

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu bentuk pelayanan publik di bidang keagamaan yang menjadi tanggung jawab pemerintah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Penyelenggaraan tersebut tidak hanya berorientasi pada pemenuhan aspek ibadah, tetapi juga mencakup pelayanan administrasi, kesehatan, transportasi, akomodasi, konsumsi, hingga proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah. Mengingat kompleksitas pelayanan yang melibatkan berbagai pihak, setiap tahapan penyelenggaraan haji harus dilaksanakan secara terencana, terkoordinasi, dan sesuai dengan standar operasional agar seluruh proses dapat berjalan dengan tertib serta memberikan pelayanan yang optimal kepada jamaah (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019).

Salah satu tahapan yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji adalah proses keberangkatan jamaah melalui embarkasi. Pada tahap ini, seluruh persyaratan administrasi harus dipastikan telah terpenuhi sebelum jamaah diberangkatkan ke Arab Saudi. Persyaratan tersebut meliputi paspor, visa haji, bukti pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA), dokumen kesehatan,

serta dokumen pendukung lainnya. Kelengkapan dokumen menjadi syarat utama karena setiap ketidaksesuaian administrasi berpotensi menghambat proses pelayanan dan memengaruhi kelancaran keberangkatan jamaah (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2025).

Embarkasi Jakarta Pondok Gede merupakan salah satu embarkasi terbesar di Indonesia yang melayani jamaah haji dari Daerah Khusus Jakarta, Provinsi Banten, dan Provinsi Lampung. Besarnya jumlah jamaah yang dilayani setiap musim haji menjadikan embarkasi ini memiliki beban pelayanan administrasi yang tinggi. Kondisi tersebut menuntut adanya sistem pelayanan yang mampu memastikan seluruh persyaratan administrasi jamaah telah terpenuhi sebelum keberangkatan dilaksanakan (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2025).

Tabel 1.1 Data Jumlah Jamaah Tahun 2022 - 2025

Tahun	Provinsi / Wilayah	Jumlah Kloter	Jumlah Jamaah	Keterangan
2022	DKI Jakarta	10	3.658	Pasca pandemi COVID-19; tahun pertama beroperasi kembali
	Banten	8	3.246	-
	Banten (2)	11	4.363	Total 3 sub-grup; total keseluruhan 11.267 jamaah
	Subtotal 2022	29	11.267	

Tahun	Provinsi / Wilayah	Jumlah Kloter	Jumlah Jamaah	Keterangan
2023	Jakarta & sekitar	38	15.068	7.139 jamaah lansia; embarkasi lansia terbesar ke-4 nasional
	Subtotal 2023	38	15.068	
2024	DKI Jakarta	21	8.400	One Stop Service (OSS); realisasi 25.772 jamaah (99%)
	Banten	25	10.300	-
	Lampung	19	7.072	-
	Subtotal 2024	65	25.772	Target awal 25.970 jamaah (64 kloter)
2025	DKI Jakarta	19	7.926	Kloter JKG-01 sebagai kloter pertama nasional 1446H
	Lampung	18	6.551	Per 8 Mei 2025: 7.868 jamaah (57%) telah berangkat
	Banten	25	9.461	
	Subtotal 2025	62	23.938	Data s.d. 8 Mei 2025 (musim haji berlangsung)

Sumber: Dokumen Penyelenggaraan Ibadah Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede Tahun 2022-

2025.

Berdasarkan Tabel 1.1, Embarkasi Jakarta Pondok Gede secara konsisten melayani jumlah jamaah yang besar setiap tahun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi sehingga diperlukan monitoring yang efektif untuk memastikan seluruh dokumen jamaah telah memenuhi persyaratan sebelum memasuki tahapan keberangkatan.

Monitoring kesiapan dokumen merupakan bagian penting dalam rangkaian pelayanan administrasi penyelenggaraan ibadah haji. Melalui monitoring, petugas dapat memastikan kesesuaian data administrasi, mengidentifikasi dokumen yang belum lengkap, serta melakukan tindak lanjut terhadap berbagai kendala sebelum memengaruhi proses pelayanan. Monitoring yang dilaksanakan secara sistematis tidak hanya bertujuan menjaga ketertiban administrasi, tetapi juga mendukung kelancaran operasional penyelenggaraan ibadah haji secara keseluruhan (Siagian, 2014; Dunn, 2018).

Pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 2025, Embarkasi Jakarta Pondok Gede menerapkan sistem pelayanan terpadu atau *One Stop Service* (OSS) untuk mengintegrasikan berbagai tahapan pelayanan administrasi dan kesehatan dalam satu alur pelayanan. Penerapan sistem tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempercepat proses pemberangkatan jamaah. Namun, efektivitas pelaksanaannya sangat bergantung pada kesiapan dokumen setiap jamaah. Dokumen yang belum lengkap ataupun tidak sesuai akan memerlukan proses verifikasi ulang

sehingga berpotensi menghambat kelancaran pelayanan (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2025).

Berdasarkan kondisi di lapangan, proses monitoring masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterlambatan penyelesaian dokumen, ketidaksesuaian data administrasi, serta perlunya koordinasi antarlembaga dalam proses verifikasi. Kendala tersebut dapat memperpanjang waktu pelayanan, terutama pada masa keberangkatan ketika seluruh tahapan harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas. Oleh karena itu, monitoring kesiapan dokumen menjadi salah satu aspek yang memerlukan perhatian agar setiap potensi permasalahan dapat diidentifikasi dan diselesaikan sebelum memengaruhi jadwal keberangkatan jamaah (Siagian, 2014).

Penelitian ini difokuskan pada kloter awal karena kelompok keberangkatan tersebut menjadi tahap pertama dalam operasional penyelenggaraan ibadah haji setiap musim. Kelancaran pelayanan pada kloter awal menjadi indikator kesiapan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan pada kloter-kloter berikutnya. Dengan demikian, pelaksanaan monitoring pada tahap ini memiliki peran strategis sebagai upaya pencegahan terhadap potensi kendala administrasi yang dapat berdampak pada proses penyelenggaraan haji secara keseluruhan (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2025).

Berdasarkan hasil telaah terhadap penelitian terdahulu, kajian mengenai penyelenggaraan ibadah haji umumnya berfokus pada kualitas

pelayanan, kepuasan jamaah, implementasi kebijakan, serta manajemen penyelenggaraan ibadah haji. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengkaji monitoring kesiapan dokumen jamaah haji pada kloter awal di embarkasi masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ruang penelitian yang belum banyak dikaji, khususnya mengenai pelaksanaan monitoring administrasi sebagai bagian dari upaya menjamin kelancaran keberangkatan jamaah.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang menganalisis monitoring kesiapan dokumen jamaah haji pada kloter awal tahun 2025 di Embarkasi Jakarta Pondok Gede. Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan pelaksanaan monitoring, tetapi juga mengidentifikasi bagaimana monitoring dilakukan dalam memastikan kesiapan administrasi jamaah sebelum keberangkatan. Dengan fokus tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian administrasi publik sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara ibadah haji dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi pada musim haji berikutnya. Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini berjudul "Monitoring Kesiapan Dokumen Jamaah Haji pada Kloter Awal Tahun 2025 (Studi Kasus di Embarkasi Jakarta Pondok Gede).

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada proses *monitoring* kesiapan dokumen jamaah haji kloter awal tahun 1446 H/2025 M di Embarkasi Jakarta Pondok Gede, dengan menggunakan fungsi pengawasan (*controlling*) Henri Fayol

sebagai pisau analisis utama. *Monitoring* dalam penelitian ini dipahami sebagai bagian integral dari fungsi *controlling* yang meliputi penetapan standar, pelaksanaan monitoring, perbandingan dengan standar, identifikasi penyimpangan, serta tindakan korektif.

Penelitian ini diarahkan untuk menganalisis bagaimana fungsi *controlling* tersebut diterapkan dalam memastikan kesiapan dokumen jamaah haji (paspor, visa, bukti pelunasan BPIH, SPMA, dan dokumen kesehatan) sebelum memasuki layanan *One Stop Service* (OSS). Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana standar kesiapan dokumen jamaah haji pada kloter awal tahun 2025 di Embarkasi Jakarta?
2. Bagaimana pelaksanaan *monitoring* kesiapan dokumen jamaah haji pada kloter awal tahun 2025 di Embarkasi Jakarta?
3. Apa saja masalah atau penyimpangan yang muncul dalam *monitoring* kesiapan dokumen jamaah haji pada kelompok awal tahun 2025 di Embarkasi Jakarta?
4. Bagaimana langkah-langkah perbaikan yang diambil untuk menyelesaikan masalah dalam *monitoring* kesiapan dokumen jamaah haji pada kelompok awal tahun 2025 di Embarkasi Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui standar kesiapan dokumen jamaah haji pada kloter awal tahun 1446 H/2025 M di Embarkasi Jakarta.

2. Mendeskripsikan pelaksanaan *monitoring* kesiapan dokumen jamaah haji pada kloter awal tahun 1446 H/2025 M di Embarkasi Jakarta.
3. Mengidentifikasi kendala atau penyimpangan yang terjadi dalam *monitoring* kesiapan dokumen jamaah haji pada kloter awal tahun 1446 H/2025 M di Embarkasi Jakarta.
4. Menjelaskan tindakan korektif yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam *monitoring* kesiapan dokumen jamaah haji pada kloter awal tahun 1446 H/2025 M di Embarkasi Jakarta

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan, baik secara teoretis maupun praktis, dalam bidang manajemen penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Dengan menggunakan tiga lapisan kerangka teori yang saling memperkuat yaitu fungsi *controlling* Henri Fayol sebagai *grand theory*, prinsip manajemen ilmiah Frederick Taylor sebagai teori pendukung, dan manajemen pelayanan publik sebagai teori penguat kegunaan penelitian ini dirumuskan secara terstruktur sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini berkontribusi dalam memperluas dan memperdalam penerapan fungsi *controlling* Henri Fayol ke dalam domain yang secara historis belum banyak dieksplorasi dalam literatur manajemen Islam, yaitu penyelenggaraan ibadah haji sebagai sistem pelayanan publik berbasis keagamaan yang berskala masif. Selama ini, teori Fayol banyak

diaplikasikan dalam konteks organisasi bisnis dan industri manufaktur. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kerangka *controlling* Fayol yang mencakup penetapan standar, pengukuran kinerja aktual, dan tindakan korektif dapat dioperasionalisasikan secara produktif dalam konteks pengelolaan kluster haji, termasuk dalam mekanisme *monitoring* kesiapan dokumen yang melibatkan banyak aktor institusional dengan kewenangan yang berbeda.

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam mengintegrasikan prinsip-prinsip manajemen ilmiah Taylor ke dalam analisis efisiensi sistem *monitoring* haji. Konsep standarisasi prosedur, eliminasi pemborosan waktu dan tenaga, serta pembagian kerja yang proporsional antara manajemen dan pelaksana lapangan menjadi lensa analitik yang belum banyak digunakan dalam penelitian manajemen haji di Indonesia. Dengan menggunakan perspektif Taylor, penelitian ini mampu mengidentifikasi secara lebih presisi di mana letak inefisiensi dalam alur verifikasi dokumen, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang bersifat sistemik dan berbasis data, bukan sekadar perbaikan *ad hoc* yang bergantung pada kapasitas individu petugas.

Penelitian ini memperkaya literatur manajemen pelayanan publik berbasis keagamaan dengan menambahkan perspektif evaluatif terhadap kualitas layanan embarkasi haji. Melalui kerangka dimensi SERVQUAL dan prinsip *New Public Management*, penelitian ini menunjukkan bagaimana standar kualitas pelayanan publik modern dapat diterapkan

secara konsisten dalam konteks penyelenggaraan haji sebuah area di mana dimensi teknis-administratif bersinggungan erat dengan dimensi spiritual dan tanggung jawab konstitusional negara kepada warganegaranya. Kontribusi ini membuka peluang bagi penelitian lanjutan yang mengeksplorasi persimpangan antara manajemen pelayanan publik, tata kelola keagamaan, dan kebijakan haji nasional.

Secara metodologis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin mengembangkan instrumen evaluasi kesiapan dokumen haji yang terstandarisasi sebuah alat ukur yang saat ini belum tersedia dalam bentuk yang sistematis dan dapat diterapkan lintas embarkasi di seluruh Indonesia. Dengan mengintegrasikan indikator dari ketiga teori yang digunakan, penelitian ini memberikan fondasi konseptual bagi pengembangan instrumen tersebut, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada peningkatan akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan haji nasional.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi kajian interdisipliner yang lebih luas, yang mengintegrasikan perspektif manajemen (Fayol dan Taylor), kebijakan publik, hukum administrasi negara, dan studi keislaman dalam memahami tata kelola haji Indonesia secara holistik. Penelitian ini menempatkan diri sebagai kontributor dalam membangun fondasi keilmuan yang lebih kokoh bagi studi manajemen haji sebagai subdisiplin yang mandiri dan relevan dalam khazanah ilmu manajemen dan administrasi publik di Indonesia.

