BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu bentuk pelayanan publik di bidang keagamaan yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Pelayanan tersebut tidak hanya mencakup pembinaan dan perlindungan jemaah, tetapi juga meliputi pelayanan administrasi yang berkaitan dengan pendaftaran, pengelolaan dokumen, pelimpahan nomor porsi, pembatalan keberangkatan, serta berbagai kebutuhan administratif lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung terselenggaranya pelayanan haji yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Pada dasarnya, pelayanan publik adalah bentuk usaha untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat yang dijalankan oleh pihak penyelenggara sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Baik buruknya kualitas pelayanan publik dapat menjadi tolok ukur sejauh mana suatu organisasi berhasil menjalankan tugas dan fungsi yang diembannya. Suatu layanan dapat dikatakan berkualitas apabila mudah diakses, tepat sasaran, cepat dalam pelaksanaannya, dan organisasi penyelenggaranya mampu menanggapi kebutuhan masyarakat dengan baik Khusus dalam penyelenggaraan ibadah haji, kualitas pelayanan administrasi menempati posisi yang krusial sebab hal ini berhubungan erat dengan hak-hak serta kebutuhan para calon jemaah haji.

Peningkatan jumlah pendaftar haji dari tahun ke tahun menuntut adanya pengelolaan administrasi yang semakin baik. Kompleksitas pelayanan

administrasi haji menyebabkan organisasi penyelenggara haji harus mampu mengelola data dan dokumen jemaah secara tertib, akurat, dan mudah diakses. Menurut Firdaus pelayanan administrasi yang baik berperan penting dalam mendukung kepuasan jemaah serta meningkatkan efektivitas penyelenggaraan ibadah haji. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi yang tertata menjadi kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari penyelenggaraan pelayanan haji (Firdaus et al., 2026).

Dalam praktiknya, pengelolaan administrasi haji sering menghadapi berbagai tantangan, seperti banyaknya data yang harus dikelola, tingginya kebutuhan pelayanan kepada masyarakat, serta pentingnya menjaga ketepatan dan keamanan dokumen jemaah. Agustin menjelaskan bahwa pelayanan administrasi haji merupakan proses yang membutuhkan ketelitian dan koordinasi yang baik karena berkaitan dengan berbagai dokumen penting serta tahapan pelayanan yang harus dilaksanakan sesuai prosedur. Apabila administrasi tidak dikelola dengan baik, maka dapat berdampak pada terhambatnya proses pelayanan kepada masyarakat (Agustin et al., 2024).

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi haji, Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat mengembangkan Wadah Administrasi Haji Terpadu Kabupaten Bandung Barat (WAJIT KBB). WAJIT KBB merupakan inovasi pelayanan administrasi yang digunakan untuk membantu pelaksanaan berbagai layanan administrasi haji, seperti pengelolaan arsip jemaah, pendaftaran haji, pelimpahan nomor porsi, pengarsipan bio visa,

rekam penerima visa,pembatalan keberangkatan, serta monitoring data jemaah. Kehadiran WAJIT KBB dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk mempermudah pekerjaan administrasi yang sebelumnya banyak dilakukan secara manual serta untuk mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun Kementerian Agama Republik Indonesia telah menggunakan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebagai sistem informasi utama dalam penyelenggaraan ibadah haji, pada praktiknya masih ditemukan berbagai kebutuhan administrasi internal yang belum sepenuhnya dapat diakomodasi oleh sistem tersebut. SISKOHAT dirancang sebagai sistem nasional yang berfungsi untuk mengelola data penyelenggaraan ibadah haji secara terpusat, mulai dari pendaftaran jemaah, pengelolaan kuota, pelunasan biaya perjalanan ibadah haji, hingga proses keberangkatan dan pemulangan jemaah. Sebagai sistem berskala nasional, SISKOHAT lebih berorientasi pada pengelolaan data makro dan pelaporan nasional sehingga ruang untuk penyesuaian terhadap kebutuhan administrasi internal di tingkat satuan kerja daerah relatif terbatas.

Kondisi tersebut juga dialami oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat. Dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari, petugas tidak hanya melakukan penginputan data ke dalam SISKOHAT, tetapi juga harus mengelola berbagai dokumen administrasi pendukung, melakukan verifikasi data, menyusun daftar pelayanan, mengelompokkan berkas jemaah, serta mempersiapkan berbagai kebutuhan administrasi sebelum data dinyatakan siap untuk diproses pada sistem nasional.

Apabila seluruh proses tersebut dilakukan secara manual, pekerjaan menjadi lebih lama, berisiko terjadi kesalahan pencatatan, duplikasi data, maupun kesulitan dalam penelusuran arsip.

Berdasarkan kondisi tersebut, Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat mengembangkan Wadah Administrasi Haji Terpadu (WAJIT KBB) sebagai sistem informasi pendukung yang berfungsi membantu pengelolaan administrasi haji di tingkat internal. WAJIT KBB tidak dibangun untuk menggantikan fungsi SISKOHAT, melainkan untuk melengkapi proses administrasi sebelum data diinput ke dalam sistem nasional. Dengan kata lain, WAJIT KBB berperan sebagai sistem pendukung (supporting system) yang membantu proses verifikasi, pengelolaan dokumen, pencarian data, pengarsipan administrasi, serta penyusunan berbagai kebutuhan pelayanan sehingga data yang akan dimasukkan ke dalam SISKOHAT telah melalui proses pengecekan dan validasi terlebih dahulu.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Keberadaan WAJIT KBB menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik tidak selalu diwujudkan melalui penggantian sistem yang telah ada, tetapi dapat dilakukan melalui pengembangan inovasi lokal yang mampu menjawab kebutuhan organisasi secara lebih spesifik. Dalam konteks ini, WAJIT KBB hadir sebagai bentuk inovasi administratif yang lahir dari pengalaman empiris para pelaksana pelayanan haji di tingkat kabupaten untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan ketelitian dalam penyelenggaraan administrasi haji. Oleh karena itu, hubungan antara WAJIT KBB dan SISKOHAT bersifat saling melengkapi, di mana WAJIT

