personal dan pendekatan humanis kepada setiap jemaah. Kelima dimensi ini menjadi kerangka utama dalam menilai sejauh mana pelayanan administrasi pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi telah memenuhi harapan dan kebutuhan jemaah (Zeithaml & Berry, 1985).

Secara empiris, aspek *tangible* tercermin dari ketersediaan fasilitas fisik, peralatan pendukung, dan sistem informasi yang memadai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Kondisi sarana prasarana yang baik akan memudahkan proses pendaftaran, verifikasi, serta penyimpanan data jemaah secara akurat. Sementara itu, aspek *reliability* dan *responsiveness* berkaitan dengan kemampuan serta ketanggapan petugas dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, dan konsisten. Ketepatan waktu dalam proses dokumen dan keaktifan petugas dalam merespons kebutuhan jemaah menjadi indikator penting bagi terwujudnya pelayanan yang berkualitas.

Selain itu, dimensi *assurance* menekankan pentingnya rasa aman, kepercayaan, dan kepastian yang dirasakan jemaah selama berinteraksi dengan petugas. Sikap profesional, komunikasi yang sopan, serta kompetensi petugas dalam memberikan informasi yang jelas merupakan bentuk jaminan yang membangun kepercayaan publik terhadap lembaga. Adapun dimensi *empathy* menggambarkan sejauh mana petugas mampu memahami kebutuhan jemaah

secara personal, memberikan perhatian, serta menciptakan hubungan pelayanan yang hangat dan humanis.

Dengan demikian, evaluasi terhadap kualitas pelayanan administrasi pendaftaran di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tidak hanya bertujuan menilai efektivitas sistem, tetapi juga menggali persepsi jemaah terhadap keseluruhan pengalaman pelayanan yang mereka terima.

Penelitian ini membatasi lingkup waktu pada periode tahun 2025, yaitu pada saat penyelenggaraan ibadah haji masih berada di bawah kewenangan Kementerian Agama melalui Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Sebelum kewenangan tersebut dialihkan ke Kementerian Haji dan Umrah berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 dan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2025.

Dengan demikian, penelitian ini dimaksudkan sebagai dokumentasi dan evaluasi atas kondisi pelayanan administrasi pendaftaran haji pada periode transisi kelembagaan tersebut. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dengan menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi pelayanan administrasi pendaftaran, serta memberikan rekomendasi strategis untuk

peningkatan mutu pada bidang penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini yaitu mengenai “ *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pendaftaran Jemaah Haji Di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025*” maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kondisi fasilitas fisik (*tangible*) dalam menunjang kelancaran proses administrasi pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025?
2. Bagaimana keandalan (*Reliability*) petugas dalam memberikan layanan tepat waktu dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025?
3. Bagaimana ketanggapan (*Responsiveness*) petugas dalam memberikan layanan dengan cepat dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025?
4. Bagaimana jaminan (*Assurance*) petugas dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan kepada jemaah dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025?

5. Bagaimana empati (*Empathy*) petugas dalam memahami dan memenuhi kebutuhan jemaah secara personal dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kondisi fasilitas fisik (*tangible*) dalam menunjang kelancaran proses administrasi jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi pendaftaran haji pada tahun 2025.
2. Untuk mengetahui keandalan (*Reliability*) pegawai dalam memberikan layanan tepat waktu dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025.
3. Untuk mengetahui ketanggapan (*Responsiveness*) pegawai dalam memberikan layanan yang cepat dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025.
4. Untuk mengetahui jaminan (*Assurance*) petugas dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan kepada jemaah dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025.

5. Untuk mengetahui empati (*Empathy*) petugas dalam memahami dan memenuhi kebutuhan jemaah secara personal dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Secara Akademik

Secara akademis, penulis berharap penelitian ini bisa membantu untuk menambah *khazanah* pemikiran, melengkapi dan memperkaya pemahaman keilmuan pada jurusan manajemen haji dan umrah, khususnya terkait Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji Di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025, serta menjadi landasan bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Dan dapat dijadikan sumber rujukan bagi akademisi dan peneliti lain yang berminat dalam bidang pelayanan administrasi, terutama dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji.