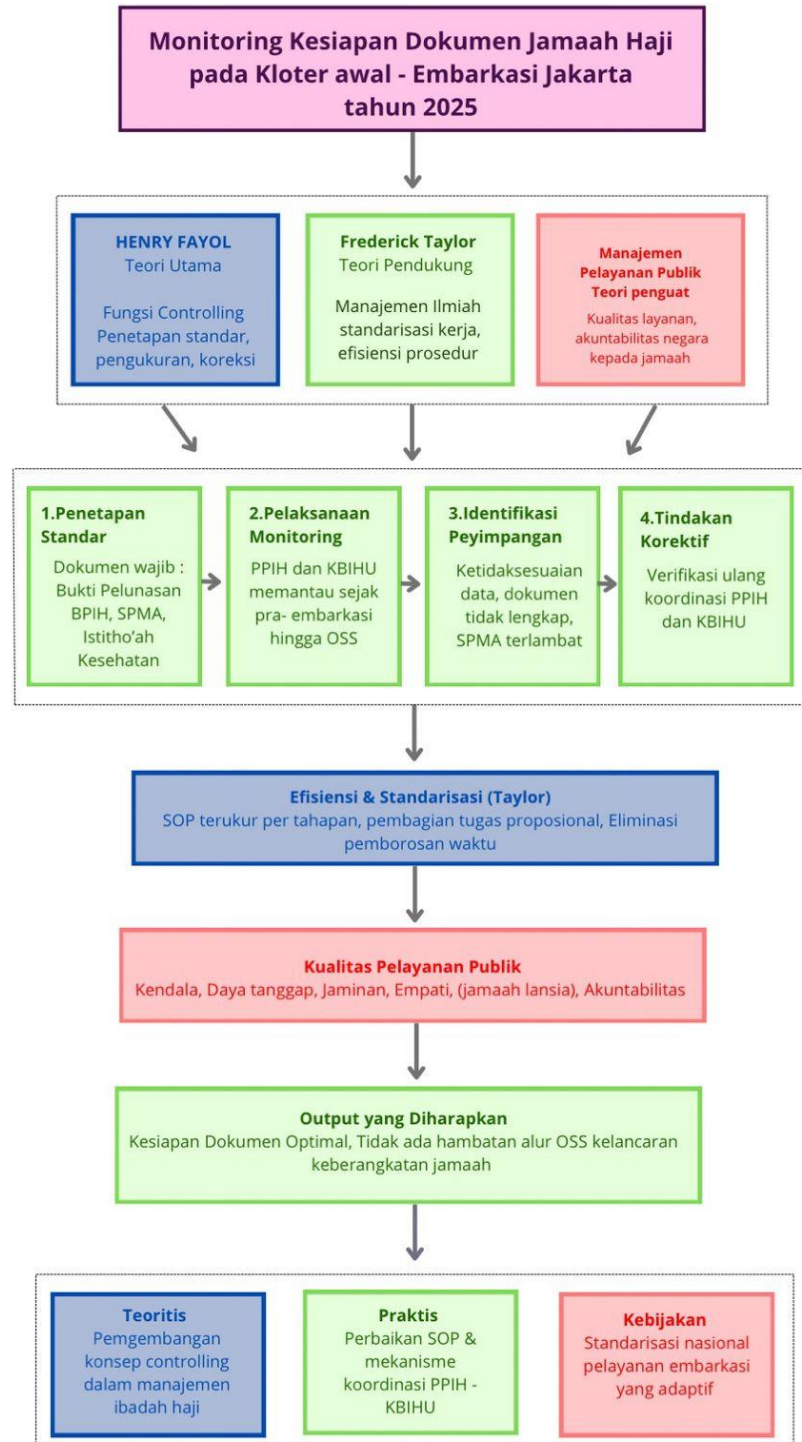
2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Kementerian Agama dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan efektivitas sistem monitoring kesiapan dokumen jamaah haji, khususnya pada kloter awal yang memiliki tingkat kerawanan lebih tinggi terhadap keterlambatan dan ketidaksiapan dokumen. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan, strategi, serta mekanisme pengawasan yang lebih terstruktur dan terintegrasi, sehingga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan One Stop Service (OSS) serta meminimalisir potensi penumpukan antrean dan keterlambatan pelayanan di embarkasi.
- b. Bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU): Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam memperkuat peran KBIHU dalam melakukan *monitoring* terhadap kesiapan dokumen jamaah sejak dari daerah asal. Dengan adanya sistem *monitoring* yang lebih baik, KBIHU dapat memastikan bahwa seluruh dokumen jamaah telah lengkap dan sesuai sebelum keberangkatan ke embarkasi, sehingga dapat mengurangi risiko keterlambatan distribusi dokumen seperti SPMA serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah.
- c. Bagi Jamaah Haji: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada jamaah haji mengenai pentingnya kesiapan

dokumen sebagai bagian dari kelancaran proses pemberangkatan. Dengan adanya *monitoring* yang baik, jamaah dapat memperoleh informasi yang lebih jelas, terarah, dan tepat waktu terkait dokumen yang harus dipersiapkan, sehingga dapat mengurangi kebingungan, stres, serta kelelahan, terutama bagi jamaah lansia pada saat proses pelayanan di embarkasi.

- d. Bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi awal bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji lebih lanjut mengenai *monitoring* dalam penyelenggaraan ibadah haji, baik dari aspek administrasi, pelayanan, maupun sistem manajemen secara lebih luas. Selain itu, penelitian ini juga dapat dikembangkan menjadi kajian yang lebih mendalam mengenai integrasi sistem *monitoring* berbasis teknologi, efektivitas pengawasan lintas lembaga, serta inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang keagamaan.

E. Kerangka Pemikiran



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini merupakan sebuah konstruksi konseptual yang komprehensif dan terintegrasi yang dirancang untuk menganalisis secara mendalam proses monitoring kesiapan dokumen jamaah haji pada kloter awal tahun 2025 di Embarkasi Jakarta Pondok Gede. Kerangka ini dibangun atas pemahaman bahwa keberhasilan pelayanan terpadu *One Stop Service* (OSS) di embarkasi sangat bergantung pada tingkat kesiapan dokumen jamaah sejak tahap pra-embarkasi, karena setiap ketidaksiapan dokumen berpotensi menimbulkan efek domino berupa pendeknya verifikasi, antrian panjang, peningkatan beban kerja petugas, serta kenyamanan bagi jamaah terutama kelompok lansia yang jumlahnya signifikan pada kloter pertama. Kerangka pemikiran ini mengadopsi pendekatan hierarkis dan prosesual yang menghubungkan input, proses, output, serta hasil penelitian secara logistik, sehingga mampu menjawab rumusan masalah sekaligus memberikan landasan analisis yang kuat bagi penelitian kualitatif berbasis studi kasus ini. Secara keseluruhan, kerangka ini mengintegrasikan tiga lapisan teori utama yang saling melengkapi dan memperkuat satu sama lain, yaitu teori Henri Fayol sebagai *grand theory* yang fokus pada fungsi pengendalian, teori Frederick Winslow Taylor sebagai teori pendukung yang menekankan efisiensi dan standarisasi kerja, serta perspektif Ratminto dan Atik Septi Winarsih sebagai teori penguat yang mengkontekstualisasikan seluruh proses tersebut ke dalam kerangka manajemen pelayanan publik di Indonesia. (Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 244 Tahun 2021.)

Pada landasan kerangka pemikiran ini, fungsi pengendalian menurut Henri Fayol menjadi pilar utama yang memberikan kerangka makro terhadap seluruh proses monitoring. Fayol dalam karyanya *General and Industrial Management* (1949) mengartikan pengendalian sebagai proses manajerial yang sistematis untuk memastikan bahwa segala aktivitas organisasi berjalan sesuai dengan rencana, standar, instruksi, serta prinsip-prinsip yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses pengendalian ini mencakup empat tahapan utama yang saling berkaitan, yaitu penetapan standar, pelaksanaan monitoring, penghilangan penyimpangan atau deviasi, serta pengambilan tindakan korektif. Dalam aplikasi penelitian ini, fungsi pengendalian Fayol dioperasionalkan secara langsung pada mekanisme *monitoring* kesiapan dokumen jamaah haji kloter awal. Penetapan standar Merujuk pada dokumen-dokumen wajib yang harus dipenuhi jamaah sesuai regulasi Kementerian Agama, seperti bukti pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA), paspor yang masih berlaku, visa haji, serta hasil pemeriksaan istitha'ah kesehatan. Monitoring pelaksanaan dilakukan secara berkelanjutan oleh dua aktor utama, yaitu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) di tingkat daerah asal yang bertugas memantau persiapan awal, dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Jakarta yang melakukan verifikasi akhir di lokasi OSS. Penularannya mencakup berbagai masalah empiris yang sering muncul pada kloter pertama, seperti ketidaksesuaian data identitas, dokumen yang tidak

lengkap, foto yang sudah usang terutama pada jamaah lansia, serta keterlambatan distribusi SPMA yang menyebabkan antrian panjang. Sementara itu, tindakan korektif meliputi verifikasi ulang data, koordinasi lembaga antara KBIHU dan PPIH, pembaruan dokumen darurat, serta penyesuaian jadwal untuk meminimalkan dampak terhadap kelancaran keberangkatan. Pendekatan Fayol ini sangat relevan karena penyelenggaraan haji merupakan sistem organisasi masyarakat yang kompleks dengan volume jamaah yang fluktuatif dan tekanan waktu yang tinggi, kegagalan mana pada kloter awal dapat mempengaruhi citra keseluruhan operasional haji nasional.

Untuk memperkuat dimensi operasional dari fungsi *controlling* Fayol, kerangka pemikiran ini mengintegrasikan prinsip manajemen ilmiah yang dikemukakan oleh Frederick Winslow Taylor sebagai teori pendukung. Taylor dalam *The Principles of Scientific Management* (1911) menekankan pentingnya pendekatan ilmiah terhadap pekerjaan melalui standarisasi metode kerja terbaik, pengukuran waktu dan gerakan (*time and motion study*), pembagian tugas yang proporsional antara manajemen dan pelaksana, serta upaya sistematis untuk menghilangkan pemborosan waktu, tenaga, dan sumber daya. Dalam konteks kerangka pemikiran ini, teori Taylor berperan penting dalam mentransformasikan proses *monitoring* dari pendekatan yang masih bersifat konvensional dan bergantung pada pengalaman individu menjadi sistem yang terukur, terstandar, dan efisien. Contohnya, standarisasi SOP *monitoring* dokumen per tahapan

memungkinkan petugas untuk melakukan pengecekan dengan durasi waktu yang telah ditentukan, sehingga mengurangi variabilitas kinerja antar petugas. Pembagian tugas yang proporsional menempatkan KBIHU pada posisi pra-embarkasi untuk memastikan kelengkapan dokumen sejak dini, sementara PPIH fokus pada verifikasi akhir di embarkasi. Pendekatan Taylor juga mendorong eliminasi pemborosan waktu akibat dokumen yang tidak siap, yang sering menyebabkan antrian panjang di jalur OSS dan kelelahan bagi jamaah lansia. Dengan demikian, integrasi Taylor membuat fungsi *controlling* Fayol tidak hanya bersifat pengawasan semata, melainkan juga menjadi instrumen peningkatan efisiensi operasional yang dapat direplikasi pada kloter-kloter berikutnya maupun musim haji mendatang. (Zukhrufiana, 2021)

Teori penguat yang melengkapi kerangka pemikiran ini berasal dari perspektif manajemen pelayanan publik yang dikembangkan oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam buku Manajemen Pelayanan (2005, 2013). Kedua penulis ini menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan prinsip-prinsip kualitas layanan yang mencakup responsivitas, kerahasiaan, empati, jaminan, serta akuntabilitas institusi negara. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, perspektif ini sangat relevan karena haji bukan sekadar layanan administratif biasa, melainkan memberikan hak konstitusional warga negara untuk menyelenggarakan ibadah dengan layanan yang dilindungi, tepat waktu, dan inklusif. Ratminto dan Winarsih menyoroti pentingnya piagam

warga dan standar pelayanan minimal sebagai alat untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dalam kerangka pemikiran terbaru ini, teori penguat tersebut menghubungkan pengendalian Fayol dan efisiensi Taylor dengan dimensi kualitas pelayanan publik, di mana monitoring dokumen kesiapan dipandang sebagai bentuk tanggung jawab negara untuk melindungi kenyamanan jamaah, terutama lansia yang rentan terhadap ketidaksesuaian data dan kelelahan fisik. Perspektif ini juga menekankan aspek empati dan inklusivitas, sehingga proses korektif tidak hanya bersifat teknis-administratif, melainkan juga memperhatikan kondisi humanis jamaah agar pelayanan OSS tetap berjalan lancar tanpa menimbulkan stres berlebih. (Indonesia, 2025)

Teori ketiga dalam kerangka pemikiran ini menciptakan suatu model yang dinamis dan siklikal. Proses dimulai dari penetapan dokumen standar yang jelas dan diukur, kemudian dilanjutkan ke pelaksanaan *monitoring* yang melibatkan koordinasi intensif antara KBIHU dan PPIH sejak pra-embarkasi hingga tahap OSS. Setiap penyimpangan yang teridentifikasi, seperti dokumen tidak lengkap atau data yang tidak sesuai, segera ditindaklanjuti dengan tindakan korektif yang efisien sesuai prinsip Taylor, sehingga dampaknya terhadap alur pelayanan dapat diminimalisir. Seluruh rangkaian proses ini dibingkai oleh perspektif pelayanan publik Ratminto dan Winarsih yang memastikan bahwa output akhir berupa kesiapan dokumen optimal tidak hanya menghasilkan kelancaran teknis OSS, tetapi

juga meningkatkan kepuasan jamaah, kepercayaan publik, serta akuntabilitas lembaga penyelenggara haji.