KBB mendukung proses administrasi internal, sedangkan SISKOHAT tetap menjadi sistem resmi yang digunakan oleh Kementerian Agama dalam pengelolaan data penyelenggaraan ibadah haji secara nasional.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, WAJIT KBB telah digunakan sejak sekitar tahun 2017 dan masih digunakan hingga saat ini dalam mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi haji di Kabupaten Bandung Barat. Keberadaan WAJIT KBB memberikan berbagai manfaat bagi pelaksanaan pelayanan administrasi, antara lain mempercepat pencarian berkas jemaah, meningkatkan ketertiban administrasi pendaftaran haji, mengurangi risiko kehilangan arsip, mempercepat proses pelimpahan nomor porsi dan pembatalan keberangkatan, serta memudahkan monitoring data jemaah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa WAJIT KBB memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi haji di lingkungan Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Meskipun demikian, implementasi WAJIT KBB masih menghadapi beberapa tantangan. Berdasarkan informasi awal yang diperoleh peneliti, WAJIT KBB belum memiliki legalitas formal berupa Surat Keputusan (SK) khusus yang mengatur keberadaannya sebagai sistem administrasi internal. Pengoperasiannya selama ini dilakukan berdasarkan persetujuan dan dukungan pimpinan secara langsung. Selain itu, pelaksanaan WAJIT KBB juga masih menghadapi kendala pada aspek jaringan dan pemeliharaan sistem yang berpotensi memengaruhi kelancaran pelayanan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa

keberhasilan suatu inovasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan program atau sistem yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor organisasi yang mendukung implementasinya.

Menurut George C. Edwards III, (1980) mengemukakan bahwa keberhasilan implementasi suatu kebijakan atau program ditentukan oleh empat faktor utama, yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Faktor komunikasi menyangkut sejauh mana informasi mengenai kebijakan dapat tersampaikan secara jelas dan tepat kepada pihak-pihak yang bertugas melaksanakannya, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman dalam pelaksanaan di lapangan. Faktor sumber daya mencakup ketersediaan tenaga pelaksana yang memadai baik dari segi jumlah maupun kompetensi, serta sarana dan prasarana pendukung yang dibutuhkan agar program dapat berjalan sebagaimana mestinya. Faktor disposisi merujuk pada komitmen, sikap, dan kesungguhan para pelaksana dalam menjalankan tugasnya, karena sikap pelaksana turut memengaruhi arah dan kualitas implementasi kebijakan. Sementara itu, faktor struktur birokrasi berkaitan dengan mekanisme kerja organisasi, termasuk pembagian tugas dan prosedur operasional yang menjadi landasan berjalannya suatu program. Keempat faktor tersebut saling berkaitan satu sama lain dan menjadi penentu utama berhasil atau tidaknya suatu kebijakan diimplementasikan dalam konteks organisasi publik.. Keempat faktor tersebut menjadi elemen penting yang menentukan keberhasilan implementasi suatu program dalam organisasi publik (Namira, 2025).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Penelitian mengenai implementasi kebijakan yang dilakukan oleh Habsana et al., (2026) menunjukkan bahwa faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan pelaksanaan suatu program dalam organisasi publik. Dengan demikian, teori implementasi kebijakan Edwards III dinilai relevan untuk digunakan dalam menganalisis implementasi WAJIT KBB sebagai inovasi pelayanan administrasi haji di Kabupaten Bandung Barat.

Berdasarkan uraian tersebut, WAJIT KBB merupakan inovasi yang memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan administrasi haji, namun implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu dikaji lebih mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul "Implementasi Wadah Administrasi Haji Terpadu (Wajit KBB) Sebagai Sistem Administrasi Haji Terpadu Di PHU Kementrian Agama Kabupaten Bandung Barat Tahun 2025".

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.2 Fokus Penelitian

Uraian latar belakang di atas menunjukkan bahwa kehadiran WAJIT KBB sebagai sistem pendukung administrasi haji di lingkungan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat telah memberikan kontribusi nyata dalam mempercepat pencarian berkas, menertibkan proses pendaftaran, serta memudahkan monitoring data jemaah. Namun demikian, sejumlah persoalan turut mengiringi pelaksanaannya, mulai dari belum adanya legalitas formal berupa Surat Keputusan yang menaungi keberadaan sistem tersebut, hingga kendala teknis pada aspek jaringan dan pemeliharaan yang berpotensi mengganggu kelancaran pelayanan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa keberhasilan sebuah inovasi pelayanan publik tidak semata-mata ditentukan oleh tersedianya sistem atau teknologi, melainkan juga sangat bergantung pada bagaimana kebijakan tersebut dijalankan secara nyata oleh organisasi pelaksananya.

Berdasarkan latar belakang penelitian, fokus penelitian ini adalah menganalisis implementasi Wadah Administrasi Haji Terpadu Kabupaten Bandung Barat (WAJIT KBB) dalam pelayanan administrasi haji pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat.

1) Bagaimana implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji ditinjau dari aspek komunikasi?
2) Bagaimana implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji ditinjau dari aspek sumber daya?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

3) Bagaimana implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji ditinjau dari aspek disposisi?
4) Bagaimana implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji ditinjau dari aspek struktur birokrasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1) Menganalisis implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji ditinjau dari aspek komunikasi pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat.
2) Menganalisis implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji ditinjau dari aspek sumber daya pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat.
3) Menganalisis implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji ditinjau dari aspek disposisi pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat.
4) Menganalisis implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji ditinjau dari aspek struktur birokrasi pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi perkembangan ilmu pengetahuan, terutama pada bidang Manajemen Haji dan Umrah yang bersinggungan dengan pelayanan administrasi haji, inovasi dalam pelayanan publik, serta penerapan program di lingkungan organisasi pelayanan keagamaan. Melalui kajian terhadap implementasi Wadah Administrasi Haji Terpadu Kabupaten Bandung Barat (WAJIT KBB), penelitian ini diharapkan mampu memperkaya khazanah keilmuan terkait pengelolaan pelayanan administrasi haji yang diselenggarakan oleh instansi penyelenggara haji dan umrah pada tingkat daerah.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bentuk penerapan teori implementasi kebijakan (George C. Edwards III, 1980) dalam konteks penyelenggaraan pelayanan administrasi haji. Selama ini, penelitian mengenai implementasi kebijakan lebih banyak diterapkan pada bidang pemerintahan, pembangunan, maupun pelayanan publik secara umum. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif baru mengenai penerapan teori implementasi kebijakan dalam lingkungan pelayanan keagamaan, khususnya pada bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat berfungsi sebagai bahan rujukan akademik bagi mahasiswa, dosen, maupun kalangan peneliti yang