2. Secara Praktik

Secara praktis penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bekasi untuk menilai dan memperbaiki kualitas pelayanan administrasi yang ada, agar lebih responsif terhadap kebutuhan jemaah. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat menjadi pedoman

dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan efisien terkait penyelenggaraan ibadah haji.

E. Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teoritis

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (dalam Roynaldus A. K. Agung et al., 2023) Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.

Menurut Tjiptono (2015) kualitas pelayanan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai ukuran seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi pelanggan. Kotler dan Keller (dalam Restiani & Ardiansyah, 2023) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, yang dapat diwujudkan melalui pemenuhan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian untuk menyeimbangkan harapan tersebut.

Tjiptono (2015) mengemukakan bahwa terdapat dua faktor yang memengaruhi layanan, yaitu *expected service* (layanan yang

diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi, maka jasa tersebut dapat dinilai baik atau positif. Sebaliknya, jika *perceived service* berada di bawah *expected service*, maka kualitas pelayanan dianggap kurang memuaskan. (Nurjanah et al., 2022).

Salah satu pendekatan yang umum digunakan sebagai referensi dalam penelitian tentang kualitas pelayanan, khususnya dalam sektor pemasaran, adalah model SERVQUAL atau kualitas layanan yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini didasarkan pada perbandingan antara dua elemen utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dan harapan pelanggan terhadap layanan yang seharusnya disediakan. Dengan kata lain, harapan pelanggan mencerminkan standar ideal pelayanan yang diinginkan dari suatu Perusahaan atau lembaga. Harapan tersebut umumnya terbentuk melalui berbagai sumber, seperti informasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*), kebutuhan pribadi pelanggan, pengalaman masa lalu, serta komunikasi eksternal seperti iklan dan promosi lainnya yang dilakukan oleh penyedia layanan (Parasuraman, Valarie A, 1985).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) model SERVQUAL memiliki lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

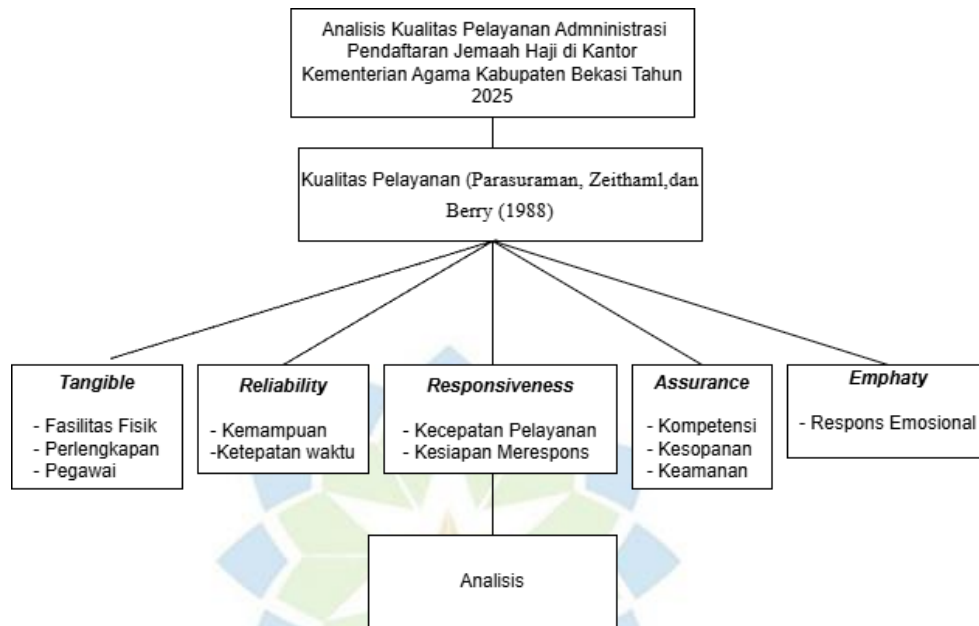
- a) Bukti fisik (*tangible*) yang mencakup kondisi fasilitas, Gedung, perlengkapan, serta penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan. Kondisi fisik suatu instansi atau perusahaan dapat memengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima.
- b) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan atau instansi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji secara tepat, akurat, dan konsisten. Keandalan tidak hanya terlihat pada penyelesaian masalah besar, tetapi juga pada perhatian terhadap hal-hal kecil yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.
- c) Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang berkaitan dengan kesiapan dan kesediaan pegawai dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu. Daya tanggap juga menunjukkan adanya komitmen dari penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik.
- d) Jaminan (*Assurance*). Yaitu kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, sikap sopan santun, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan yang profesional. Dengan

adanya jaminan tersebut, pelanggan akan merasa lebih aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

- e) Empati (*Empathy*), yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian secara personal dan menjalin komunikasi yang baik kepada pelanggan. Sikap empati dapat tercermin dari kemampuan pegawai memahami kebutuhan pelanggan serta memberikan penjelasan yang mudah dipahami mengenai pelayanan yang tersedia.

Selain itu, Fandy Tjiptono (dalam Sinollah & Masruro, 2019) menjelaskan bahwa ada beberapa elemen yang harus diperhatikan dalam usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan. Elemen-elemen tersebut mencakup identifikasi faktor-faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, pengelolaan harapan pelanggan, pengelolaan bukti kualitas layanan, pengembangan budaya kualitas dalam organisasi, penerapan otomatis kualitas pelayanan, tindak lanjut terhadap pelayanan yang telah diberikan, serta pengembangan system informasi kualitas pelayanan.

2. Kerangka Konseptual



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini disusun untuk menggambarkan hubungan antara konsep teoritis kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL dengan kondisi empiris pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Kerangka ini menempatkan lima dimensi SERVQUAL bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sebagai variabel yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi pendaftaran. Proses penelitian dilakukan dengan menganalisis bagaimana setiap dimensi tersebut muncul dalam praktik pelayanan, serta

bagaimana pengalaman jemaah dan kinerja petugas mencerminkan penerapannya.

Pertama, dimensi *tangible* diamati melalui fasilitas fisik, kelayakan ruang pelayanan, sistem komputerisasi, kenyamanan lingkungan, serta penampilan petugas. Identifikasi aspek-aspek ini bertujuan mengetahui sejauh mana sarana pendukung administrasi pendaftaran telah mampu memfasilitasi pelayanan yang cepat, tertib, dan nyaman.

Kedua, dimensi *reliability* dianalisis dengan melihat ketepatan prosedur, akurasi penginputan data, konsistensi pelayanan, serta kemampuan pegawai memenuhi janji layanan seperti ketepatan waktu pendaftaran atau validasi data. Aspek ini krusial karena berkaitan langsung dengan kepercayaan jemaah terhadap sistem administrasi.

Ketiga, dimensi *responsiveness* dievaluasi dengan mengkaji kesiapan petugas dalam memberikan informasi, merespon pertanyaan, menanggapi kendala, serta kesiapan menangani permasalahan seperti kesalahan data atau hambatan teknis.

Keempat, dimensi *assurance* dianalisis melalui kompetensi petugas, kejelasan informasi, sikap sopan, pemahaman terhadap regulasi, serta kemampuan memberikan rasa aman kepada jemaah bahwa proses administrasi pendaftaran dilakukan sesuai aturan dan transparan.

Kelima, dimensi *empathy* ditelaah dengan melihat sejauh mana petugas memahami kebutuhan jemaah, memberi perhatian personal, sabar

menghadapi jemaah lanjut usia, serta menyediakan komunikasi yang ramah dan mudah dipahami.

Seluruh dimensi tersebut kemudian dihubungkan dengan persepsi jemaah mengenai kualitas pelayanan administrasi yang mereka terima. Dengan menganalisis tiap dimensi melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kerangka konseptual ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan lima dimensi SERVQUAL, maka semakin tinggi kualitas pelayanan administrasi pendaftaran yang dirasakan oleh jemaah. Kerangka ini juga menjadi dasar evaluasi untuk melihat aspek mana yang sudah berjalan baik dan aspek mana yang masih membutuhkan pembenahan. Dengan demikian, kerangka konseptual penelitian ini berfungsi sebagai pedoman analitis untuk memahami hubungan antara teori kualitas pelayanan dengan realitas pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025.