Secara teoritis, kerangka kerja ini memberikan kontribusi signifikan dengan memperluas penerapan teori manajemen klasik ke ranah pengorganisasian ibadah haji sebagai pelayanan publik berbasis agama yang masif. Penelitian ini membuktikan bahwa fungsi *controlling* Fayol tidak terbatas pada organisasi industri saja, tetapi dapat diadaptasi secara produktif pada konteks keagamaan dengan segala kompleksitasnya, termasuk koordinasi antarlembaga dan penanganan jamaah lanjut usia. Integrasi dengan prinsip-prinsip Taylor menambahkan nilai efisiensi operasional yang sebelumnya kurang ditekankan dalam literatur manajemen haji, sementara perspektif Ratminto dan Winarsih memperkaya dimensi humanistik dan akuntabilitas yang selaras dengan nilai-nilai pelayanan publik di Indonesia. Secara praktis, kerangka pemikiran ini dapat berfungsi sebagai pedoman operasional bagi PPIH Embarkasi Jakarta dan KBIHU dalam merancang sistem monitoring dokumen yang lebih proaktif sejak awal, sehingga mengurangi risiko keterlambatan distribusi dokumen, mempersingkat waktu verifikasi di OSS, dan meningkatkan kenyamanan jamaah selama proses keberangkatan. Bagi para jamaah haji, khususnya lansia, kerangka kerja ini diharapkan dapat mengurangi kecemasan dan kelelahan akibat dokumen yang tidak siap. Hasil penelitian berbasis kerangka pemikiran ini dapat berfungsi sebagai rekomendasi kebijakan bagi Kementerian Agama Indonesia untuk mengembangkan standar nasional

yang lebih adaptif dan terintegrasi dalam memantau kesiapan dokumen kloter awal di semua titik keberangkatan di Indonesia, termasuk pengembangan sistem digitalisasi untuk mendukung proses verifikasi.

F. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini disusun untuk memberikan landasan teoritis yang kuat, sistematis, dan relevan dalam memahami fenomena *monitoring* kesiapan dokumen jamaah haji pada kloter awal di Embarkasi Jakarta. Penyusunan tinjauan pustaka ini tidak sekadar berfungsi sebagai daftar referensi, melainkan sebagai upaya untuk membangun kerangka konseptual yang koheren menghubungkan tiga lapisan teori utama, yaitu fungsi *controlling* Henri Fayol sebagai *grand theory*, prinsip manajemen ilmiah Frederick Winslow Taylor sebagai teori pendukung yang menurunkan indikator operasional *monitoring*, dan manajemen pelayanan publik sebagai teori penguat yang mengkontekstualisasikan praktik *monitoring* dalam dimensi kualitas layanan negara. Ketiga teori ini tidak berdiri sendiri, melainkan bekerja secara sinergis untuk memberikan pemahaman yang berlapis, komprehensif, dan berbasis keilmuan yang kokoh terhadap objek penelitian ini. (Mehta & Yadav, 2014)

Henri Fayol (1841- 1925) adalah seorang insinyur pertambangan sekaligus administrator industri asal Prancis yang dianggap sebagai salah satu pelopor teori manajemen modern. Berbeda dengan Frederick Taylor yang mengembangkan teorinya dari perspektif efisiensi kerja di tingkat operasional, Fayol menganalisis manajemen dari perspektif pimpinan

puncak (*top management*) dan berupaya merumuskan prinsip-prinsip universal yang berlaku di semua jenis organisasi. Karya utamanya, *Administration Industrielle et Générale* (1916), yang kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris dengan judul *General and Industrial Management* (1949), menjadi salah satu karya paling berpengaruh dalam sejarah pemikiran manajemen hingga saat ini (Fayol, 1949).

Kontribusi terbesar Fayol adalah perumusan lima fungsi manajemen universal perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*commanding*), pengkoordinasian (*coordinating*), dan pengendalian (*controlling*) yang menjadi fondasi bagi hampir seluruh kurikulum manajemen di seluruh dunia. Fayol berargumen bahwa kelima fungsi ini bersifat universal dan dapat diterapkan di semua bentuk organisasi, mulai dari perusahaan manufaktur, lembaga pemerintahan, organisasi sosial, hingga institusi keagamaan (Robbins & Coulter, 2021). Relevansi universalitas inilah yang menjadikan teori Fayol sebagai grand theory yang tepat untuk menganalisis penyelenggaraan ibadah haji sebuah sistem organisasi yang memadukan dimensi birokrasi pemerintah, layanan publik, dan ibadah keagamaan dalam satu kerangka manajerial yang kompleks. (Rahman, 2012)

Fayol mendefinisikan *controlling* (pengawasan/pengendalian) sebagai upaya untuk memverifikasi apakah segala sesuatu berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, instruksi yang telah dikeluarkan, dan prinsip-prinsip yang telah disepakati. Tujuan dari *controlling* adalah untuk

mengidentifikasi kelemahan dan kesalahan sedini mungkin, memperbaikinya, serta mencegah terulangnya di masa yang akan datang (Fayol, 1949). Definisi ini mengandung dua dimensi penting: dimensi verifikatif, yaitu memastikan bahwa pelaksanaan sesuai dengan standar; dan dimensi korektif, yaitu mengambil tindakan perbaikan ketika ditemukan penyimpangan.

Dalam perspektif Fayol, *controlling* bukan merupakan fungsi yang berdiri sendiri di akhir proses manajemen, melainkan fungsi yang berjalan secara berkesinambungan dan menyertai seluruh siklus manajerial. Ia menegaskan bahwa pengawasan yang efektif harus mencakup tiga tahap yang berurutan dan saling berkaitan: pertama, penetapan standar (*establishing standards*) yang menjadi tolok ukur pelaksanaan; kedua, pengukuran kinerja aktual (*measuring actual performance*) melalui monitoring dan pengamatan di lapangan; dan ketiga, pengambilan tindakan korektif (*taking corrective action*) ketika ditemukan deviasi antara standar dan kondisi aktual (Terry & Franklin, 2011).

Relevansi ketiga tahap ini terhadap *monitoring* kesiapan dokumen jamaah haji sangat langsung dan konkret. Tahap pertama penetapan standar tercermin dalam regulasi Kementerian Agama yang menetapkan jenis-jenis dokumen wajib yang harus disiapkan oleh setiap jamaah, meliputi paspor, visa haji, bukti pelunasan BPIH, SPMA, dan dokumen kesehatan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah serta Peraturan Menteri Agama

Nomor 13 Tahun 2021 (Kementerian Agama RI, 2019). Tahap kedua pengukuran kinerja aktual tercermin dalam mekanisme verifikasi dan monitoring yang dilakukan oleh PPIH dan KBIHU sejak tahap pendaftaran hingga keberangkatan di embarkasi. Tahap ketiga tindakan korektif tercermin dalam prosedur penanganan ketika ditemukan dokumen yang tidak lengkap, tidak sesuai, atau tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia merupakan salah satu operasi logistik dan manajerial terbesar yang dikelola oleh negara. Dengan total jamaah yang mencapai lebih dari dua ratus ribu orang setiap tahunnya, dan dengan jadwal keberangkatan yang sudah ditetapkan secara ketat dan tidak dapat diundur, fungsi *controlling* menjadi variabel yang paling kritis dalam menjamin kelancaran seluruh sistem pelayanan. Setiap penyimpangan yang tidak terdeteksi dan tidak ditangani tepat waktu sekecil apapun memiliki potensi untuk berkembang menjadi masalah yang lebih besar dan berdampak pada ratusan hingga ribuan jamaah (Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2024).

Dalam konteks Embarkasi Jakarta khususnya, fungsi *controlling* menjadi semakin kritis mengingat posisi strategis Kloter JKG-01 sebagai kloter pertama secara nasional. Sebagaimana ditekankan oleh Fayol bahwa efektivitas pengawasan pada tahap awal suatu operasi akan menentukan kelancaran keseluruhan proses, kegagalan dalam sistem *monitoring* dokumen pada kloter pertama tidak hanya berdampak lokal, tetapi

berpotensi memengaruhi kepercayaan publik terhadap tata kelola haji nasional secara keseluruhan (Muazakky, 2023). Ini menjadikan fungsi *controlling* Fayol bukan sekadar alat analisis akademis, melainkan sebuah kebutuhan praktis yang mendesak dalam penyelenggaraan haji modern.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkonfirmasi relevansi fungsi *controlling* Fayol dalam konteks pelayanan haji. Wafa dan Gozali (2023) dalam kajian mereka tentang manajemen pengawasan haji menegaskan bahwa fungsi pengendalian merupakan komponen yang tidak dapat dipisahkan dari sistem manajemen haji yang efektif, karena ia berfungsi sebagai *safety net* yang menangkap setiap penyimpangan sebelum berkembang menjadi kegagalan sistem. Lebih jauh, Salamah (2022) dalam penelitiannya tentang peran PPIH dalam pengawasan administrasi jamaah haji menekankan bahwa pengawasan yang efektif mensyaratkan adanya standar yang jelas, mekanisme pelaporan yang terstruktur, dan kapasitas tindak lanjut yang responsif ketiga elemen yang sepenuhnya selaras dengan prinsip *controlling* Fayol.

Teori pendukung kedua, Prinsip Manajemen Ilmiah Frederick Winslow Taylor, Frederick Winslow Taylor (1856-1915) adalah seorang insinyur mekanik Amerika Serikat yang dikenal sebagai Bapak Manajemen Ilmiah (*Father of Scientific Management*). Karya utamanya, *The Principles of Scientific Management* (1911), lahir dari pengamatannya yang panjang terhadap inefisiensi yang merajalela dalam praktik kerja di industri manufaktur pada akhir abad ke-19. Taylor berargumen bahwa sebagian

besar masalah produktivitas dalam organisasi bersumber dari absennya metode kerja yang terstandarisasi, pembagian tugas yang tidak jelas, dan lemahnya sistem pengawasan yang berbasis data (Robbins & Coulter, 2021).

Taylor merumuskan empat prinsip dasar manajemen ilmiah yang menjadi landasannya: pertama, pengembangan ilmu pengetahuan sejati untuk setiap elemen pekerjaan, menggantikan metode *rule-of-thumb* yang bergantung pada kebiasaan atau intuisi; kedua, seleksi ilmiah dan pengembangan pekerja sesuai dengan kapasitas dan kemampuan terbaiknya; ketiga, kerjasama yang tulus antara manajemen dan pelaksana lapangan untuk memastikan pekerjaan dilaksanakan sesuai prinsip ilmiah yang ditetapkan; keempat, pembagian kerja yang setara antara manajemen dan pelaksana, di mana manajemen bertanggung jawab atas semua pekerjaan yang lebih baik dilakukannya dibandingkan pelaksana (Terry & Franklin, 2011). Keempat prinsip ini secara bersama-sama membentuk sebuah paradigma manajemen yang mengutamakan objektivitas, pengukuran, dan standarisasi sebagai fondasi efisiensi kerja.

Berdasarkan prinsip-prinsip manajemen ilmiah Taylor, penelitian ini menurunkan empat indikator operasional yang menjadi kerangka analisis utama dalam mengevaluasi praktik *monitoring* kesiapan dokumen jamaah haji di Embarkasi Jakarta. Pemilihan keempat indikator ini bukan sekadar adaptasi konseptual, melainkan sebuah derivasi yang berakar langsung pada

inti pemikiran Taylor tentang bagaimana pekerjaan pengawasan seharusnya dirancang dan dilaksanakan secara ilmiah dan terukur.

Indikator pertama adalah standar kesiapan dokumen. Taylor menekankan bahwa efisiensi kerja hanya dapat dicapai apabila setiap pekerjaan dilaksanakan berdasarkan standar yang jelas, tertulis, dan dapat diukur bukan berdasarkan perkiraan atau kebiasaan yang tidak terdokumentasi. Dalam konteks monitoring kesiapan dokumen jamaah haji, prinsip ini terwujud dalam bentuk regulasi resmi yang menetapkan secara eksplisit jenis dokumen apa yang harus disiapkan, kapan dokumen tersebut harus diserahkan, dan apa yang menjadi ukuran keabsahannya. Regulasi ini mencakup Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021, dan pedoman teknis penyelenggaraan haji tahunan yang diterbitkan oleh Kementerian Agama (Kementerian Agama RI, 2025). Tanpa standar yang jelas dan tersosialisasikan dengan baik kepada seluruh pihak PPIH, KBIHU, maupun jamaah seluruh proses monitoring tidak memiliki tolok ukur yang dapat dijadikan acuan evaluasi.

Indikator kedua adalah pelaksanaan monitoring secara sistematis. Taylor dalam time and motion study-nya menegaskan bahwa pengamatan terhadap pelaksanaan kerja harus dilakukan secara terstruktur, berkelanjutan, dan tidak semata-mata mengandalkan laporan verbal yang tidak terverifikasi. Dalam penelitian ini, indikator ini mengkaji bagaimana PPIH Embarkasi Jakarta dan KBIHU melaksanakan fungsi monitoring mereka terhadap kesiapan dokumen jamaah mulai dari tahap pendampingan

di daerah asal, verifikasi bertahap di tingkat Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten/Kota dan Kantor Wilayah, hingga pemeriksaan akhir dalam alur OSS di embarkasi (Rahmawati, 2024). Pelaksanaan *monitoring* yang efektif, dalam perspektif Taylor, mensyaratkan kejelasan siapa melakukan apa, kapan, dan dengan instrumen apa sehingga tidak ada celah dalam alur monitoring yang dapat dimanfaatkan oleh ketidaksesuaian dokumen untuk lolos tanpa terdeteksi.

Indikator ketiga adalah identifikasi hambatan dan penyimpangan. Prinsip Taylor tentang observasi ilmiah dan pengukuran hasil kerja menekankan bahwa penyimpangan dari standar hanya dapat dikelola apabila ia terlebih dahulu dapat diidentifikasi secara akurat dan terdokumentasi dengan baik. Dalam konteks kesiapan dokumen jamaah haji, penyimpangan dapat berwujud dalam berbagai bentuk: keterlambatan distribusi SPMA oleh Kemenag kepada jamaah, ketidaksesuaian data identitas antara paspor dan KTP terutama pada jamaah lansia yang proporsinya mencapai hampir separuh dari total jamaah di Embarkasi Jakarta pada tahun 2023 (Anshori, 2021) dokumen kesehatan yang belum lengkap atau telah kedaluwarsa, serta keterlambatan penyerahan berkas dari KBIHU ke pihak embarkasi. Pemetaan yang sistematis terhadap jenis, frekuensi, dan pola penyimpangan ini merupakan prasyarat bagi penyusunan rekomendasi perbaikan yang berbasis data, bukan sekadar persepsi subyektif petugas lapangan.

Indikator keempat adalah tindakan korektif berbasis prosedur baku. Taylor dengan tegas menyatakan bahwa respons terhadap penyimpangan harus dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya, bukan berdasarkan improvisasi atau kebijaksanaan individual yang tidak terdokumentasi. Dalam penelitian ini, indikator ini mengkaji sejauh mana PPIH dan KBIHU memiliki protokol yang jelas untuk menangani berbagai jenis ketidaksiapan dokumen apakah terdapat SOP yang mengatur verifikasi ulang, mekanisme koordinasi lintas lembaga antara PPIH, KBIHU, Kantor Imigrasi, dan Kementerian Kesehatan, serta prosedur pembaruan data dalam Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) ketika diperlukan penyesuaian data jamaah (Fuadi, 2024). Efektivitas tindakan korektif bukan hanya diukur dari kecepatan penyelesaian masalah, tetapi juga dari seberapa konsisten langkah tersebut dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan seberapa sistematis hasilnya didokumentasikan untuk kepentingan evaluasi di masa mendatang.

Relevansi teori Taylor dalam penelitian ini semakin kuat apabila kita mempertimbangkan karakteristik operasional embarkasi haji yang sangat menuntut efisiensi dan standardisasi. Setiap kloter harus diproses dalam rentang waktu yang sangat terbatas biasanya dalam hitungan jam sementara jumlah dokumen yang harus diverifikasi per kloter dapat mencapai ratusan berkas dengan berbagai jenis dan kategorisasi. Dalam kondisi tekanan waktu seperti ini, sistem yang tidak terstandarisasi akan dengan mudah

menghasilkan kesalahan, kelalaian, dan ketidakkonsistenan yang berdampak langsung pada jamaah (Ridwan, 2020)

Taylor juga menekankan pentingnya kolaborasi yang jelas dan terstruktur antara manajemen dan pelaksana lapangan. Dalam konteks penelitian ini, prinsip ini termanifestasi dalam pembagian peran yang seharusnya terjadi antara tiga aktor utama: KBIHU yang bertanggung jawab atas pendampingan dan persiapan dokumen jamaah sejak daerah asal; PPIH yang bertanggung jawab atas verifikasi dan pengawasan di embarkasi; serta Kementerian Agama yang bertanggung jawab atas penyusunan regulasi dan pengawasan keseluruhan sistem. Ketidakjelasan atau tumpang tindih dalam pembagian peran ini merupakan salah satu sumber inefisiensi yang paling umum ditemukan dalam praktik monitoring dokumen haji, dan analisis berbasis prinsip Taylor memungkinkan penelitian ini untuk mengidentifikasi serta mengevaluasi kejelasan pembagian tersebut secara sistematis (Wafa & Gozali, 2023).

Adapun Teori Penguat adalah Manajemen Pelayanan Publik, Manajemen pelayanan publik merupakan disiplin ilmu yang berkembang pesat sejak dekade 1980-an seiring dengan gelombang reformasi birokrasi yang melanda berbagai negara. Disiplin ini lahir dari kebutuhan untuk menjawab kritik terhadap model birokrasi tradisional yang dianggap kaku, tidak efisien, dan tidak responsif terhadap kebutuhan warga negara. Dalam perkembangannya, manajemen pelayanan publik mengadopsi sejumlah prinsip dari manajemen sektor swasta termasuk orientasi pada hasil,

efisiensi sumber daya, dan akuntabilitas kinerja sembari tetap mempertahankan nilai-nilai inti pelayanan publik seperti keadilan, keterbukaan, dan keberpihakan pada kepentingan masyarakat (Robbins & Coulter, 2021).

Salah satu kerangka analisis yang paling berpengaruh dalam manajemen pelayanan publik adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan. Dimensi pertama adalah keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Dimensi kedua adalah daya tanggap (responsiveness), yaitu kemauan dan kemampuan untuk membantu pengguna layanan dan memberikan respons yang cepat. Dimensi ketiga adalah jaminan (assurance), yaitu pengetahuan, kompetensi, dan kemampuan personel untuk menumbuhkan kepercayaan. Dimensi keempat adalah empati (empathy), yaitu kepedulian dan perhatian yang tulus kepada setiap individu pengguna layanan. Dimensi kelima adalah bukti fisik (tangibles), yaitu ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, dan infrastruktur yang mendukung layanan. Kelima dimensi ini membentuk standar evaluatif yang komprehensif bagi kualitas layanan publik di berbagai konteks (Robbins & Coulter, 2021).

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia merupakan salah satu bentuk layanan publik yang paling unik dan kompleks sebuah titik persinggungan antara kewajiban konstitusional negara, amanah keagamaan,

dan operasional logistik berskala internasional. Negara, melalui Kementerian Agama, bertanggung jawab penuh atas penyelenggaraan ibadah haji mulai dari proses pendaftaran, pelunasan biaya, pembuatan paspor dan visa, pelaksanaan bimbingan manasik, pengelolaan embarkasi dan debarkasi, hingga pendampingan di Tanah Suci. Tanggung jawab ini didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 yang menegaskan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jamaah haji (Kementerian Agama RI, 2019).

Dalam kerangka manajemen pelayanan publik, jamaah haji bukan sekadar penerima layanan administratif biasa. Mereka adalah warga negara yang telah memenuhi seluruh kewajiban finansial dan administratif yang dipersyaratkan, dan yang datang ke embarkasi dengan harapan untuk memulai perjalanan ibadah yang mungkin merupakan momen paling sakral dalam kehidupan mereka. Dalam perspektif ini, kegagalan sistem monitoring dokumen di embarkasi bukan sekadar persoalan teknis-birokratis, melainkan kegagalan institusional dalam memenuhi amanah pelayanan publik yang berimplikasi langsung pada terhambatnya jamaah dalam menunaikan kewajibannya. Sebaliknya, sistem monitoring yang efektif, efisien, dan humanis adalah wujud nyata dari negara yang hadir, bertanggung jawab, dan berkomitmen terhadap pemenuhan hak warganegaranya (Amaliyah, 2024).

Implementasi konsep One Stop Service (OSS) di Embarkasi Jakarta sejak tahun 2024 merupakan salah satu bukti paling nyata dari upaya penerapan prinsip manajemen pelayanan publik modern dalam sistem penyelenggaraan haji nasional. Konsep OSS yang mengintegrasikan pemeriksaan administrasi, kesehatan, dan penyediaan perlengkapan dalam satu alur terpadu sejatinya merupakan adaptasi dari prinsip-prinsip New Public Management yang menekankan efisiensi proses, pengurangan birokrasi berlapis, dan orientasi pada pengalaman pengguna layanan (Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2024).

Tetapi, OSS sebagai model layanan terpadu hanya dapat berfungsi secara optimal apabila seluruh komponen yang menjadi prasyaratnya sudah terpenuhi dan kesiapan dokumen adalah komponen yang paling fundamental di antara semuanya. Sistem OSS dirancang untuk memproses jamaah secara cepat dan efisien dalam satu alur tanpa henti, apabila dokumen seorang jamaah ditemukan bermasalah di tengah alur, seluruh sistem akan terhenti untuk menunggu penyelesaian masalah tersebut, menciptakan efek kemacetan (bottleneck) yang berdampak pada seluruh jamaah yang mengikuti di belakangnya (Muazakky, 2023). Dengan demikian, monitoring kesiapan dokumen bukan hanya prasyarat individual bagi setiap jamaah, melainkan prasyarat sistemik bagi keberhasilan model OSS secara keseluruhan.

Salah satu aspek paling penting dari perspektif manajemen pelayanan publik dalam konteks penelitian ini adalah perhatian khusus

terhadap jamaah lanjut usia sebagai kelompok pengguna layanan yang paling rentan. Data menunjukkan bahwa proporsi jamaah lansia di Embarkasi Jakarta sangat signifikan mencapai 47,4 persen dari total jamaah pada tahun 2023, menjadikan embarkasi ini sebagai embarkasi terbesar keempat secara nasional untuk jamaah lansia (Wulandari, 2021). Proporsi yang sangat besar ini memiliki implikasi langsung terhadap sistem monitoring dokumen, mengingat jamaah lansia lebih rentan mengalami ketidaksesuaian data identitas akibat perubahan kondisi fisik, ketidaksesuaian foto, atau dokumen kesehatan yang tidak diperbarui secara berkala.

Dalam perspektif manajemen pelayanan publik, dimensi empati salah satu dari lima dimensi SERVQUAL menjadi sangat penting dalam konteks ini. Sistem monitoring yang efektif bukan hanya yang mampu mendeteksi penyimpangan dokumen secara teknis, tetapi juga yang mampu menangani jamaah lansia dengan pendekatan yang humanis, sabar, dan tidak menambah tekanan psikologis di tengah momen yang sudah penuh dengan antisipasi dan emosi (Anshori, 2021). Keseimbangan antara ketegasan dalam standar dokumen di satu sisi, dan kehangatan dalam pelayanan terhadap jamaah lansia di sisi lain, merupakan salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh petugas embarkasi dan menjadi salah satu fokus analisis dalam penelitian ini.