menaruh perhatian pada kajian manajemen haji dan umrah, pelayanan publik, implementasi kebijakan, serta inovasi dalam pelayanan administrasi. Temuan dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan perbandingan, landasan teoritis, ataupun sumber informasi tambahan bagi penelitian-penelitian berikutnya yang mengangkat tema sejenis.

Lebih lanjut, penelitian ini diharapkan turut memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan kajian Manajemen Haji dan Umrah, khususnya yang berkaitan dengan upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi haji melalui beragam bentuk inovasi yang dikembangkan oleh instansi penyelenggara haji. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak sekadar memberi manfaat bagi pengembangan teori semata, melainkan juga turut memperluas cakrawala kajian ilmiah mengenai praktik penyelenggaraan pelayanan haji di Indonesia.

1.4.2 Kegunaan Praktis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat sebagai bahan evaluasi serta pertimbangan dalam pelaksanaan Wadah Administrasi Haji Terpadu Kabupaten Bandung Barat (WAJIT KBB). Hasil penelitian ini diharapkan mampu menyajikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai jalannya WAJIT KBB, termasuk beragam faktor yang mendukung maupun menjadi kendala dalam implementasinya. Informasi tersebut dapat dijadikan pijakan oleh instansi terkait dalam mengembangkan dan

menyempurnakan pelayanan administrasi haji, sehingga pelaksanaannya dapat berlangsung lebih efektif, efisien, tertib, dan selaras dengan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi para pelaksana dan pengelola WAJIT KBB dalam memahami berbagai aspek yang berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan sistem tersebut. Temuan penelitian ini dapat dijadikan bahan refleksi dan evaluasi bagi pelaksana pelayanan guna meningkatkan koordinasi, optimalisasi sumber daya, serta mutu pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Melalui proses evaluasi yang dilakukan secara berkesinambungan, implementasi WAJIT KBB diharapkan dapat memberikan kontribusi yang semakin optimal dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi haji.

Bagi masyarakat, terutama calon jemaah haji, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara tidak langsung melalui peningkatan mutu pelayanan administrasi haji. Ketika implementasi WAJIT KBB berjalan secara optimal, maka berbagai proses pelayanan administrasi, seperti pendaftaran haji, pengelolaan dokumen, pelimpahan nomor porsi, pembatalan keberangkatan, hingga kebutuhan administrasi lainnya, dapat dilaksanakan dengan lebih tertib, cepat, dan akurat. Kondisi tersebut pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat sekaligus mendukung terselenggaranya ibadah haji yang lebih baik.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Di sisi lain, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber informasi sekaligus bahan pertimbangan bagi instansi terkait dalam mengembangkan inovasi pelayanan administrasi haji ke depannya. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan praktik penerapan inovasi pelayanan yang telah dijalankan di tingkat daerah beserta berbagai tantangan yang menyertainya. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi haji secara berkelanjutan

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Landasan Teoritis

Penelitian ini didasarkan pada teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edwards III, (1980) Teori implementasi kebijakan digunakan karena penelitian ini berfokus pada pelaksanaan suatu program atau inovasi dalam sebuah organisasi publik, yaitu Wadah Administrasi Haji Terpadu Kabupaten Bandung Barat (WAJIT KBB) dalam pelayanan administrasi haji pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat.

Implementasi merupakan tahap penting dalam suatu kebijakan atau program karena keberhasilan suatu program tidak hanya ditentukan oleh perencanaan yang baik, tetapi juga oleh bagaimana program tersebut dilaksanakan dalam praktik. Suatu program yang telah dirancang secara sistematis belum tentu dapat mencapai tujuan yang diharapkan apabila

pelaksanaannya tidak berjalan secara efektif. Oleh karena itu, implementasi menjadi aspek yang sangat penting dalam menilai keberhasilan suatu program atau inovasi pelayanan.

Menurut George C. Edwards III, (1980) implementasi kebijakan merupakan proses yang menghubungkan antara tujuan yang telah ditetapkan dengan tindakan nyata yang dilakukan oleh para pelaksana. Keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan dan menentukan tercapai atau tidaknya tujuan program yang telah direncanakan. Teori ini banyak digunakan dalam penelitian administrasi publik dan pelayanan publik karena mampu menjelaskan berbagai faktor yang memengaruhi pelaksanaan suatu program dalam organisasi.

Dalam teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edwards III (1980), terdapat empat faktor utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi suatu program, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut menjadi unsur penting yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan suatu program karena masing-masing memiliki peran dalam mendukung efektivitas implementasi.

Berdasarkan hal tersebut, teori implementasi George C. Edwards III, (1980) dipandang relevan untuk digunakan dalam penelitian ini karena mampu memberikan kerangka analisis yang komprehensif dalam mengkaji implementasi Wadah Administrasi Haji Terpadu Kabupaten Bandung Barat (WAJIT KBB) dalam pelayanan administrasi haji. Melalui teori ini, peneliti

dapat menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi pelaksanaan WAJIT KBB sehingga diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai implementasinya di lingkungan Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat.

1.5.2 Landasan konseptual

Penelitian ini berfokus pada implementasi Wadah Administrasi Haji Terpadu Kabupaten Bandung Barat (WAJIT KBB) dalam pelayanan administrasi haji pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat. WAJIT KBB merupakan sebuah inovasi administrasi yang dikembangkan untuk membantu pelaksanaan berbagai layanan administrasi haji, seperti pendaftaran haji, pengelolaan arsip jemaah, pelimpahan nomor porsi, pembatalan keberangkatan, serta pengelolaan dan monitoring data jemaah haji.