F. Langkah – Langkah Penelitian

1. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, yang berfokus pada pemahaman realitas sosial melalui perspektif individu yang terlibat langsung dalam fenomena yang diteliti. Dalam hal ini, individu yang dimaksud adalah pegawai Kementerian Agama yang terlibat dalam

penyelenggaraan layanan haji serta jemaah yang menerima layanan tersebut.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologi. Pendekatan ini digunakan untuk memahami pengalaman dan persepsi informan terhadap fenomena yang mereka alami secara langsung. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya memahami pengalaman pegawai dan jemaah dalam proses pelayanan administrasi pendaftaran haji, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman dan persepsi para informan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif untuk melakukan analisis mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian yang berfokus pada pemahaman terhadap pelayanan administrasi, yang khususnya pada proses pendaftaran. Pengumpulan data dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan tiga teknik yaitu dengan wawancara mendalam yang melibatkan pegawai Kementerian Agama, jemaah haji, dan pihak-pihak terkait untuk menggali informasi mengenai proses pelayanan administrasi. Observasi Langsung dilakukan untuk memahami proses pelayanan, termasuk interaksi antara

petugas dan jemaah. Serta dokumentasi menggunakan data dari sumber tertulis, seperti laporan maupun publikasi yang pernah dilakukan oleh berbagai kalangan yang berkaitan dengan permasalahan.

3. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam proses dan elemen-elemen kualitas pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji. Data kualitatif yang diperoleh mencakup wawasan, pengalaman, dan pandangan dari para pelaku yang terlibat, dari petugas Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Fokus utama dari data ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pada Tahun 2025.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer diperoleh secara langsung dari individu yang terlibat aktif dalam pelaksanaan pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Data ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan petugas Kementerian Agama

yang menangani berbagai aspek dalam proses administrasi pendaftaran. Responden dipilih berdasarkan peran dan keterlibatan mereka yang relevan dengan fokus penelitian.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder mencakup dokumen-dokumen yang relevan, seperti panduan resmi dari Kementerian Agama mengenai penyelenggaraan ibadah haji. Selain itu, laporan evaluasi program, artikel ilmiah, buku, dan jurnal yang membahas kualitas pelayanan administrasi jemaah haji digunakan untuk memperkuat analisis. Data sekunder ini memberikan konteks tambahan dan melengkapi data primer untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang fenomena yang diteliti.

5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian

a. Informan dan Unit Analisis

Peneliti memilih informan yang memiliki pemahaman yang mendalam dan berkompetensi dalam pelayanan administrasi Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Informan juga merupakan individu yang terlibat langsung dalam lembaga tersebut. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh akurat serta dapat dipertanggung jawabkan. Selain itu, proses seleksi informan juga disusun secara sistematis sehingga

informasi yang dihasilkan mudah diperoleh dan dapat dijadikan sebagai dasar untuk kegiatan penelitian dimasa yang akan mendatang. Adapun informan inti dari penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.2 Informan Penelitian

No	Informan	Jabatan
1.	H. Mulyono Hilman Hakim S.Ag.,MM	Kepala Seksi PHU
2.	Hj.Tanti Da'wati S.Ag.,MM	Staff PHU
3.	Nasikin S.T	Jemaah Haji
4.	Listriana	Jemaah Haji

Pada penelitian ini, informan dari unsur jemaah haji dibatasi menjadi dua orang karena dipilih secara purposive sesuai dengan tujuan penelitian. Kedua informan merupakan jemaah yang telah menyelesaikan proses pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025 sehingga memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan administrasi yang diteliti. Pemilihan informan juga mempertimbangkan perbedaan latarbelakang pendidikan agar diperoleh perspektif yang lebih beragam mengenai kualitas pelayanan. Meskipun hanya melibatkan dua jemaah, informasi yang diperoleh telah saling

melengkapi dan menunjukkan kesamaan pola sehingga dinilai telah mencapai kejenuhan data.

b. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dilakukan dengan menggunakan Teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling ini adalah teknik mengambil informan atau narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian. Dalam hal ini peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam konteks penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025 dapat melibatkan beberapa metode, antara lain:

a. Wawancara

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan topik secara garis besar yaitu permasalahan yang sedang diteliti, mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji

Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pada Tahun 2025. Dalam proses wawancara ini dilakukan dengan metode yang memberikan pertanyaan, mendengarkan serta menganalisis informasi atau keterangan terkait dengan permasalahan penelitian.

b. Observasi

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengamatan langsung dengan mendatangi langsung Kementerian Agama yang dituju untuk mengamati permasalahan terhadap proses pelayanan administrasi jemaah haji, terutama dalam proses pendaftaran.

c. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, penulis melakukan teknik pengumpulan data mencakup pengumpulan informasi dari berbagai sumber tertulis, panduan resmi, dan laporan evaluasi program pelayanan administrasi haji. Sumber-sumber ini berfungsi untuk memperkaya analisis dengan data yang faktual serta memberikan konteks tambahan terhadap hasil wawancara dan observasi.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam kajian ini, penentuan keabsahan data merupakan elemen krusial untuk menjamin keandalan data yang diperoleh. Beberapa teknik yang diterapkan meliputi:

a. Triangulasi

Triangulasi dilakukan dengan mengintegrasikan berbagai sumber data, metode, dan sudut pandang. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pegawai Kementerian Agama, jemaah haji, serta pihak-pihak terkait lainnya; observasi langsung terhadap proses pelayanan administrasi pendaftaran jemaah haji. serta analisis dokumen seperti laporan tahunan, dan regulasi. Perbandingan hasil dari berbagai metode dan sumber ini berfungsi untuk memastikan validitas informasi yang diperoleh.

b. Reflektivitas

Reflektivitas diterapkan untuk mengurangi kemungkinan bias peneliti selama proses penelitian. Peneliti melakukan refleksi terhadap peran, pengalaman, dan asumsi yang dapat memengaruhi interpretasi data, sehingga analisis tetap objektif. Diskusi dengan pembimbing akademik dan informan utama juga dilakukan untuk memastikan bahwa analisis data berfokus pada fakta dan tidak terpengaruh oleh prasangka pribadi.

c. Otentisitas

Otentisitas dicapai dengan memastikan bahwa hasil penelitian mencerminkan pengalaman, persepsi, dan pandangan informan

dengan akurat. Konfirmasi ulang hasil wawancara dilakukan dengan para informan untuk memastikan kesesuaian interpretasi peneliti dengan maksud mereka. Selain itu, konteks pelaksanaan pelayanan administrasi pendaftaran jemaah dijelaskan secara rinci untuk memberikan pemahaman yang jelas dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

8. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian penelitian ini dilaksanakan secara berkesinambungan dari awal hingga akhir. Analisis dimulai dengan reduksi data, yang melibatkan penyaringan dan penyederhanaan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan dari langkah ini adalah untuk memastikan bahwa hanya data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Pada tahap selanjutnya, yaitu tahap penyajian atau display data. Pada tahap ini data yang telah disaring disajikan dalam format yang memudahkan analisis lebih lanjut, seperti tabel, bagan, atau narasi deskriptif yang menjelaskan tentang hasil wawancara atau observasi terkait kualitas pelayanan jemaah haji di Kementerian agama Kabupaten Bekasi.

Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi, dimana hasil analisis diuji untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil valid dan didukung oleh data yang relevan. Verifikasi dilakukan dengan cara mencocokkan hasil penelitian dengan teori-teori yang telah ada serta didukung oleh bukti-bukti yang relevan guna memastikan keakuratan data penelitian.

9. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupat-en Bekasi, yang berlokasi Komplek Pemda Blok E-3, Jawa, Sukamahi, Kec. Cikarang Pusat, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530. Lokasi ini dipilih menjadi subjek penelitian karena dari pengalaman praktik profesi maha-siswa memberikan peneliti pemahaman awal tentang pelayanan administrasi Jemaah haji.



Gambar 2.1 Lokasi Penelitian