Kesiapan dokumen jamaah haji merupakan konsep yang memiliki dimensi teknis, hukum, dan operasional yang saling berkaitan erat. Secara

teknis, kesiapan dokumen merujuk pada kondisi di mana seluruh berkas yang dipersyaratkan telah terkumpul, terverifikasi, dan tersimpan dalam kondisi yang layak sebelum jamaah memasuki alur layanan embarkasi. Secara hukum, kesiapan dokumen berarti bahwa seluruh berkas telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam regulasi nasional dan internasional yang berlaku. Secara operasional, kesiapan dokumen berarti bahwa seluruh dokumen tersebut telah siap untuk digunakan dalam setiap tahapan pemeriksaan baik oleh petugas embarkasi, petugas imigrasi, maupun otoritas di Arab Saudi tanpa memerlukan waktu tambahan untuk pencarian, perbaikan, atau penggantian (Kementerian Agama RI, 2025).

Terdapat lima jenis dokumen utama yang menjadi objek monitoring dalam penelitian ini. Pertama, paspor yang harus masih berlaku minimal enam bulan sejak tanggal keberangkatan dan bebas dari kerusakan fisik yang dapat menghambat proses pemindaian. Kedua, visa haji yang diterbitkan oleh Kedutaan Besar Arab Saudi dan harus sesuai dengan data paspor. Ketiga, bukti pelunasan BPIH yang membuktikan bahwa jamaah telah memenuhi kewajiban finansialnya dan tercatat resmi dalam sistem SISKOHAT. Keempat, Surat Panggilan Masuk Asrama Haji (SPMA) yang merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Kemenag sebagai konfirmasi alokasi kloter dan jadwal keberangkatan jamaah. Kelima, dokumen kesehatan yang meliputi hasil pemeriksaan fisik, bukti vaksinasi meningitis, dan sertifikat kesehatan khusus bagi jamaah risiko tinggi (risti) (Kementerian Agama RI, 2019).

Ketidaksiapan pada salah satu dari kelima jenis dokumen tersebut akan memicu mekanisme penanganan khusus yang membutuhkan waktu dan sumber daya tambahan. Dalam konteks kloter pertama yang berfungsi sebagai tolok ukur kelancaran operasional haji, implikasi dari ketidaksiapan dokumen menjadi berlipat ganda tidak hanya berdampak pada jamaah yang bersangkutan, tetapi juga pada jadwal keberangkatan kloter secara keseluruhan dan citra penyelenggaraan haji nasional (Wafa, 2023).

Ketiga teori yang digunakan dalam penelitian ini fungsi controlling Fayol, prinsip manajemen ilmiah Taylor, dan manajemen pelayanan publik bukan merupakan tiga perspektif yang terpisah dan saling berkompetisi. Sebaliknya, ketiganya bekerja dalam sebuah hierarki konseptual yang saling memperkuat dan melengkapi, membentuk kerangka analisis yang jauh lebih kaya dibandingkan apabila masing-masing teori digunakan secara terpisah.

Fayol memberikan kerangka besar: bahwa dalam setiap organisasi, ada fungsi yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan fungsi itulah yang disebut controlling. Taylor memperinci kerangka besar tersebut dengan pertanyaan yang lebih operasional: bagaimana controlling itu seharusnya dilaksanakan agar efisien dan terukur? Jawabannya adalah melalui standar kerja yang baku, pengamatan yang sistematis, perbandingan aktual versus standar, dan tindakan korektif yang berbasis prosedur. Manajemen pelayanan publik kemudian menempatkan seluruh proses tersebut dalam konteks yang lebih luas: bahwa subjek dari seluruh proses

monitoring ini adalah jamaah haji sebagai warga negara yang memiliki hak atas layanan yang berkualitas, bermartabat, dan akuntabel (Robbins & Coulter, 2021; Terry & Franklin, 2011).

G. Langkah Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Embarkasi Haji Pondok Gede Jakarta, yang berlokasi di Jl. Asrama H. No.12 1, RT.1/RW.1, Pinang Ranti, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13560. dipilih karena merupakan salah satu embarkasi terbesar dan terpadat di Indonesia, dengan jumlah jamaah yang tinggi dan aktivitas pelayanan yang kompleks. Asrama ini juga menjadi pusat pelaksanaan sistem One Stop Service (OSS), yaitu layanan terpadu satu pintu yang mencakup verifikasi dokumen, pemeriksaan kesehatan, dan distribusi perlengkapan sebelum keberangkatan ke Arab Saudi. (https://maps.app.goo.gl/haUjsNmc817rbvZt9?g_st=ic).

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis sebagai landasan filosofis utamanya. Paradigma konstruktivis memandang realitas sosial bukan sebagai sesuatu yang objektif, tunggal, dan mandiri, melainkan sebagai sesuatu yang dibentuk melalui interaksi sosial, pengalaman, dan interpretasi dari para aktor yang terlibat. Dengan kata lain, makna suatu peristiwa tidak ditemukan secara langsung, tetapi dibangun melalui proses pemahaman yang terjadi

dalam konteks tertentu. Pandangan ini selaras dengan gagasan bahwa manusia secara aktif membangun pengetahuan dari pengalaman yang mereka temui dalam kehidupan sosial mereka (Denzin & Lincoln, 2003).

Dalam konteks penelitian ini, fenomena dokumen jamaah haji yang belum siap pada kloter awal di titik keberangkatan Jakarta dipahami sebagai hasil konstruksi sosial yang melibatkan petugas KBIHU, petugas PPIH, jamaah, serta sistem regulasi dan budaya kerja yang mendasarinya. Artinya, persoalan dokumen tidak semata-mata dipandang sebagai kekurangan administratif, melainkan sebagai fenomena sosial yang muncul dari interaksi antarpihak, arus koordinasi, dan interpretasi yang berbeda mengenai pentingnya kesiapan dokumen. Paradigma konstruktivis memungkinkan peneliti menyadari bahwa pengalaman setiap aktor dapat menghasilkan pemahaman yang berbeda tentang proses monitoring dokumen haji (Denzin & Lincoln, 2003).

Paradigma ini juga menekankan bahwa pengetahuan bersifat subjektif, kontekstual, dan tidak terpisahkan dari pengalaman hidup para partisipan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak dimulai dengan asumsi bahwa satu realitas berlaku untuk semua pihak, tetapi berupaya memahami bagaimana setiap informan menafsirkan tanggung jawabnya dalam proses pengelolaan dokumen. Petugas KBIHU misalnya, dapat menafsirkan distribusi surat masuk asrama sebagai bagian dari tugas bimbingan, petugas PPIH menafsirkannya sebagai

bagian dari verifikasi layanan, sementara jamaah haji menafsirkannya sebagai persyaratan penting bagi kelancaran keberangkatan. Perbedaan makna inilah yang menjadi fokus utama paradigma konstruktivis (Erciyes, 2020).

Dalam penelitian kualitatif, konstruktivisme juga dipandang sebagai paradigma yang menempatkan peneliti sebagai bagian dari proses produksi pengetahuan. Peneliti tidak sepenuhnya berada di luar realitas yang sedang dipelajari, tetapi memainkan peran kunci dengan berinteraksi bersama informan untuk membangun pemahaman bersama. Oleh sebab itu, peneliti perlu bersikap reflektif, menyadari posisi, pengalaman, dan potensi bias yang dapat memengaruhi interpretasi data, agar hasil penelitian tetap berada dalam kerangka kontekstual dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Erciyes, 2020).

Berdasarkan paradigma konstruktivis tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami makna, proses, dan pengalaman subjektif informan, bukan untuk menguji hipotesis atau mengukur hubungan antarvariabel secara statistik. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya memasuki konteks alamiah peristiwa, memahami dinamika yang terjadi di lapangan, serta menangkap kompleksitas sosial yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui angka atau pengukuran kuantitatif (Denzin & Lincoln, 2003).

Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh data yang kaya dan kontekstual melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dan studi dokumentasi. Ketiga teknik ini memungkinkan peneliti menangkap pengalaman hidup para aktor yang terlibat, termasuk petugas KBIHU, petugas PPIH, dan jamaah haji, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang fenomena yang diteliti. Pendekatan ini menempatkan peneliti sebagai instrumen utama, yang merancang pengumpulan data, memasuki lapangan, melakukan wawancara, mengamati proses, membaca dokumen, serta menafsirkan data yang diperoleh (Creswell & Poth, 2018).

Paradigma konstruktivis dan pendekatan kualitatif sangat tepat untuk fokus penelitian ini. Paradigma konstruktivis membantu peneliti memahami bahwa realitas kesiapan dokumen dibentuk melalui interpretasi para aktor, sementara pendekatan kualitatif memberikan ruang untuk mengeksplorasi fenomena tersebut secara mendalam, alamiah, dan kontekstual. Kombinasi keduanya memungkinkan penelitian menghasilkan wawasan yang mendalam, bermakna, dan bermanfaat sebagai dasar untuk meningkatkan sistem administrasi haji di Embarkasi Jakarta (Creswell & Poth, 2018).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus untuk memahami secara mendalam fenomena monitoring kesiapan dokumen jamaah haji pada kloter awal di Embarkasi Jakarta tahun 1447 H/2026 M. Metode

studi kasus dipilih karena fenomena yang diteliti bersifat kontemporer, spesifik, dan terjadi dalam batasan konteks yang jelas, yaitu kesiapan dokumen jamaah pada kloter awal di titik keberangkatan Jakarta. Menurut metode ini, suatu kasus layak diteliti secara mendalam apabila fenomena dan konteksnya saling terkait erat, sehingga batas antara keduanya tidak selalu mudah dipisahkan (Yin, 2018).

Metode studi kasus juga relevan karena penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan-pertanyaan yang bersifat “bagaimana” dan “mengapa”, misalnya bagaimana monitoring kesiapan dokumen dilakukan, mengapa dokumen tertentu sering terlambat atau tidak lengkap, dan bagaimana upaya koordinasi dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Pertanyaan semacam ini tidak cukup dijawab melalui data numerik, melainkan membutuhkan penelusuran mendalam terhadap proses, pengalaman, dan relasi antaraktor. Yin (2018) menekankan bahwa metode studi kasus tepat digunakan ketika peneliti ingin memahami fenomena kontemporer dalam konteks dunia nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak jelas. Dengan demikian, studi kasus menjadi pilihan yang logis dan metodologis bagi penelitian ini (Yin, 2018).

Studi kasus yang digunakan dapat dipahami sebagai kasus tunggal (single case) dengan unit analisis tertanam (embedded unit of analysis). Kasus utamanya adalah monitoring kesiapan dokumen jamaah haji pada kloter awal di Embarkasi Jakarta, sementara unit

analisis yang tertanam di dalamnya berupa fungsi-fungsi manajemen Henri Fayol, yaitu planning, organizing, actuating, controlling, dan coordinating, yang dapat pula difokuskan pada unsur-unsur pelaksanaan monitoring oleh petugas dan jamaah. Rancangan ini memungkinkan peneliti tidak hanya melihat satu fenomena besar, tetapi juga menelusuri bagian-bagian di dalamnya yang saling berhubungan (Stake, 1995).

Sejalan dengan pendekatan kualitatif yang digunakan, dalam metode studi kasus ini peneliti berperan sebagai instrumen utama penelitian. Peneliti menjadi pihak yang merancang pengumpulan data, memasuki lapangan, melakukan wawancara, mengamati proses, membaca dokumen, serta menafsirkan data yang diperoleh. Peran ini penting karena data kualitatif tidak muncul secara otomatis seperti pada survei, melainkan harus dibangun melalui hubungan yang baik antara peneliti dan informan. Peneliti perlu hadir secara sensitif terhadap konteks pelayanan haji yang sarat dengan dimensi administratif, religius, dan emosional, serta bersikap reflektif, terbuka, dan hati-hati dalam menafsirkan informasi (Denzin & Lincoln, 2003).

Fenomena yang diteliti dalam skripsi ini memiliki beberapa karakteristik yang membuat metode studi kasus sangat tepat digunakan. Pertama, fenomena ini bersifat kontekstual, karena kesiapan dokumen jamaah haji dipengaruhi oleh situasi spesifik Embarkasi Jakarta, mekanisme One Stop Service (OSS), serta jadwal keberangkatan kloter

awal. Kedua, fenomena ini bersifat dinamis, karena proses monitoring dokumen dapat berubah mengikuti kondisi lapangan, ketersediaan dokumen, serta kesiapan petugas. Ketiga, fenomena ini bersifat multiaktor, sebab prosesnya melibatkan KBIHU, PPIH Embarkasi, jamaah, dan pihak lain dengan peran yang berbeda-beda. Keempat, fenomena ini sarat dengan makna sosial, karena dokumen jamaah bukan sekadar berkas administratif, tetapi juga simbol kesiapan keberangkatan dan kepastian pelayanan (Yin, 2018).

Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini tidak tepat jika diperlakukan sebagai studi yang mengandalkan angka atau pengujian hipotesis. Peneliti tidak sedang mencari hubungan kausal antarvariabel numerik, melainkan ingin memahami bagaimana sistem monitoring bekerja dalam praktik. Oleh karena itu, data yang dibutuhkan adalah data naratif yang menjelaskan pengalaman, proses, alasan, dan strategi yang digunakan para pelaku, sebagaimana dituntut oleh metode studi kasus kualitatif (Stake, 1995).

Dalam metode studi kasus ini, data diperoleh dari berbagai sumber agar peneliti dapat memahami fenomena secara lebih lengkap. Sumber data utama dalam penelitian ini adalah informan yang terlibat langsung dalam proses monitoring kesiapan dokumen jamaah haji, mencakup petugas KBIHU, petugas PPIH Embarkasi Jakarta, petugas administrasi haji, serta jamaah haji kloter awal. Masing-masing informan memiliki perspektif yang berbeda dan saling melengkapi,

sehingga data yang diperoleh tidak hanya satu sisi, tetapi lebih komprehensif (Yin, 2018).

Metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif merupakan pilihan yang paling tepat untuk meneliti monitoring kesiapan dokumen jamaah haji pada kloter awal di Embarkasi Jakarta tahun 1447 H/2026 M. Metode ini memungkinkan peneliti memahami fenomena secara mendalam, kontekstual, dan holistik dengan memanfaatkan berbagai sumber data serta triangulasi untuk menjaga kredibilitas temuan. Melalui metode ini, penelitian tidak hanya menggambarkan kondisi lapangan, tetapi juga menjelaskan proses, makna, hambatan, dan upaya penyelesaian yang terjadi dalam praktik nyata (Yin, 2018).

4. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang berbentuk deskripsi naratif, pernyataan lisan, perilaku, serta dokumen yang menjelaskan fenomena secara mendalam dan kontekstual. Data kualitatif dalam penelitian ini tidak disajikan dalam bentuk angka atau statistik, tetapi dalam bentuk teks, kutipan, dan catatan lapangan yang menggambarkan proses, peran, kendala, dan dinamika manajemen kesiapan dokumen jamaah haji. Sumber data yang digunakan terdiri dari dua jenis, yaitu:

- a. Data primer, diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam, observasi lapangan, dan interaksi langsung dengan informan, seperti petugas KBIHU yang mengurus dokumen jamaah, petugas

PPIH embarkasi yang menangani pelayanan OSS, serta jamaah haji kloter awal yang mengalami langsung proses pemberangkatan dan pelayanan administrasi.

- b. Data sekunder, diperoleh dari dokumen resmi, seperti Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA), daftar kloter, jadwal pelunasan BPIH, SOP pelayanan embarkasi, laporan pelaksanaan OSS, serta regulasi yang mengatur penyelenggaraan haji seperti UU No. 8 Tahun 2019 dan PMA No. 13 Tahun 2021. Selain itu, data sekunder juga dapat berupa artikel berita, laporan evaluasi haji, serta jurnal atau buku ilmiah yang relevan.

Dengan menggabungkan kedua jenis data tersebut, peneliti dapat memperoleh gambaran menyeluruh tentang proses manajemen kesiapan dokumen jamaah, terutama dalam konteks kloter awal di Embarkasi Jakarta tahun 2025, serta dapat mengevaluasi peran masing-masing pihak dalam mendukung kelancaran layanan OSS.

5. Penentuan Informan dan Unit Penelitian

- a. Informan atau Unit Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah individu-individu yang terlibat langsung dan memahami secara mendalam proses manajemen kesiapan dokumen jamaah haji di Embarkasi Jakarta tahun 2025, khususnya pada kloter awal. Mereka dipilih karena memiliki pengalaman langsung dan informasi yang relevan terhadap fokus penelitian. Informan ini berasal dari berbagai pihak

yang saling terhubung dalam pengelolaan dan pelaksanaan pelayanan administrasi haji. Adapun informan utama dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Petugas KBIHU, yang menangani proses pembimbingan dan distribusi dokumen jamaah seperti SPMA, paspor, serta bukti pelunasan BPIH.
- 2) Petugas PPIH Embarkasi Jakarta, khususnya pada bagian pelayanan dokumen dan pelaksanaan One Stop Service (OSS), yang bertugas melakukan verifikasi akhir dan pengawasan kelengkapan dokumen jamaah.
- 3) Jamaah haji kloter awal, yang mengalami langsung proses penyerahan dan penggunaan dokumen serta pelayanan di embarkasi.

Mereka merupakan unit penelitian yang secara langsung terlibat dalam praktik manajemen dokumen jamaah dan memiliki sudut pandang berbeda yang dibutuhkan untuk membangun pemahaman yang utuh dan mendalam.

b. Teknik Penentuan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Informan dipilih karena mereka dianggap paling memahami, mengalami, dan berkompeten dalam

menjelaskan proses manajemen kesiapan dokumen pada kloter awal (Ma'rifat, 2024).

Purposive sampling relevan ketika peneliti telah menetapkan kriteria spesifik untuk informan yang dianggap paling berpengetahuan tentang topik penelitian. Dalam konteks ini, informan yang dipilih dapat berasal dari KBIHU, PPIH atau jamaah haji yang terlibat langsung dalam proses persiapan dan peninjauan dokumen. Pemilihan informan ini sangat penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh tidak bersifat umum tetapi benar-benar mencerminkan pengalaman dan pemahaman yang relevan dengan fokus penelitian

Selain pengambilan purposive sampling, penelitian ini juga dapat menggunakan teknik snowball sampling jika diperlukan. Snowball sampling adalah teknik untuk memilih informan, awalnya dengan sejumlah kecil informan, kemudian diperluas menjadi jumlah yang lebih besar berdasarkan rekomendasi dari informan sebelumnya. Teknik ini berguna ketika peneliti membutuhkan informan tambahan yang dianggap lebih berpengetahuan atau relevan dengan topik penelitian. Dalam penelitian kualitatif, teknik ini sering digunakan untuk secara bertahap memperluas jaringan informan hingga diperoleh data yang cukup.

Penggunaan metode snowball sampling dalam penelitian ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi informan lain yang

mungkin tidak teridentifikasi pada awalnya tetapi mungkin memiliki informasi penting terkait dengan proses monitoring kesiapan dokumen jamaah haji. Misalnya, informan awal dari KBIHU dapat merekomendasikan petugas lain yang menangani distribusi dokumen, atau petugas PPIH dapat mengarahkan peneliti kepada orang yang bertanggung jawab atas verifikasi dokumen di titik keberangkatan. Dengan cara ini, pengumpulan data dapat dikembangkan lebih lanjut sesuai dengan kebutuhan lapangan.

Jumlah informan dalam penelitian kualitatif tidak ditentukan sejak awal tetapi disesuaikan berdasarkan prinsip kecukupan data atau saturasi data. Ini berarti bahwa jumlah informan dianggap cukup jika data yang diperoleh bersifat berulang, tidak lagi menghasilkan informasi baru yang signifikan, dan cukup menggambarkan fenomena penelitian. Prinsip ini penting karena tujuan penelitian kualitatif bukanlah untuk mencari representasi statistik, tetapi untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan komprehensif tentang fenomena yang diteliti.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara selektif, bertahap, dan berdasarkan kebutuhan data lapangan. Purposive sampling bertujuan digunakan untuk memilih informan kunci yang paling relevan, Snowball sampling digunakan bila perlu untuk menemukan informan tambahan, dan prinsip kecukupan data

digunakan untuk memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan cukup untuk menjawab fokus penelitian.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data sangat penting karena tujuan penelitian bukan hanya untuk mengumpulkan informasi, tetapi untuk memahami fenomena secara mendalam, holistik, dan dalam konteks lapangan. Data kualitatif mencakup lebih dari sekadar fakta yang terlihat, tetapi juga pengalaman, perspektif, makna, dan interaksi sosial yang terjadi di lokasi penelitian. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data harus mampu menangkap realitas secara langsung dan mendalam, sehingga hasil penelitian benar-benar mencerminkan kondisi di lapangan. Menurut Sugiyono, pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, atau kombinasi dari ketiganya.

Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data utama: wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Ketiga teknik ini dipilih karena saling melengkapi dalam memperoleh data yang kaya dan dapat diandalkan. Wawancara membantu peneliti mengeksplorasi pengalaman dan perspektif informan secara langsung, observasi memungkinkan peneliti untuk melihat peristiwa sebagaimana yang sebenarnya terjadi di lapangan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperkuat dan memverifikasi data dari wawancara dan observasi. Dalam penelitian kualitatif, kombinasi dari ketiga teknik ini

sering digunakan sebagai bentuk triangulasi metode untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian.

Wawancara mendalam dilakukan dengan informan kunci yang terlibat langsung dalam memantau kesiapan dokumen jamaah haji, seperti petugas KBIHU, petugas PPIH di embarkasi, dan jamaah dari kloter awal. Wawancara bersifat semi-terstruktur, artinya peneliti menyiapkan panduan untuk pertanyaan utama tetapi tetap mengizinkan informan untuk menjelaskan pengalaman, pendapat, dan perspektif mereka secara bebas. Teknik ini sangat cocok untuk penelitian kualitatif karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang kompleks, termasuk hambatan, strategi, dan bentuk koordinasi yang digunakan dalam mempersiapkan dokumen jamaah sebelum menggunakan One Stop Service (OSS). Moleong menekankan bahwa wawancara dalam penelitian kualitatif pada dasarnya bertujuan untuk memahami pengalaman, persepsi, motivasi, dan tindakan subjek penelitian secara mendalam.

Observasi dilakukan langsung di titik keberangkatan, khususnya selama implementasi OSS untuk kloter awal. Teknik ini digunakan karena tidak semua situasi dapat dijelaskan sepenuhnya melalui wawancara. Melalui observasi, para peneliti dapat secara langsung mengamati bagaimana alur layanan beroperasi, bagaimana jamaah tiba dan menunggu giliran mereka, bagaimana petugas memeriksa dokumen, dan bagaimana interaksi antara petugas dan jamaah terjadi di

lapangan. Observasi juga memungkinkan peneliti untuk menangkap situasi faktual yang mungkin tidak diungkapkan oleh informan, seperti kepadatan antrian, kecepatan layanan, atau respons jamaah terhadap proses verifikasi dokumen. Dalam literatur penelitian kualitatif, observasi dianggap penting karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran realistis tentang perilaku, aktivitas, dan situasi sosial yang sedang berlangsung.

Studi dokumentasi digunakan untuk memeriksa berbagai dokumen resmi yang berkaitan dengan pengelolaan dokumen jamaah haji. Dokumen yang diperiksa meliputi Surat Panggilan Masuk Asrama Haji (SPMA), daftar kloter, SOP layanan OSS, laporan aktivitas embarkasi, dan peraturan yang mengatur administrasi haji. Dokumentasi berfungsi sebagai sumber data tertulis yang dapat membantu peneliti memahami aturan formal, prosedur kerja, dan alur layanan yang berlaku. Lebih lanjut, dokumentasi juga penting untuk membandingkan data wawancara dan observasi, memungkinkan peneliti untuk menilai apakah informasi yang diperoleh konsisten atau memerlukan penyelidikan lebih lanjut. Menurut berbagai sumber metodologis, dokumentasi dalam penelitian kualitatif adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis dokumen tertulis, gambar, dan arsip elektronik yang berkaitan dengan objek penelitian.

Ketiga teknik ini dipilih karena saling melengkapi dan mampu memberikan gambaran lengkap tentang realitas yang diteliti. Wawancara memberikan data tentang pengalaman dan perspektif subjek penelitian, observasi memberikan data tentang kondisi dan perilaku aktual di lapangan, sedangkan dokumentasi memberikan bukti tertulis yang memperkuat dan menyeimbangkan kedua teknik lainnya. Dengan menggabungkan ketiganya, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam, kontekstual, dan akuntabel. Pendekatan ini juga membantu peneliti melakukan triangulasi, yaitu memeriksa silang sumber dan teknik untuk meningkatkan validitas data penelitian.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Model ini dipilih karena sangat sesuai untuk penelitian kualitatif yang menekankan proses penafsiran makna secara mendalam, bukan sekadar pengolahan data numerik. Dalam pendekatan kualitatif, analisis data tidak ditempatkan sebagai tahap yang berdiri sendiri setelah pengumpulan data selesai, melainkan berlangsung secara terus-menerus sejak peneliti mulai memasuki lapangan hingga seluruh data dianggap cukup untuk menjawab fokus penelitian. Oleh karena itu, analisis dalam penelitian ini dilakukan secara berulang, saling terkait, dan berkembang seiring dengan proses pengumpulan data.