Keberadaan WAJIT KBB diharapkan dapat mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi haji agar berlangsung lebih tertib, efektif, dan efisien. Melalui pemanfaatan WAJIT KBB, proses pelayanan administrasi dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat, dan terorganisir sehingga dapat membantu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, WAJIT KBB juga berperan sebagai sarana pendukung dalam pengelolaan data dan arsip jemaah yang menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan ibadah haji.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Dalam penelitian ini, implementasi WAJIT KBB dipahami sebagai proses pelaksanaan dan pemanfaatan sistem tersebut dalam mendukung pelayanan administrasi haji di lingkungan Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat. Implementasi tersebut tidak hanya dilihat dari keberadaan WAJIT KBB sebagai sarana administrasi, tetapi juga dari bagaimana sistem tersebut dijalankan, dimanfaatkan, dan didukung oleh unsur-unsur organisasi yang terlibat dalam pelaksanaannya.

Untuk menganalisis implementasi WAJIT KBB, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III, (1980) yang menekankan empat faktor penting, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut digunakan sebagai landasan konseptual untuk memahami bagaimana WAJIT KBB diimplementasikan dalam pelayanan administrasi haji serta untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya.

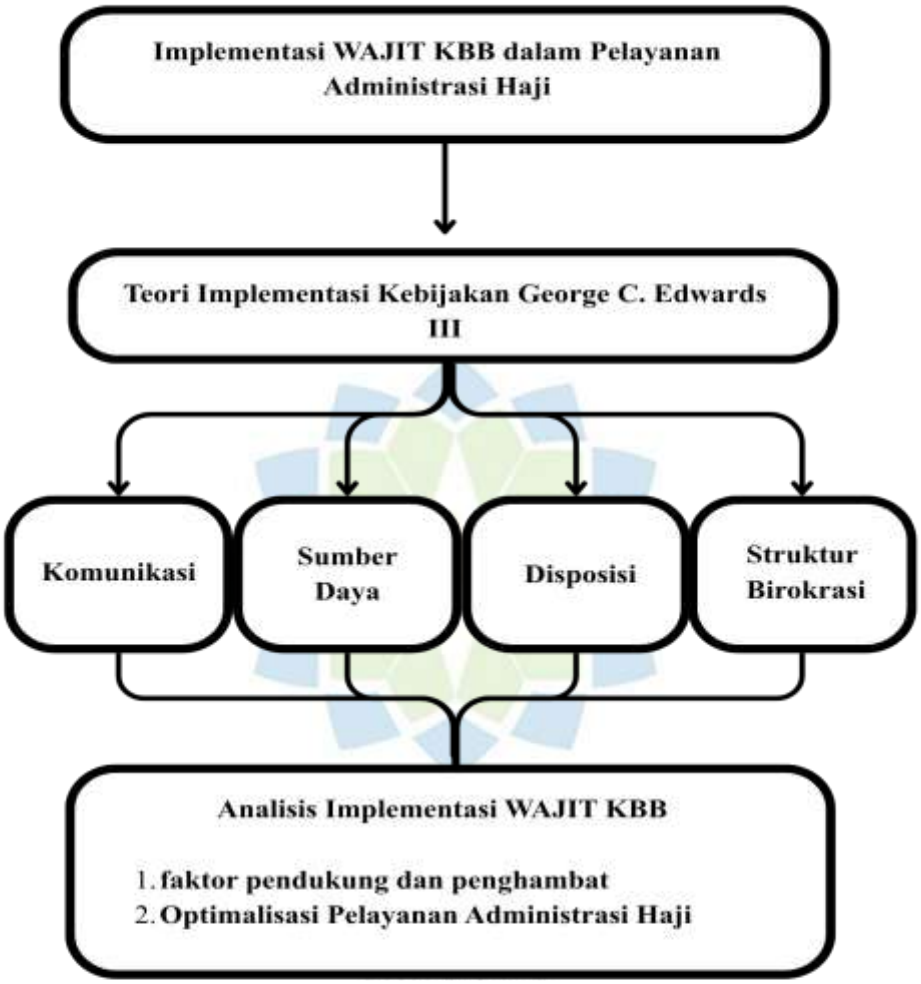
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Dimensi komunikasi digunakan untuk melihat bagaimana penyampaian informasi, koordinasi, dan pemahaman pelaksana terhadap penggunaan WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji. Dimensi sumber daya digunakan untuk mengkaji ketersediaan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan fasilitas pendukung yang diperlukan dalam pelaksanaan WAJIT KBB. Dimensi disposisi digunakan untuk memahami sikap, komitmen, dan kesediaan para pelaksana dalam menjalankan WAJIT KBB.

Sementara itu, dimensi struktur birokrasi digunakan untuk menganalisis pembagian tugas, mekanisme kerja, koordinasi organisasi, serta dukungan kelembagaan yang memengaruhi implementasi WAJIT KBB.

Berdasarkan konsep tersebut, penelitian ini diarahkan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat. Melalui analisis terhadap keempat dimensi implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edwards III, diharapkan penelitian ini dapat menggambarkan kondisi implementasi WAJIT KBB secara lebih mendalam serta mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaannya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG



Gambar 1.
Kerangka Konseptua

Kerangka konseptual yang telah dipaparkan menggambarkan alur berpikir penelitian mengenai implementasi Wadah Administrasi Haji Terpadu Kabupaten Bandung Barat (WAJIT KBB) dalam pelayanan administrasi haji pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat. Kerangka ini berangkat dari pemahaman bahwa keberhasilan suatu program atau inovasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan program tersebut, tetapi juga oleh bagaimana program itu dilaksanakan, didukung, dan dijalankan oleh para pelaksana dalam organisasi. Dalam konteks penelitian ini, WAJIT KBB dipahami sebagai inovasi administrasi yang digunakan untuk mendukung berbagai layanan administrasi haji, seperti pengelolaan arsip jemaah, pendaftaran haji, pelimpahan nomor porsi, pembatalan keberangkatan, serta monitoring data jemaah haji.

