

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Manajemen kinerja pegawai pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di lingkungan Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut merupakan aspek penting untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas. Di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut, manajemen kinerja ini menjadi lebih krusial mengingat banyaknya jemaah haji yang harus dilayani setiap tahunnya. Pengelolaan yang baik diperlukan agar setiap proses penyelenggaraan dapat berjalan lancar, mulai dari pendaftaran hingga pemberangkatan dan kepulangan jemaah.

Data resmi Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut menunjukkan bahwa beban pelayanan yang ditangani oleh pegawai seksi PHU dari tahun ke tahun mengalami fluktuasi yang cukup signifikan sehingga menuntut manajemen kinerja yang adaptif. Pada tahun 2024, kuota haji Kabupaten Garut tercatat sebanyak 2.046 orang dengan realisasi keberangkatan sejumlah 2.003 jemaah yang terbagi ke dalam 5 kelompok terbang (kloter) dan didukung oleh 40 petugas haji. Pada tahun 2025, kuota haji Kabupaten Garut ditetapkan sebanyak 1.931 jemaah, termasuk 123 jemaah lanjut usia, ditambah kuota cadangan sebesar 30 persen atau sekitar 500 orang, sehingga total jemaah yang berpotensi dilayani oleh pegawai seksi PHU pada satu musim haji mencapai lebih dari 2.400 orang.

Kondisi berbeda terjadi pada tahun 2026, ketika kuota haji Kabupaten Garut mengalami penurunan drastis menjadi hanya 171 jemaah akibat perubahan kebijakan distribusi kuota nasional oleh Kementerian Haji dan Umrah, sebuah perubahan tajam yang menuntut pegawai seksi PHU untuk melakukan penyesuaian secara cepat baik dari aspek kualitas pelayanan, kuantitas penyelesaian pekerjaan, maupun ketepatan waktu dalam merespons dinamika kebijakan tersebut.

Tingginya volume pelayanan tersebut sejalan dengan besarnya jumlah penduduk Kabupaten Garut yang menurut data Badan Pusat Statistik pada pertengahan tahun 2024 mencapai 2.716.950 jiwa, menjadikan Kabupaten Garut sebagai salah satu wilayah dengan potensi calon jemaah haji dan umrah terbesar di Provinsi Jawa Barat. Besarnya jumlah penduduk yang harus dilayani ini turut berbanding lurus dengan beban kerja pegawai seksi PHU, mengingat pada momentum kepulangan jemaah misalnya, sebagaimana tercatat pada kepulangan kloter 31 tahun 2024, sebanyak 438 orang yang terdiri atas 430 jemaah dan 8 petugas harus ditangani sekaligus dalam satu waktu kedatangan. Kesenjangan antara besarnya jumlah jemaah yang harus dilayani dengan keterbatasan jumlah pegawai seksi PHU inilah yang menjadi salah satu alasan penting mengapa penelitian mengenai manajemen kinerja pegawai perlu dilakukan, khususnya untuk mengukur kualitas kerja, kuantitas hasil kerja, serta ketepatan waktu pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Haji dan

Umrah, disebutkan bahwa negara Indonesia menjamin kebebasan setiap penduduknya untuk memilih agama serta beribadah menurut kepercayaannya masing-masing. Sebagai bentuk jaminan tersebut, salah satunya negara telah menjamin atas kebebasan beribadah dengan memberikan pembinaan, pelayanan, serta perlindungan bagi masyarakat yang menunaikan ibadah haji dan umrah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat.

Merujuk kepada Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 Tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja, bahwasannya Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja merupakan sebuah upaya untuk menciptakan pegawai yang profesional berlandaskan nilai dasar dan etika profesi, terbebas dari campur tangan politik, praktik korupsi, kolusi, maupun nepotisme.

Suatu organisasi didirikan dengan tujuan untuk mencapai tujuan yang telah disepakati dan ditetapkan. Adapun capaian tujuan dari organisasi dapat mencerminkan hasil kerja serta prestasi organisasi dan menunjukkan kinerja dari organisasi tersebut (Nursam, 2017). Hasil kerja organisasi dapat diketahui melalui beberapa aktivitas atau kegiatan yang dilaksanakan. Aktivitas atau kegiatan tersebut dapat dilaksanakan dengan mengelola sumber daya organisasi ataupun memproses pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam pelaksanaannya diperlukan manajemen agar menjamin aktivitas atau kegiatan tersebut dapat berjalan dengan baik serta sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Kinerja dapat menggambarkan sejauh mana keberhasilan terlaksananya suatu kegiatan, program kerja, maupun kebijakan dalam mencapai target, tujuan, serta visi misi instansi yang telah direncanakan (Moeheriono, 2012). Kinerja dapat diketahui dan diukur dengan cara mengetahui standar atau kriteria keberhasilan yang ditetapkan oleh instansi sebagai tolak ukur terhadap individu atau sekelompok pegawai. Maka dari itu, kinerja seorang pegawai maupun sebuah instansi tidak akan diketahui jika tidak ada tolak ukur keberhasilannya.

Manajemen kinerja pegawai di seksi PHU Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut harus dilakukan secara sistematis serta berkelanjutan. Pengadaan evaluasi secara berkala, pengembangan kompetensi, serta optimalisasi penggunaan teknologi menjadi kunci utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tantangan-tantangan yang ada harus dihadapi dengan pendekatan yang adaptif, inovatif, dan kolaboratif agar pelayanan haji dan umrah dapat berjalan optimal dan memuaskan bagi jemaah. Dalam meningkatkan kinerja suatu instansi, kualitas SDM atau pegawai menjadi salah satu hal yang berpengaruh, oleh karena itu peningkatan kinerja sangat bergantung pada SDM yang berkomitmen, memiliki keahlian dan kompetensi, didukung oleh budaya organisasi yang baik, serta kemampuan kerja yang selaras dengan tujuan instansi (Onsardi, 2017).

Menurut Armstrong dalam Listiani (2011) faktor individual seperti kepemimpinan, tim, sistem, maupun situasional dapat memengaruhi

manajemen kinerja. Faktor individual seperti keterampilan, pengetahuan, sikap, dan kemauan pada dasarnya sering dijadikan indikator keberhasilan seorang pegawai di dalam sebuah pekerjaan, namun pada faktanya masih terdapat beberapa faktor lain yang memiliki pengaruh terhadap kinerja seorang pegawai di dalam suatu instansi, seperti faktor leadership, team system, serta faktor contextual/situasional juga memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai dalam sebuah instansi.

Dalam teori manajemen kinerja menurut Robbins, indikator kinerja mencakup kualitas kerja, kuantitas hasil kerja, serta ketepatan waktu. Kualitas kerja adalah mutu yang harus dihasilkan, kualitas hasil kerja berkaitan dengan kepuasan pelanggan, keterampilan, maupun inisiatif. Adapun kuantitas hasil kerja merupakan jumlah produksi kegiatan yang telah diselesaikan oleh pegawai, hal tersebut dapat dilihat dari prestasi kerja atau target pekerjaan yang telah dicapai oleh pegawai. Adapun ketepatan waktu ialah kesesuaian antara pengerjaan dan waktu yang direncanakan. Ketepatan waktu dapat dilihat dari persentase kehadiran karyawan serta ketaatan karyawan dalam bekerja.

Tugas kerja merupakan tanggung jawab pegawai yang harus dipahami agar dapat mencapai tujuan suatu organisasi (Saleh, 2019). Para pegawai sudah semestinya memahami secara mendalam terhadap tugas dan fungsi pekerjaan yang dijalannya karena hal tersebut merupakan salah satu indikator yang harus dipenuhi oleh para pegawai untuk mewujudkan tujuan sebuah organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Tobing dalam Yohan (2022), pegawai dengan keterlibatan kerja tinggi mampu mengidentifikasi diri atas pekerjaan yang dilakukannya dan sangat bertanggung jawab atas pekerjaannya. Pegawai yang mempunyai keterikatan atau terlibat dalam pekerjaan belum tentu senang dengan pekerjaan tersebut karena faktanya pegawai yang tidak merasa senang pun juga dapat mempunyai tingkat keterlibatan atau keterikatan yang setara. Keterlibatan kerja yang tinggi akan berpengaruh pada peningkatan kinerja pegawai, begitupun sebaliknya, apabila keterlibatan kerja pegawai rendah maka kinerja pegawai akan menurun.

Keterlibatan atau kontribusi kerja terbukti mempunyai pengaruh yang cukup penting terhadap kinerja pegawai. Keterlibatan atau kontribusi kerja merupakan suatu ukuran di mana individu mampu berpihak pada pekerjaannya secara psikologis dan menganggap bahwa kinerja yang dicapai sebagai sebuah penghargaan diri. (Yohan Fitriadi, 2022).

Agar tujuan suatu lembaga atau instansi dapat tercapai dengan baik, kerja sama antar pegawai atau karyawan di dalamnya sangatlah dibutuhkan. Dalam proses pelaksanaan tugas atau pekerjaan, para pegawai tentunya tidak terlepas dari komunikasi dan interaksi dengan orang lain sebagai bentuk kerjasama baik secara langsung maupun tidak langsung (Solkhan, 2019).

Pada seksi PHU di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut tampaknya masih terdapat beberapa pegawai yang belum sepenuhnya menunjukkan manajemen kinerja yang baik pada lingkungan kerjanya.

Kualitas kerja, kuantitas hasil kerja, serta ketepatan waktu dalam pekerjaan atau pada saat melayani jemaah tentunya dapat menjadi indikator penilai dalam sebuah instansi tepatnya Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka pada kesempatan kali ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Manajemen Kinerja Pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut Tahun 2026".

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana kualitas kerja yang dimiliki oleh pegawai di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut?
2. Bagaimana kuantitas hasil kerja pegawai di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut?
3. Bagaimana ketepatan waktu pegawai di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas kerja yang dimiliki oleh pegawai di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut.
2. Untuk mengetahui kuantitas hasil kerja pegawai di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut.
3. Untuk mengetahui ketepatan waktu pegawai di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan untuk para pembaca khususnya diri peneliti sebagai mahasiswa Prodi Manajemen Haji Dan Umrah.
- b. Diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai manajemen kinerja pegawai dalam sebuah instansi.
- c. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber untuk penelitian berikutnya dan menciptakan jaringan pengetahuan yang saling terkait.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi praktis terkait manajemen kinerja pegawai.
- b. Diharapkan hasil dari penelitian ini juga mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dalam pembelajaran Manajemen Haji Dan Umrah.

E. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a. Manajemen

Manajemen adalah seni dalam ilmu pengorganisasian, berakar dari kata bahasa Inggris yakni "manage" yang bermakna merencanakan, memimpin, mengatur, mengelola, dan mengusahakan. Dengan kata lain manajemen adalah sebuah seni untuk mengatur sesuatu, baik orang maupun pekerjaan.

Menurut Henry Fayol dalam Pangesthi (2020), manajemen merupakan suatu kegiatan atau proses seperti perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, ataupun juga pengontrolan terhadap SDM yang ada dengan tujuan untuk mencapai semua target yang telah ditentukan secara efektif dan efisien. Pada pelaksanaannya, manajemen memiliki dua komponen yakni subjek sebagai pengatur dan objek sebagai yang diatur. Adapun individu yang memiliki peran dalam mengatur, merumuskan, serta melaksanakan hal tersebut biasa disebut dengan manajer.

b. Manajemen Kinerja

Kata manajemen bersumber dari bahasa Inggris yakni "manage" yang memiliki arti mengatur, merencanakan, mengelola, mengusahakan dan memimpin. Manajemen merupakan suatu seni di dalam proses dan ilmu pengorganisasian. Dengan kata lain manajemen adalah sebuah seni untuk mengatur sesuatu, baik orang maupun pekerjaan.

Secara etimologi, kinerja memiliki arti yang sama dengan kata performance dalam bahasa Inggris. Pada umumnya performance atau kinerja dipandang sebagai keberhasilan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Prawirosoentono dalam Akhmad Fauzi (2020) menyatakan, performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok orang dalam suatu instansi sesuai dengan wewenang

dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral juga etika.

Manajemen kinerja dimaknai juga sebagai manajemen untuk membangun hubungan juga komunikasi yang efektif yang berkaitan dengan kebutuhan instansi, pimpinan, dan pegawai. Menurut Robbins, indikator kinerja meliputi kualitas kerja, kuantitas hasil kerja, dan ketepatan waktu. Kualitas kerja dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan, kesempurnaan dalam penyelesaian tugas, keterampilan, juga kemampuan karyawan. Berbicara tentang kualitas kerja, tentu akan berkaitan dengan keterampilan yang dimiliki oleh para pekerja, keterampilan yang baik akan menghasilkan pekerjaan yang baik (Daryanto, 2017).

c. Pegawai

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 1 Angka 2, Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya serta digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan perjanjian, kontrak, atau kesepakatan melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kerja, baik secara tertulis

maupun tidak tertulis, untuk kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan, atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja, termasuk orang pribadi yang melakukan pekerjaan dalam sektor pemerintahan.

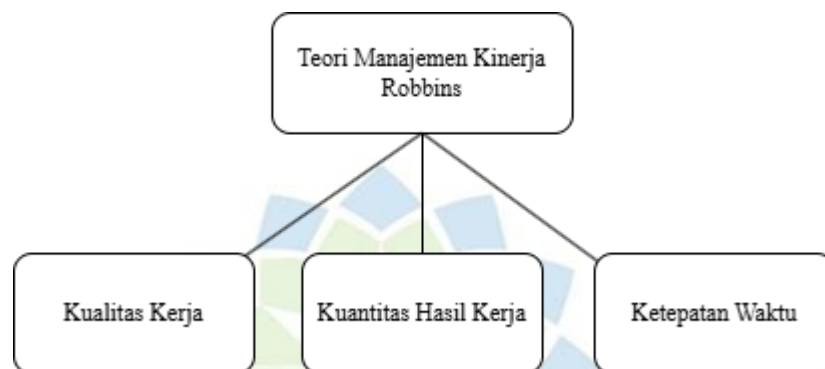
Menurut Hasibuan dalam Sutrisno (2021), pegawai adalah setiap individu yang menjual tenaga baik fisik maupun pikiran kepada perusahaan dan menerima imbalan yang disepakati. Pegawai adalah tenaga kerja esensial, baik secara jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) sehingga menjadi komponen utama dalam mencapai tujuan instansi atau lembaga melalui kerja sama.

2. Kerangka Konseptual

Menurut Camp dalam Putri (2022), kerangka konseptual merupakan sebuah struktur atau gambaran yang dapat memberi penjelasan tentang perkembangan alami dari fenomena yang akan diteliti atau dipelajari oleh peneliti. Kerangka konseptual juga dapat diartikan sebagai ikatan antara konsep-konsep yang diamati dalam penelitian yang dapat membantu peneliti untuk memahami dan menjelaskan fenomena yang sedang diteliti dengan lebih jelas.

Kerangka konseptual di bawah ini menjelaskan bahwa fokus dari penelitian ini berada di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut yang berfokus pada pegawai PHU. Adapun yang menjadi objek penelitian yaitu seluruh pegawai serta Kasi Penyelenggaraan Haji dan

Umrah. Kemudian dari objek tersebut peneliti menjadikan manajemen kinerja sebagai rumusan masalah penelitian, manajemen kinerja yang diteliti menggunakan teori kinerja yang meliputi tiga indikator. Pertama kualitas kerja, kedua kuantitas hasil kerja, dan yang terakhir ketepatan waktu dalam pelayanan jemaah haji.



Gambar 1. 1 Kerangka konseptual

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut tepatnya dibagian PHU yang bertempat JL. Pahlawan No. 65, Sukagalih, Kecamatan Tarogong Kidul Kabupaten Garut.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang akan dipakai kali ini ialah pendekatan kualitatif. Disebutkan oleh Kirk dan Miller bahwa penelitian kualitatif merupakan sebuah proses atau kegiatan yang bergantung pada observasi atau pengamatan dalam sebuah kawasan tertentu dan berhubungan dengan orang-orang di lingkungan tersebut (Muhajirin, 2024).

3. Metode Penelitian

Penelitian pada dasarnya merupakan jalan atau proses untuk menentukan kebenaran dan juga untuk lebih membenarkan kebenaran (Uno, 2020). Adapun metode yang akan digunakan dalam penelitian kali ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode ini memiliki fokus utama dalam pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial, serta data yang dikumpulkan untuk penelitian kualitatif biasanya bersifat deskriptif dan bertujuan untuk menggali makna dari pengalaman individu maupun kelompok. Data yang dibutuhkan nantinya akan didapatkan melalui proses wawancara dan pengamatan terkait manajemen kinerja di Seksi PHU serta peneliti nantinya akan mendapatkan hasil dan data yang berupa narasi atau kata-kata.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah data kualitatif yang berfokus pada makna, konteks, dan pengalaman individu. Data kualitatif biasanya berbentuk narasi, teks, transkrip wawancara, catatan, maupun dokumen penunjang lainnya dan tidak berbentuk numerik atau angka.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Sumber data pokok dalam penelitian ini akan di dapatkan dari narasumber yakni seluruh pegawai serta Kasi PHU. Data pokok

yakni data utama yang diperoleh peneliti secara langsung.

Sumber data pokok dapat diperoleh melalui kegiatan wawancara dengan narasumber maupun dengan kegiatan observasi atau pengamatan di lapangan. Dalam penelitian ini data pokok bisa didapatkan melalui wawancara langsung antara peneliti dengan narasumber

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder sementara yang telah di dapatkan yakni berupa buku-buku diantaranya ialah Buku Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan karya Bintoro dan Daryanto, serta jurnal-jurnal penelitian terdahulu. Data sekunder yakni data yang diperoleh dari sumber yang telah ada sebelumnya maupun informasi yang telah diolah dan dikumpulkan oleh pihak lain yang bukan pengumpulan langsung dari peneliti. Data sekunder ini akan didapatkan melalui dokumen-dokumen terdahulu sebagai penunjang penelitian ini.

5. Informan atau Unit Analisis

a. Informan

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini ialah Kepala Kantor, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), serta staf PHU di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut.

No.	Informan	Jabatan	Waktu Wawancara	Pertimbangan Pemilihan
1	H. Indra Azwar Mawardi, S.Hi., M.Pd.	Kepala Kantor	26 Mei 2026	Memahami kebijakan dan evaluasi kinerja pegawai PHU.
2	H. Yedi Akhmad Hidayat, S.Ag.	Kepala Seksi PHU	26 Mei 2026	Mengelola dan mengawasi pelaksanaan kerja staf PHU.
3	Hj. Paulina Purlina, S.Ag., M.A.	Staf PHU	26 Mei 2026	Melaksanakan tugas pelayanan dan administrasi PHU secara langsung.

Dalam penelitian ini, pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini digunakan agar peneliti memperoleh individu yang benar-benar memahami proses manajemen kinerja pegawai di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut. Pendekatan ini memastikan bahwa informan memiliki pengalaman langsung serta pengetahuan yang relevan dengan fokus penelitian mengenai Manajemen Kinerja Pegawai di . Ketiga informan dipilih karena memiliki posisi dan pengalaman yang berbeda namun saling melengkapi, yaitu sebagai Kepala Kantor, Kepala Seksi PHU, dan staf PHU. Kecukupan informan ditentukan berdasarkan kedalaman informasi dan relevansi pengalaman informan terhadap fokus penelitian (information power), sehingga informasi yang diperoleh dapat menggambarkan

manajemen kinerja pada tingkat kebijakan, pengelolaan, dan pelaksanaan.

b. Unit Analisis

Unit analisis merupakan satuan yang menjadi fokus penelitian seperti individu, kelompok, objek, maupun peristiwa atau kejadian yang berhubungan dengan penelitian yang dapat menunjang penelitian yang akan dilakukan. Unit analisis dalam penelitian ini adalah kepala Seksi serta seluruh karyawan di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut, peneliti ingin menganalisis terkait manajemen kinerja pegawai yang dilakukan pada pegawai Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Garut tahun 2026.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, serta dokumentasi yang nantinya hal tersebut akan membantu dan mendukung peneliti dalam proses pengumpulan data yang dibutuhkan. Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang dimaksud ialah:

a. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi yang dilakukan melalui kegiatan tanya jawab untuk mengumpulkan informasi, pendapat, atau data dari narasumber. Peneliti menggunakan teknik wawancara ini dengan tujuan untuk menggali informasi dari informan yang terlibat langsung dalam proses manajemen kinerja. Informan

tersebut merupakan merupakan kepala Seksi serta pegawai yang berada di Seksi PHU.

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan sistematis yang dilakukan secara berkelanjutan pada aktivitas manusia beserta lingkungannya yang terjadi secara alamiah, untuk mengumpulkan fakta. Morris (dalam Hasanah, 2016) mengungkapkan observasi sebagai aktivitas atau kegiatan mencatat suatu gejala dengan bantuan alat dan merekamnya dengan tujuan ilmiah atau tujuan lain.

Secara istilah observasi adalah kegiatan mengamati, melihat, meninjau, memperhatikan, serta mengawasi dengan teliti suatu objek secara seksama guna mendapatkan data serta informasi yang valid dari sebuah kegiatan atau instansi untuk suatu kepentingan tertentu. Observasi juga dapat diartikan sebagai salah satu metode utama dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meninjau atau mengamati secara langsung di lokasi penelitian dan memiliki tujuan untuk memahami kondisi aktual yang sedang terjadi maupun untuk membuktikan kebenaran dari sebuah penelitian yang sedang dilaksanakan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan untuk menghimpun maupun mengabadikan informasi yang telah didapatkan. Adapun objek dari dokumentasi itu sendiri disebut

sebagai dokumen. Dokumen yang tersedia dapat berupa dokumen nyata, serta dokumen digital (Ayumsari, 2022).

Pada umumnya dokumentasi merujuk kepada kegiatan yang berkaitan dengan penyediaan dokumen yang berisi informasi atau bukti resmi yang mencakup pengumpulan, pemilihan, pengolahan, serta penyimpanan informasi dalam berbagai bentuk seperti tulisan, gambar, video, rekaman suara, dan bahan referensi lainnya. Adapun jenis dokumentasi yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa rekaman suara juga foto saat dilaksanakannya kegiatan wawancara dan observasi.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan keabsahan data dalam penelitian merupakan langkah yang dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid dan dapat dipercaya. Ada beberapa teknik serta metode yang umumnya digunakan untuk menguji keabsahan data seperti validitas, reliabilitas, triangulasi, member check, audit trail, dan juga perpanjangan pengamatan. Namun pada penelitian kali ini peneliti akan menggunakan metode triangulasi sebagai teknik penentuan keabsahan data. Sebagai metode analisis data, triangulasi menggabungkan dan mensintesa data dari beragam sumber dengan membandingkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan kajian studi relevan sebelumnya. (Dedi Susanto, 2023).

Penerapan triangulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan

membandingkan informasi yang diperoleh dari Kepala Kantor, Kepala Seksi PHU, dan staf PHU dengan hasil observasi lapangan serta dokumentasi penelitian. Dengan cara tersebut, informasi yang memiliki pola serupa dapat digunakan untuk memperkuat temuan, sedangkan perbedaan informasi menjadi bahan untuk dilakukan pengecekan kembali terhadap sumber data.

8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah sebuah metode analisis yang terintegrasi dan interaktif dalam penelitian kualitatif, teknik ini juga merupakan proses analisis data yang melibatkan tiga komponen utama yakni reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan yang membantu peneliti memahami dan mengorganisir data secara sistematis dan mendalam.

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah langkah awal dalam analisis data yang dilakukan untuk menyederhanakan, memilih, serta mentransformasikan data yang telah didapatkan melalui observasi, wawancara, atau dokumentasi. Reduksi data merupakan proses yang berkelanjutan sepanjang penelitian, di mana peneliti harus memilih hal-hal pokok, merangkum, dan memfokuskan pada informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Setelah data terkumpul di lapangan melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi, selanjutnya peneliti melakukan reduksi data. Proses ini meliputi perangkuman, pemilihan, dan pemfokusan data pada aspek-aspek

yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam tahap ini, peneliti juga akan mengkategorikan, memilah, serta membuat abstrak dari catatan lapangan, hasil wawancara, dan dokumentasi. Inti dari reduksi data adalah meringkas data yang telah dikumpulkan menjadi konsep, kategori, dan tema (Rijali, 2018). Proses pengumpulan data dan reduksi data ini saling terkait dan berinteraksi secara berkesinambungan melalui konklusi dan penyajian data. Ini bukanlah tahapan yang selesai dalam satu waktu, melainkan berjalan secara bolak-balik, dengan perkembangan yang sekuensial dan interaktif. Tingkat kompleksitas permasalahan yang dapat diurai sangat bergantung pada ketajaman analisis.

Reduksi data melibatkan perangkuman hasil pengumpulan data menjadi konsep, kategori, dan tema. Proses pengumpulan dan reduksi data saling terkait secara interaktif, berlangsung bolak-balik melalui konklusi dan penyajian data, serta bersifat sekuensial dan bahkan melingkar. Kedalaman analisis akan memengaruhi kompleksitas permasalahan.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses penyusunan informasi yang memberi kemungkinan adanya kesimpulan dalam penelitian kualitatif, penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk bagan, uraian singkat, ataupun lainnya. Proses penyajian data ini dapat memberikan kemudahan bagi peneliti untuk memahami fenomena

yang terjadi dan merencanakan kegiatan yang akan dilakukan selanjutnya sesuai dengan yang sudah dipahami (Zulfirman, 2022).

Penyajian data merupakan kegiatan dalam pembuatan laporan sehingga hasil penelitian dapat dianalisis dan dipahami sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Penyajian data memiliki beberapa tujuan seperti memberikan gambaran yang sistematis mengenai temuan penelitian atau observasi, memastikan data lebih mudah dimengerti, juga membuat proses pengambilan keputusan dan penarikan kesimpulan menjadi lebih cepat, tepat, dan akurat.

Penyajian data baru dilakukan setelah data selesai dirangkum atau direduksi. Data yang didapat dari observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dianalisis dan ditampilkan dalam bentuk catatan wawancara, serta catatan dokumentasi.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir analisis data kualitatif. Peneliti menyusun kesimpulan berdasarkan data yang telah direduksi dan didukung oleh bukti dari tahap pengumpulan data. Adapun kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal penelitian (Hutagalung, 1967).