Model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) menekankan bahwa analisis data kualitatif terdiri atas tiga alur utama, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Ketiga alur ini bukan tahap yang benar-benar terpisah secara kaku, melainkan proses yang berjalan secara interaktif dan simultan. Artinya, ketika peneliti sedang melakukan wawancara atau observasi, peneliti sebenarnya sudah mulai melakukan pemilahan data, mencatat poin penting, membandingkan temuan, dan membentuk pemahaman awal terhadap fenomena yang diteliti. Dengan demikian, analisis data bukan kegiatan yang ditunda, tetapi bagian integral dari keseluruhan proses penelitian.

Pemilihan model ini sangat relevan dengan penelitian tentang *monitoring* kesiapan dokumen jamaah haji pada kloter awal di Embarkasi Jakarta karena data yang diperoleh di lapangan kemungkinan besar bersifat beragam, kontekstual, dan saling berkaitan. Data tidak hanya berasal dari satu sumber, tetapi dari berbagai informan dan dokumen yang masing-masing memiliki perspektif berbeda. Dalam situasi seperti ini, peneliti membutuhkan model analisis yang mampu mengorganisasi data yang banyak, menajamkan fokus, lalu menghasilkan kesimpulan yang mendalam dan dapat dipertanggungjawabkan. Model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) memberikan kerangka kerja yang sistematis untuk tujuan tersebut.

Tahap pertama dalam analisis data adalah kondensasi data. Kondensasi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasi data yang diperoleh dari lapangan agar menjadi lebih terarah dan bermakna. Dalam penelitian kualitatif, data mentah yang diperoleh dari wawancara, observasi, maupun dokumentasi biasanya sangat banyak, sehingga tidak semuanya langsung relevan dengan fokus penelitian. Oleh sebab itu, peneliti perlu melakukan seleksi terhadap data yang benar-benar berkaitan dengan *monitoring* kesiapan dokumen jamaah haji, sementara data yang kurang relevan dapat disisihkan atau ditempatkan sebagai data pendukung.

Kondensasi data bukan berarti mengurangi makna data secara sembarangan, tetapi justru memperkuat kualitas data dengan cara menyusun informasi yang paling penting. Pada tahap ini, peneliti membaca ulang transkrip wawancara, catatan lapangan, dan dokumen pendukung untuk menemukan bagian-bagian yang berkaitan dengan standar kesiapan dokumen, proses *monitoring*, hambatan yang muncul, dan tindakan korektif yang dilakukan. Misalnya, apabila informan menjelaskan tentang keterlambatan distribusi paspor atau ketidaksesuaian data jamaah, informasi tersebut akan diberi perhatian khusus karena berkaitan langsung dengan fokus penelitian. Sebaliknya, informasi yang tidak mendukung fokus dapat ditempatkan sebagai informasi latar belakang.

Dalam konteks penelitian ini, kondensasi data juga dilakukan dengan cara mengelompokkan data berdasarkan kategori atau tema. Kategori yang mungkin muncul misalnya standar dokumen jamaah, bentuk *monitoring*, peran KBIHU, peran PPIH, kendala administratif, dan upaya penyelesaian masalah. Pengelompokan ini membantu peneliti melihat pola-pola tertentu secara lebih jelas. Dengan demikian, data yang semula tersebar dan beragam dapat diubah menjadi data yang lebih terstruktur dan siap dianalisis lebih lanjut.

Tahap kondensasi juga menuntut kepekaan peneliti terhadap makna yang tersembunyi di balik pernyataan informan. Tidak semua informasi harus diambil secara literal; peneliti perlu memahami konteks, ekspresi, dan penekanan yang muncul dalam data. Hal ini penting karena penelitian kualitatif tidak hanya mencari fakta permukaan, tetapi juga makna di balik fakta tersebut. Misalnya, ketika petugas menyebut bahwa “dokumen sudah cukup aman”, peneliti perlu menafsirkan apakah yang dimaksud adalah dokumen benar-benar lengkap atau hanya sebagian besar dokumen sudah tersedia. Proses seperti ini menunjukkan bahwa kondensasi data adalah tahap yang kritis dan interpretatif.

Tahap kedua adalah penyajian data atau data display. Setelah data dipadatkan, peneliti perlu menyusun data tersebut ke dalam bentuk yang terorganisasi agar dapat dibaca, dipahami, dan dianalisis dengan lebih mudah. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian

naratif, tabel, matriks, bagan, jaringan hubungan antar kategori, atau kombinasi dari beberapa bentuk tersebut. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data yang baik sangat penting karena membantu peneliti melihat pola, hubungan, dan perbedaan yang muncul dari hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, penyajian data dapat dilakukan dengan mengelompokkan temuan sesuai tema-tema utama, misalnya: standar kesiapan dokumen, mekanisme *monitoring*, kendala yang muncul, dan tindakan korektif. Misalnya, hasil wawancara dengan petugas KBIHU dapat disajikan dalam bentuk narasi yang menunjukkan bagaimana pembinaan dokumen dilakukan sebelum keberangkatan. Hasil observasi di embarkasi dapat disajikan dalam bentuk deskripsi proses verifikasi dokumen. Sementara itu, dokumen resmi seperti SOP atau daftar persyaratan dapat disajikan sebagai data pendukung untuk memperkuat temuan lapangan.

Penyajian data yang baik akan memudahkan peneliti dalam melihat keterkaitan antar temuan. Dalam kasus penelitian ini, misalnya, peneliti dapat melihat bahwa ketika standar dokumen sudah dipahami sejak awal, maka proses *monitoring* di embarkasi menjadi lebih cepat. Sebaliknya, ketika ada jamaah yang tidak memahami dokumen yang harus dibawa, maka petugas perlu melakukan verifikasi ulang yang menghambat pelayanan. Pola seperti ini akan lebih mudah dipahami jika data disusun secara sistematis. Dengan kata lain, penyajian data

bukan hanya memindahkan data ke bentuk tertulis, tetapi juga menata data agar alur berpikir peneliti menjadi jelas.

Model display dalam analisis data kualitatif juga memungkinkan peneliti untuk membangun hubungan antara data empiris dan teori. Dalam penelitian ini, data yang disajikan dapat dihubungkan dengan teori Henri Fayol, Frederick Taylor, dan manajemen pelayanan publik. Misalnya, data tentang keterlambatan pemeriksaan dokumen dapat dihubungkan dengan kelemahan pada fungsi controlling. Data tentang efisiensi kerja petugas dapat dihubungkan dengan prinsip *scientific management* Taylor. Data tentang kepuasan jamaah terhadap pelayanan dapat dihubungkan dengan teori pelayanan publik. Penyajian data seperti ini membuat analisis menjadi lebih tajam dan teoritis.

Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, peneliti mulai merumuskan makna dari data yang telah disajikan. Kesimpulan awal biasanya muncul selama proses pengumpulan data dan analisis berlangsung, tetapi kesimpulan tersebut masih bersifat sementara. Karena itu, peneliti perlu terus memeriksa kembali data yang ada untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dibuat benar-benar didukung oleh bukti lapangan. Miles, Huberman, dan Saldaña menekankan bahwa penarikan kesimpulan tidak boleh dilakukan secara tergesa-gesa, melainkan harus melalui proses verifikasi yang berulang.

Kesimpulan dalam penelitian ini, dapat berupa temuan tentang bagaimana monitoring kesiapan dokumen dilaksanakan, apa saja masalah yang paling sering muncul, dan bagaimana pihak terkait menyelesaikannya. Namun, karena penelitian bersifat kualitatif, kesimpulan tersebut tidak langsung dianggap final. Peneliti harus mengecek kembali apakah temuan tersebut konsisten dengan hasil wawancara lain, observasi, maupun dokumentasi. Jika ada data baru yang memperkuat atau justru bertentangan dengan kesimpulan awal, maka peneliti harus melakukan revisi terhadap interpretasinya. Inilah yang dimaksud dengan proses verifikasi.

Verifikasi sangat penting karena data lapangan sering kali kompleks dan tidak selalu langsung jelas. Dalam penelitian tentang monitoring dokumen jamaah haji, misalnya, seorang informan mungkin mengatakan bahwa semua dokumen sudah siap, tetapi observasi lapangan menunjukkan masih ada beberapa berkas yang belum cocok. Dalam kondisi seperti ini, peneliti harus membandingkan informasi dari berbagai sumber sebelum menarik kesimpulan. Dengan demikian, kesimpulan yang dihasilkan bukan hanya berdasarkan pernyataan satu pihak, tetapi berdasarkan data yang saling menguatkan.

Salah satu ciri penting model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) adalah sifatnya yang interaktif dan iteratif. Interaktif berarti setiap tahap analisis saling memengaruhi satu sama lain. Iteratif berarti peneliti dapat kembali ke data sebelumnya untuk memeriksa ulang,

memperbaiki, atau menambah pemahaman. Dalam praktiknya, peneliti tidak menunggu semua data terkumpul baru mulai menganalisis, tetapi sudah mulai menganalisis sejak data pertama diperoleh. Dengan cara ini, proses penelitian menjadi lebih hidup dan responsif terhadap temuan lapangan.

Model yang interaktif ini sangat sesuai untuk penelitian kualitatif karena fenomena sosial tidak selalu berjalan linier. Dalam penelitian Anda, misalnya, ketika peneliti mendapat informasi baru dari petugas embarkasi tentang kendala distribusi dokumen, peneliti dapat langsung menyesuaikan fokus wawancara berikutnya. Jika ternyata terdapat tema baru yang muncul, peneliti juga dapat memperkaya analisis tanpa harus menunggu seluruh proses selesai. Pola seperti ini membuat penelitian menjadi lebih adaptif dan kontekstual.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini harus mampu menjawab fokus-fokus penelitian yang telah ditetapkan. Karena penelitian berfokus pada monitoring kesiapan dokumen jamaah haji kloter awal di Embarkasi Jakarta, maka analisis harus diarahkan untuk melihat empat hal utama: standar kesiapan dokumen, pelaksanaan monitoring, hambatan yang dihadapi, dan tindakan korektif yang dilakukan. Ketiga tahap analisis Miles, Huberman, dan Saldaña sangat mendukung tujuan tersebut karena memungkinkan data dipilah, disajikan, dan disimpulkan secara sistematis.

Melalui kondensasi data, peneliti dapat memilah data yang benar-benar relevan dengan fokus tersebut. Melalui penyajian data, peneliti dapat mengelompokkan temuan agar mudah dibaca dan dianalisis. Melalui penarikan kesimpulan dan verifikasi, peneliti dapat memastikan bahwa hasil akhir benar-benar mencerminkan kondisi lapangan. Dengan demikian, model ini tidak hanya membantu peneliti menyusun data, tetapi juga menjaga agar arah analisis tetap fokus pada tujuan penelitian.

Teknik analisis data ini juga berkaitan erat dengan teori yang digunakan dalam penelitian. Data yang telah dikondensasi dan disajikan akan dibaca melalui lensa teori Henri Fayol, Frederick Taylor, dan manajemen pelayanan publik. Misalnya, apabila ditemukan bahwa proses monitoring berjalan lambat, maka peneliti dapat menafsirkannya sebagai masalah pada fungsi controlling. Jika proses kerja petugas terlihat tidak efisien, maka teori Taylor dapat digunakan untuk menjelaskan kelemahan pada standarisasi prosedur. Jika jamaah merasa pelayanan kurang tertib, maka teori pelayanan publik dapat digunakan untuk menganalisis kualitas layanan yang diberikan.

Analisis data dalam penelitian ini tidak bersifat netral semata, melainkan terarah pada pemaknaan teoretis yang mendukung tujuan penelitian. Teknik analisis Miles, Huberman, dan Saldaña memberikan kerangka kerja yang fleksibel namun tetap sistematis untuk membaca data lapangan secara mendalam. Kombinasi antara model analisis yang

kuat dan teori yang relevan akan membuat hasil penelitian lebih tajam, logis, dan bermakna.

Model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña sangat tepat digunakan dalam penelitian ini karena mampu mengikuti karakter penelitian kualitatif yang dinamis, mendalam, dan kontekstual. Proses kondensasi data membantu peneliti memfokuskan data yang relevan, penyajian data membantu menata informasi secara sistematis, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi membantu menghasilkan temuan yang dapat dipercaya. Dengan penerapan model ini, penelitian mengenai monitoring kesiapan dokumen jamaah haji pada kloter awal di Embarkasi Jakarta diharapkan dapat menghasilkan analisis yang kuat, mendalam, dan sesuai dengan realitas lapangan.

8. Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data merupakan salah satu aspek yang sangat penting karena kualitas temuan penelitian sangat bergantung pada sejauh mana data yang diperoleh benar-benar mencerminkan realitas yang terjadi di lapangan. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang menguji validitas melalui instrumen statistik, penelitian kualitatif menekankan kredibilitas, keterpercayaan, dan ketepatan interpretasi terhadap fenomena sosial yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti harus memastikan bahwa data yang dikumpulkan tidak hanya banyak, tetapi juga benar, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks penelitian ini, keabsahan data

diperlukan agar hasil analisis mengenai monitoring kesiapan dokumen jamaah haji benar-benar sesuai dengan kondisi yang terjadi di Embarkasi Jakarta.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara membandingkan berbagai sumber, teknik, atau waktu pengumpulan data untuk melihat konsistensi informasi yang diperoleh. Moleong menjelaskan bahwa triangulasi membantu peneliti menguji kredibilitas data dengan membandingkan apa yang dikatakan oleh informan, apa yang diamati di lapangan, dan apa yang tercantum dalam dokumen pendukung. Dengan cara ini, data yang diperoleh tidak hanya bergantung pada satu sudut pandang, tetapi diverifikasi melalui beberapa jalur sehingga hasil penelitian menjadi lebih kuat.

Triangulasi dalam penelitian ini dipilih karena fenomena yang diteliti bersifat kompleks, melibatkan banyak aktor, dan berlangsung dalam konteks pelayanan publik yang dinamis. Monitoring kesiapan dokumen jamaah haji tidak dapat dipahami hanya dari keterangan satu pihak, karena setiap aktor mungkin memiliki pengalaman dan kepentingan yang berbeda. Petugas PPIH dapat melihat persoalan dari sisi prosedur dan kelancaran pelayanan, KBIHU dapat melihatnya dari sisi pembinaan dan persiapan jamaah, sedangkan jamaah sendiri merasakannya dari sisi kenyamanan, kepastian, dan kemudahan

layanan. Karena itu, triangulasi menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian tidak bias dan tidak berat sebelah.

Jenis triangulasi pertama yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan yang memiliki peran berbeda dalam proses monitoring kesiapan dokumen jamaah haji. Misalnya, data yang diperoleh dari petugas PPIH di Embarkasi Jakarta dibandingkan dengan data dari pihak KBIHU serta jamaah haji kloter awal. Perbandingan ini penting untuk melihat apakah keterangan yang diberikan antarinforman saling mendukung atau justru terdapat perbedaan yang signifikan.

Dalam penelitian ini, triangulasi sumber sangat relevan karena setiap informan memiliki posisi dan pengalaman yang berbeda. Petugas PPIH sebagai pelaksana pelayanan di embarkasi tentu memahami alur pemeriksaan dokumen, standar pelayanan, dan hambatan administratif yang muncul di lapangan. Sementara itu, pihak KBIHU memiliki pengalaman dalam membimbing jamaah sejak dari daerah asal, termasuk dalam mempersiapkan dokumen sebelum keberangkatan. Jamaah haji sendiri dapat memberikan informasi mengenai sejauh mana mereka memahami dokumen yang harus dibawa, apakah ada kendala dalam menyiapkan berkas, dan bagaimana mereka merasakan proses monitoring tersebut. Melalui perbandingan ketiga sumber ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih lengkap dan seimbang.

Triangulasi sumber juga membantu peneliti membedakan antara fakta lapangan dan persepsi subjektif. Dalam penelitian kualitatif, sangat mungkin seorang informan memberikan penilaian yang sangat positif terhadap proses pelayanan, sementara informan lain justru menilai adanya hambatan. Perbedaan seperti ini tidak boleh dianggap sebagai masalah, melainkan sebagai data yang penting untuk dianalisis lebih lanjut. Dengan membandingkan berbagai sumber, peneliti dapat melihat apakah suatu temuan merupakan pola umum atau hanya pengalaman individual. Inilah yang membuat triangulasi sumber menjadi salah satu alat utama untuk menjaga kredibilitas data.

Jenis triangulasi kedua yang digunakan adalah triangulasi teknik. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang berbeda, misalnya wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, data hasil wawancara dengan informan tidak langsung dianggap final, tetapi dibandingkan dengan hasil observasi lapangan dan dokumen pendukung yang relevan. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan secara lisan benar-benar sesuai dengan praktik yang terjadi di lapangan.

Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman, pandangan, dan penjelasan informan mengenai proses monitoring kesiapan dokumen. Namun, karena wawancara sangat bergantung pada ingatan dan sudut pandang informan, maka hasilnya perlu diverifikasi

dengan observasi langsung. Misalnya, jika petugas mengatakan bahwa proses verifikasi dokumen sudah berjalan lancar, peneliti perlu mengamati langsung bagaimana alur pelayanan berlangsung, apakah ada antrean, apakah dokumen diperiksa secara sistematis, dan apakah jamaah terlihat memahami alur pelayanan. Observasi ini membantu peneliti melihat realitas yang sebenarnya, bukan hanya penjelasan verbal.

Selain observasi, peneliti juga menggunakan dokumentasi untuk memperkuat keabsahan data. Dokumen yang dapat digunakan antara lain SOP pelayanan, daftar persyaratan dokumen jamaah, pedoman layanan embarkasi, data administrasi, atau catatan lain yang berhubungan dengan proses monitoring. Dokumen ini penting karena dapat menunjukkan aturan formal yang berlaku, sementara wawancara dan observasi menunjukkan bagaimana aturan tersebut dijalankan dalam praktik. Jika terdapat kesesuaian antara dokumen resmi dan hasil lapangan, maka data penelitian menjadi lebih kuat. Sebaliknya, jika ada perbedaan, peneliti dapat menelusuri alasan terjadinya perbedaan tersebut.

Triangulasi teknik juga membantu peneliti memperoleh data yang lebih mendalam. Misalnya, hasil wawancara mungkin menunjukkan bahwa jamaah sudah diberi informasi lengkap tentang dokumen yang harus dibawa. Namun, ketika peneliti melakukan observasi, ternyata masih ada jamaah yang kebingungan saat verifikasi

berlangsung. Dari sini peneliti dapat menyimpulkan bahwa informasi yang diberikan mungkin belum sepenuhnya dipahami oleh jamaah, atau penyampaian informasi belum efektif. Dengan demikian, triangulasi teknik bukan hanya untuk memeriksa kebenaran data, tetapi juga untuk memperkaya interpretasi terhadap fenomena yang diteliti.

Jenis triangulasi berikutnya adalah triangulasi waktu. Triangulasi waktu dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada waktu yang berbeda untuk melihat konsistensi jawaban informan dan stabilitas fenomena yang diamati. Dalam penelitian ini, wawancara tidak hanya dilakukan sekali, tetapi pada beberapa kesempatan yang berbeda agar peneliti dapat mengetahui apakah jawaban informan tetap konsisten atau mengalami perubahan karena situasi tertentu. Demikian pula observasi dilakukan pada waktu yang berbeda, misalnya sebelum jamaah tiba di embarkasi, saat proses pelayanan berlangsung, atau ketika ada penyesuaian dalam alur pelayanan.

Triangulasi waktu penting karena kondisi pelayanan di embarkasi dapat berubah-ubah sesuai situasi lapangan. Pada saat tertentu, alur verifikasi dokumen bisa berjalan lancar karena jumlah jamaah belum terlalu banyak. Namun pada waktu lain, pelayanan dapat menjadi lebih padat dan menimbulkan antrean. Jika peneliti hanya melakukan pengamatan sekali, maka gambaran yang diperoleh bisa kurang utuh. Dengan pengamatan pada waktu yang berbeda, peneliti

dapat melihat apakah kondisi yang diamati merupakan pola yang stabil atau hanya situasi sesaat.

Selain itu, triangulasi waktu juga membantu mengurangi kemungkinan bias yang muncul akibat kondisi emosional atau situasional informan. Misalnya, pada saat beban kerja sedang tinggi, petugas mungkin memberikan jawaban yang singkat dan kurang lengkap. Di lain waktu, ketika suasana lebih tenang, informan bisa menjelaskan proses secara lebih detail. Dengan melakukan pengumpulan data pada waktu berbeda, peneliti dapat membandingkan jawaban tersebut dan menilai mana yang paling konsisten dengan data lainnya. Hal ini membuat hasil penelitian lebih dapat dipercaya.

Triangulasi dalam penelitian ini bukan hanya prosedur teknis untuk memeriksa data, tetapi merupakan strategi metodologis untuk menjaga kualitas keseluruhan penelitian. Karena penelitian ini membahas monitoring kesiapan dokumen jamaah haji yang melibatkan banyak aktor dan proses, maka data yang diperoleh pasti beragam. Tanpa triangulasi, peneliti berisiko mengambil kesimpulan berdasarkan informasi yang parsial atau bias. Dengan triangulasi, peneliti dapat memastikan bahwa temuan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kondisi yang terjadi di lapangan dan bukan sekadar persepsi satu pihak.

Triangulasi juga sejalan dengan sifat penelitian kualitatif yang menekankan pemahaman mendalam, bukan generalisasi statistik. Dalam penelitian ini, keabsahan data bukan diukur dari banyaknya

responden, tetapi dari kedalaman dan konsistensi informasi yang diperoleh. Karena itu, triangulasi menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa data yang dianalisis benar-benar kredibel dan memiliki dasar yang kuat. Jika data dari beberapa sumber, teknik, dan waktu menunjukkan kesesuaian, maka peneliti dapat lebih yakin dalam menyusun temuan dan kesimpulan.

Dalam konteks monitoring kesiapan dokumen jamaah haji, triangulasi juga membantu menyingkap dinamika kerja yang mungkin tidak terlihat jika hanya menggunakan satu sumber data. Misalnya, petugas mungkin menjelaskan bahwa dokumen jamaah sudah dipersiapkan dengan baik, tetapi observasi menunjukkan bahwa masih ada jamaah yang belum memahami urutan dokumen yang harus dibawa. Atau, dokumen resmi mungkin sudah menyebutkan standar pelayanan, tetapi implementasinya di lapangan belum sepenuhnya konsisten. Melalui triangulasi, peneliti dapat membaca perbedaan tersebut secara lebih hati-hati dan menyusun analisis yang lebih tajam.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, triangulasi dilakukan secara bertahap. Pertama, peneliti mengumpulkan data dari berbagai informan yang memiliki keterkaitan langsung dengan fokus penelitian. Kedua, peneliti membandingkan informasi antarinforman untuk melihat konsistensi dan perbedaannya. Ketiga, peneliti mencocokkan informasi tersebut dengan hasil observasi dan dokumentasi. Keempat, peneliti melakukan pengumpulan data ulang pada waktu yang berbeda apabila

diperlukan untuk memastikan stabilitas informasi. Langkah-langkah ini membantu peneliti menjaga kredibilitas data secara menyeluruh.

Selain itu, peneliti harus bersikap terbuka terhadap kemungkinan adanya perbedaan data. Perbedaan tidak selalu berarti data salah, karena dalam penelitian kualitatif perbedaan justru dapat menunjukkan kompleksitas realitas sosial. Yang penting adalah bagaimana peneliti menafsirkan perbedaan itu secara tepat, logis, dan berdasarkan bukti yang kuat. Dengan pendekatan ini, triangulasi tidak hanya berfungsi sebagai alat verifikasi, tetapi juga sebagai sarana untuk memperkaya pemahaman peneliti terhadap fenomena yang diteliti.

Penggunaan triangulasi dalam penelitian ini sangat mendukung tujuan penelitian, yaitu memahami bagaimana monitoring kesiapan dokumen jamaah haji dilakukan, kendala apa yang muncul, dan bagaimana pihak terkait mengatasinya. Karena fokus penelitian adalah proses dan makna, maka keabsahan data harus dijaga agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang dapat dipercaya mengenai situasi di Embarkasi Jakarta. Triangulasi memastikan bahwa setiap kesimpulan yang diambil tidak hanya berasal dari satu orang, satu teknik, atau satu waktu, melainkan merupakan hasil perbandingan yang sistematis.

Teknik keabsahan data ini melalui triangulasi memiliki peran sentral dalam penelitian kualitatif ini. Triangulasi sumber membantu membandingkan informasi dari berbagai aktor, triangulasi teknik

membantu menguji kesesuaian antara wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan triangulasi waktu membantu memastikan konsistensi data dalam kondisi yang berbeda. Ketiganya saling melengkapi untuk menghasilkan data yang kredibel, mendalam, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini sangat penting untuk memastikan bahwa temuan benar-benar mencerminkan realitas lapangan. Penggunaan triangulasi sumber, teknik, dan waktu memberikan dasar yang kuat bagi peneliti untuk memverifikasi data secara lebih menyeluruh. Dalam penelitian mengenai monitoring kesiapan dokumen jamaah haji pada kloter awal di Embarkasi Jakarta, triangulasi membantu peneliti memperoleh gambaran yang lebih utuh, objektif, dan dapat dipercaya tentang proses monitoring, hambatan, serta upaya penyelesaian yang dilakukan oleh para pihak terkait.