Implementasi WAJIT KBB dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh (George C. Edwards III, 1980) Teori ini menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi suatu program dipengaruhi oleh empat dimensi utama, yaitu komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), disposisi (*disposition*), dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Keempat dimensi tersebut saling berkaitan dan menjadi faktor yang menentukan keberhasilan maupun hambatan dalam pelaksanaan suatu program.

Dimensi komunikasi berkaitan dengan proses penyampaian informasi mengenai WAJIT KBB kepada para pelaksana yang terlibat dalam

pelayanan administrasi haji. Komunikasi yang baik memungkinkan setiap pelaksana memahami tujuan, fungsi, dan mekanisme penggunaan WAJIT KBB secara jelas sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, ketidaksesuaian pelaksanaan, serta hambatan dalam proses pelayanan administrasi.

Dimensi sumber daya berkaitan dengan ketersediaan berbagai sumber daya yang mendukung implementasi WAJIT KBB. Sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia yang bertugas mengelola dan menggunakan sistem, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, jaringan internet, perangkat komputer, serta fasilitas lain yang menunjang pelaksanaan pelayanan administrasi haji. Ketersediaan sumber daya yang memadai menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Selanjutnya, dimensi disposisi berhubungan dengan sikap, komitmen, dan kesediaan para pelaksana dalam menjalankan WAJIT KBB. Keberhasilan implementasi suatu program tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya, tetapi juga oleh dukungan dan kemauan para pelaksana untuk menggunakan serta memanfaatkan program tersebut dalam kegiatan pelayanan. Sikap positif dan komitmen yang tinggi dari para pelaksana akan mendukung keberhasilan implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji.

Adapun dimensi struktur birokrasi berkaitan dengan mekanisme organisasi yang mendukung pelaksanaan WAJIT KBB. Struktur birokrasi mencakup pembagian tugas, kewenangan, koordinasi antarpegawai, prosedur kerja, serta dukungan kelembagaan yang mengatur pelaksanaan pelayanan administrasi haji. Struktur birokrasi yang jelas dan terorganisasi dengan baik akan memudahkan pelaksanaan WAJIT KBB sehingga tujuan pelayanan dapat dicapai secara optimal.

Keempat dimensi tersebut menjadi landasan dalam menganalisis implementasi WAJIT KBB pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat. Melalui analisis terhadap aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, penelitian ini berupaya mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji. Faktor-faktor tersebut kemudian menjadi dasar dalam memahami sejauh mana WAJIT KBB mampu mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Pada tahap akhir, hasil analisis implementasi WAJIT KBB diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi pelaksanaan sistem tersebut dalam mendukung pelayanan administrasi haji di Kabupaten Bandung Barat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat mengidentifikasi berbagai upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas implementasi WAJIT KBB sehingga mampu memberikan kontribusi yang lebih optimal terhadap kualitas pelayanan administrasi haji.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Secara keseluruhan, kerangka konseptual ini menunjukkan bahwa implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji dipengaruhi oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sebagaimana dijelaskan dalam teori implementasi (George C. Edwards III, 1980) . Melalui pemahaman terhadap keempat dimensi tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi WAJIT KBB serta berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilannya dalam mendukung pelayanan administrasi haji pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat.

1.6 Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat. Lokasi penelitian dipilih karena merupakan salah satu unit kerja yang memiliki tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan administrasi kepada calon jemaah haji serta melaksanakan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji. Dalam menjalankan tugas tersebut, Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat berupaya mengembangkan berbagai inovasi pelayanan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Salah satu inovasi yang digunakan dalam mendukung pelayanan administrasi haji di lingkungan Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten

Bandung Barat adalah Wadah Administrasi Haji Terpadu Kabupaten Bandung Barat (WAJIT KBB). WAJIT KBB merupakan sistem administrasi internal yang digunakan untuk membantu berbagai kegiatan administrasi haji, seperti pengelolaan arsip jemaah, pendaftaran haji, pelimpahan nomor porsi, pembatalan keberangkatan, serta monitoring data jemaah haji. Keberadaan WAJIT KBB menjadi bagian penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi haji yang lebih tertib dan terorganisir.

Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat merupakan instansi yang secara langsung mengimplementasikan WAJIT KBB dalam kegiatan pelayanan administrasi haji. Dengan demikian, lokasi penelitian dinilai relevan dengan fokus penelitian karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang berkaitan dengan pelaksanaan WAJIT KBB, baik melalui observasi terhadap aktivitas pelayanan, wawancara dengan para pelaksana, maupun penelaahan dokumen yang berkaitan dengan penggunaan WAJIT KBB.

Selain itu, pemilihan lokasi penelitian juga didasarkan pada pertimbangan bahwa WAJIT KBB telah digunakan dalam mendukung pelayanan administrasi haji selama beberapa tahun dan masih digunakan hingga saat ini. Kondisi tersebut memberikan peluang bagi peneliti untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai implementasi WAJIT KBB, termasuk berbagai faktor yang mendukung maupun

menghambat pelaksanaannya dalam pelayanan administrasi haji. Oleh karena itu, Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat dipandang sebagai lokasi yang tepat untuk menjawab fokus penelitian yang telah ditetapkan.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma dapat dipahami sebagai cara pandang yang digunakan peneliti dalam memaknai realitas sosial yang menjadi objek kajian. Keberadaan paradigma tidak hanya berperan sebagai landasan dalam menentukan metode penelitian, tetapi juga menjadi dasar berpikir dalam memahami fenomena yang diteliti, sekaligus menjadi acuan dalam proses memperoleh dan memaknai data penelitian. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme sebagai landasan berpikirnya.

Paradigma konstruktivisme memandang bahwa realitas sosial bukanlah sesuatu yang bersifat tunggal dan objektif, melainkan terbentuk melalui proses konstruksi yang dibangun dari pengalaman, interaksi, serta pemaknaan individu terhadap suatu fenomena. Dalam pandangan konstruktivisme, satu realitas yang sama dapat dimaknai secara berlainan oleh masing-masing individu, bergantung pada pengalaman dan pengetahuan yang dimilikinya. Atas dasar itu, paradigma ini menjadikan pengalaman, persepsi, dan pemahaman informan sebagai sumber utama dalam mengungkap suatu fenomena sosial.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Penggunaan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini dilandasi oleh tujuan penelitian, yakni memahami implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji dari sudut pandang para pelaksana yang terlibat langsung di dalamnya. Keberhasilan implementasi suatu program tidak cukup dinilai hanya dari tercapainya tujuan program, melainkan juga perlu dipahami melalui pengalaman, pemaknaan, dan cara pandang para pelaksana terhadap jalannya program tersebut. Dengan demikian, paradigma konstruktivisme dipandang mampu menghadirkan pemahaman yang lebih mendalam terkait implementasi WAJIT KBB dalam konteks pelayanan administrasi haji.

Selaras dengan paradigma konstruktivisme, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan menggali secara mendalam fenomena implementasi WAJIT KBB berdasarkan pengalaman dan pandangan para informan yang terlibat dalam pelaksanaannya. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat memperoleh data yang lebih kaya dan mendalam mengenai kondisi riil di lapangan, sehingga mampu menghasilkan gambaran yang menyeluruh mengenai implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji.

Dengan pendekatan kualitatif, peneliti dapat melakukan penggalian informasi secara mendalam melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis secara deskriptif guna memahami proses berlangsungnya implementasi WAJIT KBB, cara

para pelaksana memaknai keberadaan sistem tersebut, serta berbagai faktor yang turut mendukung maupun menghambat pelaksanaannya. Oleh sebab itu, pendekatan kualitatif dinilai paling relevan digunakan dalam penelitian ini karena mampu menghadirkan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang dikaji, sesuai dengan konteks dan kondisi nyata yang terjadi di lapangan.

1.6.3 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi guna mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Metode deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam mengenai implementasi Wadah Administrasi Haji Terpadu Kabupaten Bandung Barat (WAJIT KBB) dalam pelayanan administrasi haji pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau mengukur hubungan antarvariabel secara statistik, melainkan berupaya memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang terjadi di lapangan berdasarkan pengalaman, pandangan, dan pemaknaan para informan yang terlibat dalam implementasi WAJIT KBB.

Pendekatan kualitatif digunakan karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap suatu fenomena sosial yang kompleks

dan kontekstual. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi secara langsung dari para informan mengenai pelaksanaan WAJIT KBB, berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat implementasinya, serta dampaknya terhadap pelayanan administrasi haji. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa kata-kata, tindakan, dokumen, dan informasi lainnya yang relevan dengan fokus penelitian.

Penggunaan metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan gambaran yang utuh mengenai implementasi WAJIT KBB berdasarkan dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sebagaimana dikemukakan oleh (George C. Edwards III, 1980) Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan WAJIT KBB dalam mendukung pelayanan administrasi haji pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang berbentuk uraian, informasi, pendapat, pengalaman, serta hasil pengamatan yang diperoleh peneliti dari lapangan. Data tersebut digunakan untuk memahami fenomena implementasi WAJIT KBB secara mendalam sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi informasi mengenai proses implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji, komunikasi yang dilakukan dalam pelaksanaannya, ketersediaan sumber daya pendukung, sikap dan komitmen para pelaksana, serta struktur birokrasi yang mendukung implementasi WAJIT KBB. Selain itu, data juga mencakup berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder:

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data utama yang diperoleh secara langsung dari informan yang terlibat dalam implementasi WAJIT KBB. Data primer diperoleh melalui proses wawancara mendalam dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di lokasi penelitian.

Informasi yang diperoleh dari sumber data primer digunakan untuk memahami secara langsung bagaimana implementasi WAJIT

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

KBB berlangsung, bagaimana pelaksana memanfaatkan sistem tersebut dalam pelayanan administrasi haji, serta berbagai kendala dan upaya yang dilakukan dalam pelaksanaannya.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari berbagai dokumen, arsip, laporan, pedoman kerja, serta literatur yang berkaitan dengan fokus penelitian. Data sekunder digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.

Dalam penelitian ini, sumber data sekunder dapat berupa dokumen administrasi yang berkaitan dengan WAJIT KBB, struktur organisasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat, dokumentasi kegiatan pelayanan administrasi haji, serta berbagai buku, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan implementasi kebijakan dan pelayanan administrasi haji.

1.6.5 Penentuan Informan atau Unit Penelitian

a. Informan dan Unit Analisis

Dalam penelitian kualitatif, informan memiliki peran yang sangat penting karena menjadi sumber utama dalam memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti. Informan dipilih berdasarkan pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung terhadap objek penelitian sehingga mampu memberikan

informasi yang mendalam dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Menurut Tongco (2007) pemilihan informan dalam penelitian kualitatif tidak berorientasi pada jumlah responden, melainkan pada kemampuan informan dalam memberikan informasi yang kaya *(information-rich)* mengenai fenomena yang sedang diteliti (Tongco, 2007).

Sejalan dengan pendapat tersebut, Creswell & Poth, (2018) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif menempatkan informan sebagai individu yang memiliki pengalaman langsung terhadap suatu fenomena sehingga dapat membantu peneliti memahami makna, proses, serta konteks yang melatarbelakangi fenomena tersebut (Creswell & Poth, 2018). Oleh karena itu, informan dalam penelitian kualitatif dipilih berdasarkan relevansi dan keterlibatannya terhadap fokus penelitian.

Dalam penelitian mengenai implementasi Wadah Administrasi Haji Terpadu Kabupaten Bandung Barat (WAJIT KBB) dalam pelayanan administrasi haji pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat, informan penelitian terdiri atas individu-individu yang terlibat secara langsung dalam penggunaan, pengelolaan, serta pelaksanaan WAJIT KBB. Informan tersebut meliputi Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, operator sekaligus pengembang WAJIT KBB, serta staf administrasi yang menggunakan WAJIT KBB dalam pelaksanaan pelayanan administrasi haji.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Melalui keterlibatan langsung dalam penggunaan dan pengelolaan WAJIT KBB, para informan memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan mengenai proses implementasi sistem tersebut dalam pelayanan administrasi haji. Informasi yang diperoleh dari para informan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan WAJIT KBB, manfaat yang dirasakan dalam pelayanan administrasi, serta berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat implementasinya di lingkungan Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat.

Adapun unit analisis dalam penelitian ini adalah implementasi Wadah Administrasi Haji Terpadu Kabupaten Bandung Barat (WAJIT KBB) dalam pelayanan administrasi haji. Unit analisis tersebut mencakup proses pelaksanaan WAJIT KBB dalam mendukung pelayanan administrasi haji, mekanisme penggunaan sistem dalam kegiatan administrasi, koordinasi antarpegawai dalam pemanfaatan WAJIT KBB, serta berbagai faktor yang memengaruhi implementasi sistem tersebut. Unit analisis tersebut akan dikaji berdasarkan perspektif teori implementasi kebijakan George C. Edwards III, (1980) yang meliputi aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Data mengenai unit analisis diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan penelitian, observasi terhadap aktivitas

pelayanan administrasi haji, serta dokumentasi yang berkaitan dengan penggunaan WAJIT KBB. Melalui data tersebut, peneliti berupaya memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat.

b. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Purposive sampling merupakan teknik pemilihan informan yang dilakukan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini digunakan karena tidak semua individu memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan terhadap fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti memilih informan yang dianggap mampu memberikan informasi yang mendalam mengenai implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Menurut Tongco, (2007) purposive sampling merupakan salah satu teknik yang banyak digunakan dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan peneliti memilih informan yang memiliki pengalaman dan pemahaman yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Melalui teknik ini, data yang diperoleh diharapkan lebih kaya, mendalam, dan relevan dengan fokus penelitian.

Pemilihan informan dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa kriteria, yaitu: (1) memiliki keterlibatan langsung dalam penggunaan atau pengelolaan WAJIT KBB; (2) memahami proses pelayanan administrasi haji di lingkungan Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat; (3) memiliki pengalaman dalam pelaksanaan administrasi haji yang berkaitan dengan penggunaan WAJIT KBB; dan (4) bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian secara terbuka dan mendalam.

Berdasarkan kriteria tersebut, informan penelitian ini berjumlah tiga orang, yang masing-masing mewakili satu kategori keterlibatan dalam implementasi WAJIT KBB. Informan pertama adalah H. Enjah Sugiarto, S.E., yang pada saat pelaksanaan WAJIT KBB menjabat sebagai Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, sehingga memiliki kewenangan dan pemahaman menyeluruh mengenai kebijakan serta pelaksanaan pelayanan administrasi haji di tingkat kabupaten. Informan kedua adalah Ismail Agung, S.T., M.T., yang menjabat sebagai Pranata Komputer Ahli Madya dan berperan langsung sebagai operator sekaligus pengembang sistem WAJIT KBB, sehingga memahami aspek teknis pengoperasian dan pengembangan sistem tersebut. Informan ketiga adalah Nita Marlina, S.E.I., yang menjabat sebagai Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji, mewakili

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

unsur staf administrasi yang menggunakan WAJIT KBB secara langsung dalam kegiatan pelayanan sehari-hari kepada masyarakat.

Ketiga informan tersebut dipilih karena secara kolektif dapat merepresentasikan tiga sisi implementasi WAJIT KBB, yaitu sisi kebijakan dan pengambilan keputusan (Kepala Seksi), sisi teknis pengembangan dan pengelolaan sistem (operator/pengembang), serta sisi operasional pelayanan administrasi sehari-hari (staf administrasi). Dengan jumlah informan yang terbatas namun mewakili posisi kunci yang berbeda, penelitian ini mengutamakan kedalaman informasi (information-rich) sebagaimana dikemukakan oleh (Tongco, 2007) bukan pada banyaknya jumlah informan.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menekankan pemahaman fenomena secara kontekstual dan menyeluruh, sehingga pengumpulan data dilakukan melalui interaksi langsung antara peneliti dan subjek penelitian, serta melalui penelusuran terhadap aktivitas dan dokumen yang relevan. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi.

a. Observasi

Observasi dilakukan untuk memahami secara langsung kondisi lapangan dan aktivitas kerja petugas PHU yang berkaitan dengan penggunaan WAJIT KBB. Melalui observasi, peneliti mengamati alur kerja, cara

petugas mengoperasikan sistem, serta interaksi antarpetugas dalam proses penyusunan data manifes jemaah haji. Observasi ini bertujuan untuk melengkapi dan memperkuat data hasil wawancara, sekaligus memberikan gambaran nyata mengenai praktik implementasi sistem di lingkungan kerja.

b. Wawancara

Wawancara mendalam digunakan sebagai teknik selanjutnya untuk memperoleh data primer. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, yaitu menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disusun sebelumnya namun tetap memberikan ruang bagi informan untuk menyampaikan pandangan dan pengalaman mereka secara bebas dan mendalam. Melalui wawancara ini, peneliti menggali informasi mengenai proses pengenalan dan penggunaan WAJIT KBB, persepsi petugas terhadap manfaat dan kendala sistem, serta perubahan yang dirasakan dalam pelaksanaan administrasi haji setelah penerapan sistem tersebut.

c. Dokumentasi

Studi dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder yang mendukung penelitian. Dokumen yang dianalisis meliputi pedoman penyelenggaraan haji, standar operasional prosedur (SOP), arsip administrasi, laporan kegiatan, serta dokumen internal lain yang berkaitan dengan penerapan WAJIT KBB. Analisis dokumen dilakukan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

untuk memahami kerangka kebijakan, prosedur kerja, serta perkembangan implementasi sistem secara formal dan administratif.

1.6.7 Teknik Penentuan Keabsahan data

Keabsahan data dalam penelitian ini dijamin melalui kombinasi strategi validitas dan reliabilitas yang sistematis sesuai pedoman metodologis dan mengacu pada Harahap, (2020). Untuk memastikan akurasi data, peneliti melakukan triangulasi sumber dan teknik, yaitu melakukan cross-check antara hasil wawancara dengan ketiga informan, observasi di lapangan, dan dokumen resmi terkait implementasi WAJIT KBB. Triangulasi ini bertujuan untuk melihat konsistensi maupun perbedaan informasi antar sumber sehingga temuan yang dihasilkan lebih dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk meningkatkan kredibilitas temuan, peneliti juga melakukan member checking, yaitu mengonfirmasi kembali hasil wawancara dan interpretasi awal kepada informan kunci guna memastikan bahwa data yang direkam dan dimaknai peneliti sesuai dengan maksud informan. Selain itu, seluruh proses pengumpulan data didokumentasikan secara tertulis, mencakup transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumen pendukung, sehingga memungkinkan penelusuran kembali (*audit trail*) atas bagaimana data diperoleh dan diolah menjadi temuan penelitian.

Proses analisis data mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan (Harahap, 2020), sehingga hasil analisis dapat ditelusuri kembali ke data mentah yang telah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

didokumentasikan. Secara keseluruhan, kombinasi triangulasi, member checking, dan dokumentasi sistematis ini membentuk dasar keabsahan data yang memadai untuk penelitian kualitatif pada tingkat skripsi.

1.6.8 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Miles et al., (2014) Model analisis ini dipilih karena memberikan ruang bagi peneliti untuk melakukan analisis secara sistematis, berkesinambungan, dan saling terkait antara proses pengumpulan data dengan proses penafsiran data. Melalui model tersebut, peneliti dapat mengolah data yang berasal dari wawancara, observasi, dan dokumentasi secara lebih terstruktur, sehingga mampu menghasilkan temuan penelitian yang mendalam serta sesuai dengan fokus kajian.

Miles et al., (2014) menjelaskan bahwa analisis data kualitatif terdiri atas tiga tahapan pokok, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing and verification*). Ketiga tahapan tersebut berlangsung secara interaktif dan saling berkelindan sepanjang proses penelitian dilakukan.

Adapun proses analisis data dalam penelitian ini mencakup tiga tahapan utama, yaitu sebagai berikut:

a. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan tahapan memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengelompokkan, serta mengorganisasikan data yang diperoleh dari lapangan agar lebih mudah dipahami dan dianalisis lebih lanjut. Pada tahap ini, peneliti melakukan transkripsi terhadap hasil wawancara, menelaah catatan hasil observasi, serta menghimpun berbagai dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan Wadah Administrasi Haji Terpadu Kabupaten Bandung Barat (WAJIT KBB).

Data yang telah terkumpul selanjutnya diseleksi berdasarkan tingkat relevansinya terhadap fokus penelitian. Peneliti mengidentifikasi informasi yang berkaitan dengan implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji, kemudian mengelompokkannya sesuai dengan dimensi teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edwards III, yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Informasi yang tidak relevan dengan fokus penelitian disisihkan, sementara data yang memiliki keterkaitan tetap dipertahankan untuk dianalisis lebih mendalam.

Melalui tahapan kondensasi data ini, peneliti dapat memusatkan perhatian pada informasi-informasi penting yang berkaitan dengan pelaksanaan WAJIT KBB, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat implementasinya, serta dampak yang ditimbulkan

terhadap pelayanan administrasi haji pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan tahapan menyusun serta menampilkan data yang telah dikondensasi ke dalam bentuk yang lebih sistematis, sehingga memudahkan peneliti dalam memahami dan menafsirkannya. Pada tahap ini, data ditampilkan dalam bentuk uraian naratif, matriks, tabel, maupun pengelompokan tema-tema yang muncul sepanjang proses penelitian berlangsung

Melalui tahapan penyajian data, peneliti dapat mengamati pola, keterkaitan, dan kecenderungan yang tampak dari data lapangan. Data yang berkaitan dengan komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi disusun secara sistematis agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji. Selain itu, tahapan ini juga membantu peneliti dalam membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan maupun sumber data lainnya, sehingga dapat diketahui kesesuaian maupun perbedaan informasi yang ditemukan selama proses penelitian..

1.6.9 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang telah disajikan untuk memperoleh pemahaman mengenai implementasi

WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji. Kesimpulan yang diperoleh tidak dilakukan secara langsung, melainkan melalui proses pengkajian dan verifikasi secara terus-menerus selama penelitian berlangsung.

Tahap penarikan kesimpulan dilakukan dengan merumuskan makna dan temuan penelitian berdasarkan pola-pola yang muncul dari hasil penyajian data. Kesimpulan tidak diambil secara instan, melainkan melalui proses analisis yang bersifat iteratif, yaitu terus diuji dan diverifikasi dengan data lapangan yang tersedia.

Verifikasi dilakukan melalui pembandingan ulang antar sumber data, penerapan triangulasi teknik dan sumber, serta diskusi hasil temuan dengan informan kunci (*member checking*). Proses ini bertujuan memastikan bahwa interpretasi peneliti benar-benar didukung oleh data empiris dan sesuai dengan realitas yang dialami oleh subjek penelitian.

Keakuratan dan keterpercayaan hasil analisis dijaga melalui dokumentasi proses analisis secara sistematis (*audit trail*), penerapan triangulasi, serta refleksi diri peneliti (*reflexivity*) untuk meminimalkan bias interpretatif. Dengan langkah-langkah tersebut, hasil analisis data diharapkan kredibel, konsisten dengan data lapangan, serta mampu menjawab fokus dan tujuan penelitian secara komprehensif dan ilmiah.

Verifikasi dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, teknik pengumpulan data, dan informan penelitian. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan

memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Melalui proses penarikan dan verifikasi kesimpulan, peneliti berupaya memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi WAJIT KBB berdasarkan dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Selain itu, tahap ini juga digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG