

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Penulis telah melakukan eksplorasi/penelitian di Penyelenggara Haji Umrah, Kementerian Agama Kota Bandung. Lembaga ini memiliki kewenangan untuk melakukan kegiatan pendaftaran haji reguler dan penyelenggaraan umroh. Kantor Kementerian Agama Kota Bandung yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No. 498 Batununggal, Kecamatan Bandung Kidul, Kota Bandung.

Kantor Kementerian Agama Kota Bandung memiliki beberapa struktur, seksi-seksi tersebut masih diidentikkan dengan keinginan untuk terwujudnya masyarakat Kota Bandung yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin, sehingga pembagian tugas terus dilakukan bersama di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung. Seksi Penyelenggaraan Haji Umroh Kementerian Agama Kota Bandung mempunyai kedudukan untuk mendaftarkan haji, pembatalan haji, mengeluarkan surat rekomendasi umroh, dan lain sebagainya. Seksi Penyelenggaraan Haji Umroh didirikan untuk membantu Kementerian Agama dalam penyelenggaraan haji dan umroh, yang secara konsisten tiap tahun meningkat peminatnya.

Menurut Kepala Seksi Haji Umrah Kementerian Agama Kota Bandung, Asep Sopandi mengatakan:

“Dari tahun ke tahun, ada penambahan pendaftar calon jamaah haji di Kota Bandung, sehingga Kementerian Agama berusaha menjalin komunikasi dan

kerjasama dengan bank yang berfungsi menerima setoran biaya penyelenggara ibadah haji yang dikelola oleh BPS/BPIH.

Pendaftaran calon jamaah haji di Kota Bandung dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang signifikan, setelah beberapa tahun sebelumnya terjadi peningkatan jumlah pendaftar calon jamaah haji, Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah di bawah naungan Kementerian Agama Kota Bandung perlu menawarkan bantuan pelayanan yang maksimal dan menghemat waktu dalam pendaftaran haji. Selanjutnya, Kementerian Agama Kota Bandung perlu membuka one stop administration (layanan satu atap) untuk pendataan calon haji yang direncanakan. Menurut Purwadarminto, Pelayanan adalah memberikan segala yang dibutuhkan oleh orang lain.

Harapan Kantor Kementerian Agama Kota Bandung untuk memperbaiki kualitas layanan administrasi bagi jamaah haji antara lain melakukan evaluasi dan meyakinkan beberapa Bank Syariah penerima biaya penyelenggaraan ibadah haji agar bisa mengadakan kantornya di lokasi kantor kementerian agama kota bandung supaya calon jamaah haji bisa dengan mudah mendaftar secara langsung di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung secara mudah tanpa ada rasa kesulitan.

Layanan administrasi satu atap, tepatnya semua persyaratan haji kini ada di Kementerian Agama Kota Bandung. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon jamaah haji adalah untuk membawa kartu identitas, melunasi pembiayaan untuk mendapatkan tempat sebagai bukti untuk menentukan estimasi waktu tunggu pemberangkatan dari calon jamaah haji, calon jamaah haji akan merasa mudah dan tidak perlu merasa kerepotan ketika mendaftar langsung, sebab staf dari seksi

penyelenggara haji kota bandung memiliki keahlian yang kredibel dan sikap yang ramah dalam melayani tamu undangan Allah.

Akomodasi yang didapatkan masyarakat Kota Bandung dapat dirasakan oleh calon pendaftar haji, karena di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung saat ini terdapat Bank Penerima Setoran Haji, yaitu Bank CIMB Niaga Syariah, Permata Syariah, Bank Mega Syariah dan lain lain, dan ada layanan yang disiapkan untuk melayani foto-copy dokumen bagi calon jamaah haji. Dengan bantuan tersebut, masyarakat Bandung saat ini tidak kesulitan dalam mendaftar haji. Selain itu, untuk itu peneliti perlu mengkaji data dan strategi dari Implementasi Teknik Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Haji dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Satu Atap. Banyaknya bank syariah yang sudah mulai berdiri dan bekerja di bidang penyelenggaraan haji. Serta bersamaan jumlah calon jamaah haji yang semakin meningkat di Indonesia.

Antrian keberangkatan ibadah haji yang panjang membutuhkan waktu yang lama dalam proses keberangkatan. Saat ini, pelayanan terpadu telah memudahkan masyarakat awam, karena para calon jamaah haji yang harus membayar uang pokok pertama tidak perlu lagi kebingungan dengan disediakannya layanan satu atap ini. Di tempat-tempat tertentu, ada banyak bank syariah yang siap bersaing dengan bank lain untuk mengiklankan produk administrasi mereka. Karena beberapa alasan di atas, analisis akan mengambil subjek eksplorasi di bidang implementasi teknik evaluasi pelayanan pendaftaran haji dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi satu atap.

Kualitas pelayanan secara tegas diidentikkan sangat berkaitan dengan manajemen. Penatausahaan yang selama ini dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Bandung, bilamana berhubungan dengan manajemen, nantinya dapat diterapkan pada fungsi manajemen, khususnya di bidang pengaplikasian. Actuating adalah tindakan yang menggerakkan seseorang untuk melakukan suatu tugas sesuai dengan kewajiban khusus mereka dalam mencapai tujuan. Actuating untuk situasi ini telah diatur oleh Kementerian Agama Kota Bandung secara tepat melalui kerjasama antara yayasan terkait. Pada saat itu pelaksanaan pekerjaan administrasi ini, secara khusus Kementerian Agama Kota Bandung berusaha meningkatkan kelangsungan dan efektivitas dalam memberikan layanan terbaik kepada tamu Allah yang akan melakukan ibadah haji.

Dari penelitian yang dilakukan penulis mendapatkan beragam masalah mendasar namun bisa mengakibatkan kurang efektifnya pelayanan yang akan diberikan. Diantara masalah-masalah diatas peneliti memfokuskan kepada problem evaluasi, yang pertama evaluasi input yaitu adanya kesalahan input data dan perubahan yang tidak dilaporkan kepada KEMENTERIAN AGAMA oleh calon jamaah haji yang mana itu berkaitan dengan pekerjaan, umur, alamat, nomor telepon dan jenis kelamin. Sedangkan untuk evaluasi program terjadi permasalahan di bidang pendaftaran dan pelunasan, dikarenakan banyaknya calon jamaah haji yang kurang paham tentang cara mendaftar dan proses pelunasan, dan juga kurang tersampainya sosialisasi yang dilakukan oleh Kementrian Agama Kota Bandung. Dan di sisi evaluasi hasil yang mana Kementerian Agama Kota Bandung selaku penyelenggara ibadah haji yang menyelenggarakan pelayanan pendaftaran

sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh keputusan serta kebijakan pemerintah, meskipun dalam hal ini terdapat hambatan yang mana telah disebutkan di evaluasi program.

Berdasarkan landasan tersebut, maka fokus kajian ini adalah: “Implementasi Teknik Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Satu Atap” (Studi Dekriptif Di Kantor Agama Kota Bandung 2019).

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi teknik evaluasi input Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung 2019?
2. Bagaimana implementasi teknik evaluasi proses Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung 2019?
3. Bagaimana implementasi teknik evaluasi hasil Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung 2019?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pertanyaan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah

:

1. Untuk menggambarkan implementasi teknik evaluasi input Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung 2019.
2. Untuk menggambarkan implementasi teknik evaluasi program Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung 2019.

3. Untuk menggambarkan implementasi teknik evaluasi hasil Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung 2019.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Melalui penelitian ini, sebagai peneliti, semoga penelitian ini dapat membantu meningkatkan pengetahuan di bidang Evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran haji di Kantor Agama Kota Bandung.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan saya dan memberikan wawasan yang mendalam tentang proses evaluasi di bidang pelayanan pendaftaran.

b. Bagi kantor kementerian agama kota bandung

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu proses evaluasi pelayanan pendaftaran haji dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan evaluasi pelayanan pendaftaran haji yang efektif dan efisien, khususnya di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung dan Kantor Kementerian Agama daerah lainnya.

c. Untuk Jurusan Manajemen Dakwah

Melalui penelitian ini dapat memberikan informasi dan kontribusi aktual untuk memaksimalkan efek evaluasi dari layanan pendaftaran. Dan sebagai acuan dan strategi untuk proses pelayanan pendaftaran Haji.

E. Landasan pemikiran

1. Hasil Penelitian Sebelumnya

Sebagai rujukan tinjauan pustaka, sebagai penulis, saya menemukan beberapa skripsi yang dapat digunakan sebagai pembandingan tinjauan pustaka dengan menghindari kemiripan serupa dengan yang lain, antara lain:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Fitri Lutfiana 2017, yang berjudul Evaluasi Pelayanan Administrasi Haji Pada Kantor Kementerian Agama Jakarta Pusat Tahun 2017. Perbedaan antara peneliti dan penelitian yang dilakukan oleh Fitri Lutfiana adalah pada variabel evaluasi pelayanan administrasi sedangkan peneliti membahas tentang evaluasi pelayanan pendaftaran dan perbedaannya juga terdapat di tempat penelitian, Fitri Lutfiana mengkaji Evaluasi Pelayanan Administrasi Haji Pada Kantor Kementerian Agama Jakarta Pusat Tahun 2017, sedangkan analisis akan menganalisis Implementasi Teknik Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Satu Atap. Sementara itu, persamaan dalam penelitian ini terletak pada faktor-faktor, yang keduanya berbicara tentang Mengenai evaluasi Pelayanan dan persamaan yang lain juga, Fitri Lutfiana dan peneliti sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Kedekatan ini akan dimanfaatkan sebagai bahan referensi dalam memperkuat momentum penelitian yang ditulis oleh peneliti.

Kedua, skripsi yang berjudul Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pengujian Kendaraan Bermotor. Yang ditulis oleh M. Hamdani Pratama 2015. Perbedaan antara penelitian yang diteliti oleh M. Hamdani Pratama dan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, khususnya pada item atau titik

penelitian dan teknik eksplorasi yang diambil, M. Hamdani Pratama mengambil strategi pemeriksaan kuantitatif, sedangkan peneliti mengambil teknik eksplorasi kualitatif. M. Hamdani Pratama mengkaji Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pengujian Kendaraan Bermotor, sedangkan peneliti akan menganalisis Implementasi Teknik Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Satu Atap. Persamaan dalam pemeriksaan terletak pada faktor eksplorasi, yang keduanya berbicara tentang pelayanan.

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Fatihatul Firda Muhimmah 2018, yang berjudul Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umrah dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata. Perbedaan antara peneliti dan penelitian yang dilakukan oleh Fatihatul Firda adalah pada item atau tempat penelitian, Fatihatul Firda Muhimmah. mengkaji Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umrah dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata, sedangkan analisis akan menganalisis Implementasi Teknik Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Satu Atap. Sementara itu, persamaan dalam pemeriksaan terletak pada faktor-faktor, yang keduanya berbicara tentang Mengenai Pelayanan dan persamaan yang lain juga, Fatihatul Firda Muhimmah dan peneliti sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Kedekatan ini akan dimanfaatkan sebagai bahan referensi dalam memperkuat momentum penelitian yang ditulis oleh peneliti.

Keempat, Skripsi yang ditulis oleh Maudy Aulia 2018. Evaluasi Pelayanan Ibadah Umrah Pada Program Ramadhan PT. Risalah Madinah Bunga Tiara Tour &

Travel Depok. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan penulis dan penelitian yang dilakukan oleh Maudy Aulia adalah pada variabel evaluasi pelayanan ibadah umrah sedangkan peneliti membahas tentang evaluasi pelayanan pendaftaran dan perbedaannya juga terdapat di tempat penelitian, Maudy Aulia mengkaji . Evaluasi Pelayanan Ibadah Umrah Pada Program Ramadhan PT. Risalah Madinah Bunga Tiara Tour & Travel Depok, sedangkan analis akan menganalisis Implementasi Teknik Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Satu Atap. Sementara itu, persamaan dalam penelitian ini terletak pada faktor-faktor, yang keduanya berbicara tentang Mengenai evaluasi Pelayanan dan persamaan yang lain juga, Maudy Aulia dan peneliti sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Kedekatan ini akan dimanfaatkan sebagai bahan referensi dalam memperkuat momentum penelitian yang ditulis oleh peneliti.

2. Landasan Teoritis

a. Tinjauan Evaluasi

1) Pengertian Evaluasi

Evaluasi adalah ilmu interdisipliner. Evaluasi adalah alat dari semua cabang ilmu untuk menganalisis dan mengevaluasi fenomena ilmiah dan penerapan ilmu untuk pengetahuan praktis profesional. Dengan cara ini, ilmu evaluasi telah memasuki semua cabang ilmu. Ilmu evaluasi adalah alat dalam bidang ilmu sosial, bisnis, manajemen, ekonomi, ilmu politik, pendidikan, sosiologi, dan agama (Wirawan, 2016 : 38).

Firman B. Aji dan Martin yang mana dikutip dalam buku Wirawan (2016 : 39) berkata: “Evaluasi adalah upaya untuk mengukur dan menilai secara objektif

pencapaian hasil yang telah direncanakan sebelumnya. Efek evaluasi dimaksudkan untuk menjadi titik perencanaan ulang kembali

Oleh karena itu dapat disimpulkan secara general bahwa evaluasi merupakan suatu kegiatan penilaian terhadap suatu pelaksanaan kegiatan supaya bisa diketahui secara jelas apakah sudah tepat sasaran dalam arti lain apakah hal yang dituju sudah tercapai atau belum. Serta untuk mengetahui sudah maksimal atau belum pelayanan itu diberikan. Dan dengan demikian evaluasi bertujuan untuk mengembangkan indikator untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan kata lain, “Kegiatan evaluasi adalah kegiatan yang mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan rencana serta mengetahui cara menentukan indikator perbaikan bagi pengambil keputusan.

2) Jenis-jenis Evaluasi

Umumnya penerapan evaluasi selalu berkaitan dengan jenis penilaian yang akan digunakan. Penulis menggunakan jenis evaluasi berdasarkan Feuriskin yang dikutip oleh Isbandi Rukmianto, yaitu: evaluasi masukan, evaluasi proses dan evaluasi hasil.

a) Evaluasi Input

Fokus dari evaluasi input adalah fokus pada berbagai elemen proses implementasi. Tiga variabel utama (elemen) yang terkait dengan proses input:

1. Peserta mencakup usia/umur, tingkat pendidikan dan latar belakang keluarga.
2. Pelaksana melingkupi aspek demografi, misalnya latar belakang profesi pelaksana dan pendidikan pelaksana.

3. Program tersebut mencakup materi, lamanya waktu layanan disediakan, sumber referensi yang tersedia dan bagaimana mengimplementasikan rencana tersebut.

b) Evaluasi Program

Isbandi Rukmianto Adi (2021 : 129) mengatakan fokus evaluasi program adalah pada kegiatan program yang melibatkan interaksi langsung antara pelaksana dan peserta, yang keduanya sangat penting untuk mencapai tujuan program. Evaluasi ini dimulai dengan analisis program dan sistem pemberian layanan. Dalam proses evaluasi nilai komponen penyedia layanan, hasil analisis harus dievaluasi sesuai standar berdasarkan standar praktik terbaik, tujuan proses, kebijakan kelembagaan, dan kepuasan peserta.

c) Evaluasi Hasil

Fokus evaluasi ini adalah untuk mengevaluasi efek keseluruhan dari rencana tersebut terhadap penerimaan layanan. Pertanyaan utama yang muncul dalam evaluasi adalah: jika suatu program berhasil mencapai tujuannya, bagaimana cara menentukan perbedaan antara penerima layanan yang sudah atau belum diterima? Berdasarkan pertanyaan ini, evaluator harus mampu menjelaskan indikator keberhasilan rencana. Indikator keberhasilan ini dapat dikembangkan sesuai dengan kemajuan program.

3) Tujuan Dan Manfaat Evaluasi

Pada dasarnya suatu rencana telah disusun dan akan dilakukan proses evaluasi. Oleh karena itu tujuan evaluasi dan manfaatnya menjadi sangat penting, karena tujuan evaluasi adalah untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan pencapaian

tujuan rencana, dan untuk menentukan indikator keberhasilan harus diubah atau tidak untuk mencapai efektivitas pelaksanaan program. Tujuan evaluasi program adalah:

- a) Merancang kebijakan dan membuat keputusan
- b) Mengukur hasil dari pelaksanaan program yang sudah berjalan
- c) Memberikan kepercayaan kepada sebuah lembaga
- d) Memperbaharui total dana yang diberikan.
- e) Memperbaharui materi program

Isbandi Rukminto mengutip pendapat Feuriskin (2021 : 187-188). Meski tidak segera menyebutkan tujuan evaluasi, namun ia tetap menyampaikan manfaat dari evaluasi tersebut, ia mengatakan ada sepuluh alasan mengapa sebuah evaluasi harus dilakukan yakni :

- a) Agar mengetahui apa saja yang sudah dicapai.
- b) Memperhatikan kemajuan, dengan mengaitkan pada tujuan program.
- c) Untuk menemukan kekurangan dan kelebihan demi memperkuat program.
- d) Untuk mewujudkan manajemen yang baik.
- e) Mengidentifikasi perbedaan apa yang sudah terjadi setelah diterapkan sebuah program.
- f) Terciptanya perencanaan program yang lebih baik.
- g) Untuk mewujudkan dampak positif dengan skala yang lebih luas.
- h) Membuat ruang masukan atau saran dari masyarakat luas.
- i) Menilai apakah usaha yang dilakukan sudah efektif.
- j) Memperhatikan biaya yang keluar sudah rasionable atau belum.

Untuk mengetahui berhasil tidaknya rencana kegiatan yang hanya dapat dilihat melalui evaluasi. Oleh karena itu, evaluasi harus dikembangkan secara kelembagaan dan budaya untuk menciptakan kegiatan program yang berhasil, efektif, bermanfaat dan kompetitif.

b. Tinjauan Pelayanan

1) Pengertian Pelayanan

AS. Moenir (2000 : 17) mengatakan, pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain, dan orang-orang ini akan langsung terpengaruh. Dalam pengertian lain, pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh orang lain untuk memperoleh manfaat dan memperoleh kepuasan yang diharapkan setiap orang.

Philip Kotler (1994 : 446) mengatakan bahwa pelayanan dapat diterjemahkan menjadi aktivitas yang bermanfaat, disediakan oleh satu atau beberapa kelompok kepada kelompok lain untuk memenuhi kebutuhan yang pada dasarnya berwujud dan tidak membawa kepemilikan kepada penerima. Pelayanan adalah satu atau lebih kegiatan tidak berwujud (tidak terlihat dengan mata telanjang) yang disebabkan oleh interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain yang diberikan oleh penyedia Pelayanan yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah pelanggan atau konsumen.

Berdasarkan pengertian diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang untuk membantu orang lain atau calon jamaah haji mencapai tujuannya dan memberikan kepuasan pelayanan kepada calon jamaah haji tanpa mengharapkan imbalan. Dalam

pengertian tersebut hanya sekedar Harapan untuk ridho Allah. Awt. Diharapkan dengan adanya layanan ini semakin memudahkan calon jemaah haji.

Pelayanan yang baik akan menghasilkan respon yang baik pula. Oleh karena itu, pelayanan harus berdampak signifikan bagi calon jemaah haji, karena tanpa pelayanan yang maksimal suatu kegiatan tidak akan berjalan mulus.

2) Pelayanan Prima

Pelayanan prima (excellent service) dapat diartikan sebagai pelayanan terbaik atau sangat baik. Jika layanan memenuhi standar layanan yang berlaku oleh agen penyedia layanan, maka dapat disebut "sangat baik" atau "terbaik". Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas sangat penting untuk menjalankan birokrasi di organisasi atau lembaga.

Lukman dkk (2001 : 7) menyampaikan bahwa untuk menyusun rencana pelaksanaan pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas tidak bisa diukur dengan uang, karena bersumber dari keikhlasan dan integritas, antara lain:

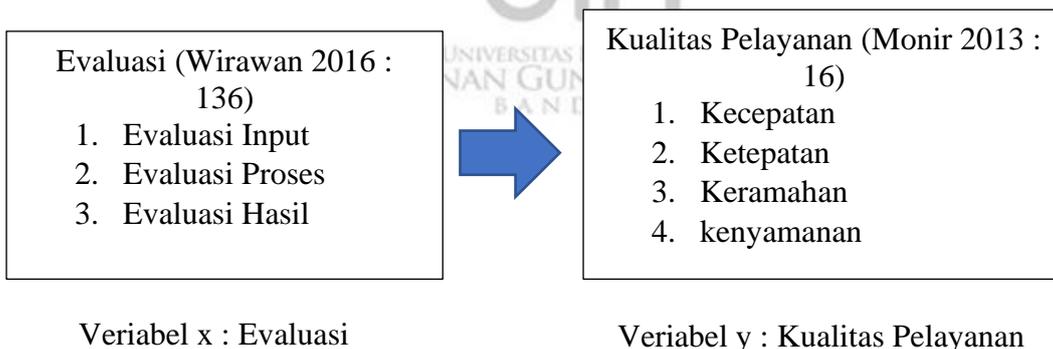
- a) Kredibilitas yaitu ketika memberikan pelayanan kepada konsumen berdasarkan asas keikhlasan dan kejujuran, memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan konsumen, Kredibilitas tersebut harus memenuhi harapan konsumen dan memenuhi komitmen pelayanan yang memperlakukan konsumen sebagai raja.
- b) Kesopanan, perhatian, keramahan, dan persahabatan dengan orang yang menghubunginya.
- c) Akses dalam arti tertentu, aparatur yang bertanggung jawab atas pelayanan harus mudah dihubungi secara langsung atau tidak langsung.

- d) Penampilan, seorang karyawan atau aparatur yang bertugas memberikan pelayanan harus berpenampilan sesuai dengan keinginan konsumen.
- e) Keahlian/kemampuan, seorang aparatur/karyawan harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan (misalnya waktu, biaya, kualitas dan moral).

3. Pelayanan Pendaftaran

Pendaftaran dalam KBBI adalah metode, proses, mendaftarkan diri, mendata nama, alamat, dll. Layanan registrasi merupakan kegiatan membantu orang lain memasukkan data sesuai dengan kebutuhan pendaftar. Sebelum menunaikan ibadah haji, calon jamaah harus melalui proses pendaftaran haji secara tertib dan teratur. Jika pendaftaran dilakukan secara manual, hasil terbaik mungkin tidak dapat dicapai. Pengelolaan data dapat digunakan untuk mempermudah proses pengelolaan pendaftaran.

3. Kerangka Konseptual



Gambar 1.1 Landasan Pemikiran Implementasi Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Satu Atap

F. Langkah-langkah Penelitian

Dalam penelitian, banyak prosedur yang harus dilalui, salah satunya adalah prosedur penelitian atau disebut juga metodologi penelitian. Secara garis besar langkah-langkah penelitian meliputi penentuan lokasi / lokasi penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data yang akan digunakan, metode pengelolaan dan analisis data yang akan dilakukan.

1. Tempat/Lokasi Penelitian

Penelitian saya saat ini bertempat di Kementerian Agama Kota Bandung, yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No. 498 Batununggal, Kecamatan Bandung Kidul, Kota Bandung. Sebab permasalahan ini penting untuk diselesaikan, yang berkaitan dengan evaluasi pelayanan pendaftaran haji di kota bandung. Terutama data yang diperlukan oleh peneliti bersumber dari Kementrian Agama Kota Bandung.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif, yang mana peneliti tidak langsung dan tidak selalu mempunyai instrumen untuk sampai kepada peramalan dan pengendalian sosial. Penelitian yang dilakukan ialah bertujuan mengembangkan pemahaman, serta membantu menafsirkan apa yang ada dibalik peristiwa dan bagaimana manusia menyimpulkan makna dari peristiwa yang terjadi.

Patton (1990 : 1) menunjukkan bahwa hanya mempercayai satu contoh tidak membantu, karena setiap contoh memiliki asumsi dasarnya sendiri. Oleh karena itu, semua ini benar sesuai dengan konteks spesifiknya. Oleh karena itu, muatan utama

dan standar penilaian kualitas metodologi adalah konsistensi metodologi yang dipilih dengan memperhatikan tema dan tujuan penelitian (Kristi, 2011: 38). Peneliti juga menggunakan metode kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif, yang diperoleh melalui tulisan atau ungkapan yang berasal dari perilaku dari mengamati/observasi manusia.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif-kualitatif. Yang berfokus pada penggambaran secara kompleks tentang bentuk, makna ungkapan larangan dan fungsi. Pernyataan ini sejalan dengan pandangan Bodgon dan Taylor yang menyebutkan bahwa "metode kualitatif" merupakan proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini merupakan penelitian yang tidak melakukan perhitungan, dan disebut juga penelitian kualitatif.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Salah satu data yang digunakan adalah data kualitatif yang digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang penelitian yang diajukan dan dikonfirmasi. Oleh karena itu, data dapat disesuaikan dengan pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Data yang berkaitan dengan Evaluasi input Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung 2019
2. Data yang berkaitan dengan Evaluasi program Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung 2019

3. Data yang berkaitan dengan Evaluasi hasil Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung 2019.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah yang terpenting, karena untuk kelangsungan penelitian dan juga mempengaruhi kualitas hasil penelitian. Sumber data primer dan sekunder merupakan sumber data yang digunakan (Purhantara, 2010: 79).

1) Sumber data Primer

Sumber data primer yang pertama tentang data yang berkaitan dengan evaluasi input pelayanan pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kota Bandung 2019 didapatkan dari Sopian Tsauri yang mana dia adalah staf di bidang pendaftaran dan pembatalan Haji. Jadi hal-hal yang berhubungan dengan data input akan didapatkan dari bidang input yang mana terdapat banyak permasalahan yang mendasar sehingga harus dievaluasi salah satu contohnya ialah tentang data umur, data pekerjaan, data alamat dan data nomor telepon.

Sumber data primer yang kedua tentang data yang berkaitan dengan evaluasi program pelayanan pendaftaran haji di kantor Kementerian Agama Kota Bandung 2019 didapatkan dari Asep Sopandi dia adalah kepala seksi penyelenggara haji dan umrah Kementrian Agama Kota Bandung. Semua hal tentang program pendaftaran dan kendala serta evaluasi dilakukan oleh dia yang mana programnya adalah pelayanan pendaftaran dan pelayanan pelunasan.

Sumber data primer yang ketiga tentang data yang berkaitan dengan evaluasi program pelayanan pendaftaran haji di kantor Kementerian Agama Kota

Bandung 2019 didapatkan dari Asep Sopandi dia adalah kepala seksi penyelenggara haji dan umrah Kementerian Agama Kota Bandung. Yang mana tentang evaluasi hasil ini membahas tentang hasil penilaian dari evaluasi input dan evaluasi program. Evaluasi hasil ini dilakukan pada rentan waktu satu bulan sekali dan 3 bulan sekali, kemudian penilain ini akan dilaporkan kepada Yusuf selaku kepala Kementerian Agama Kota Bandung.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data utama/premier belum cukup sehingga peneliti menggunakan sumber data tambahan. Sumber data sekunder sangat berbeda dengan sumber data primer, dan data yang diperoleh berasal dari sumber data yang ada (Hasan, 2002 : 58).Oleh karena itu, peneliti mengumpulkan data dari beberapa referensi berikut:

- a) Buku tentang manajemen Pelayanan.
- b) Jurnal yang sesuai dengan penelitian.
- c) Skripsi yang sesuai mengenai Pelayanan pendaftaran ibadah haji.

5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian

a. Informan atau Unit Analisis

Dalam penelitian diperlukan penyedia informasi, dan pemberi informasi dalam penelitian haruslah seorang ahli atau memiliki pemahaman yang cukup terhadap permasalahan (objek penelitian) di lapangan (Lexy Moleong 2015: 163). Subjek informasi atau disebut juga informan dibagi menjadi dua kategori, yaitu informan utama (kunci) dan informan tambahan (non-kunci). Perbedaan antara keduanya terletak pada informasi yang diberikan, dan penyedia informasi utama adalah orang yang sepenuhnya memahaminya. Sedangkan informan non kritis

adalah mereka yang hanya mengetahui isu dengan komposisi sedang atau sedikit. Informan kunci (utama) adalah ketua Kementerian Agama Kota Bandung. Pelopor non primer (tambahan) adalah pengelola Kantor Kementerian Agama Kota Bandung.

Setelah mengidentifikasi informan, langkah selanjutnya adalah menganalisis unit. Unit analisis adalah latar belakang penelitian yang dapat mempengaruhi aktivitas individu atau kelompok dari objek penelitian (Sugiyono, 2016 : 298).

b. Teknik Penentuan Informan

Tidak jauh berbeda dengan pemilihan/penentuan unin penelitian, untuk penentuan informan menggunakan teknik purpose sampling. Dalam hal ini saya sebagai peneliti memilih informan yang dikira mengetahui informasi yang menjadi fokus dalam penelitian yang ada di lapangan. Subjek dalam penelitian ini adalah pengurus Kementerian Agama Kota Bandung yang terlibat aktif dalam proses pelayanan pendaftaran ibadah haji.

6. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data berasal dari sumber data primer dan sekunder. Dengan menggunakan observasi dan wawancara mendalam, ini menjadi data utama untuk evaluasi investasi pelayanan registrasi Kantor Kementerian Agama Kota Bandung tahun 2019. Data sekunder diambil dari buku, jurnal, makalah atau dokumen yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan langkah-langkah penelitian sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi ialah pengamatan peneliti dengan tujuan mengetahui permasalahan secara objektif yang ada pada objek penelitian. Observasi ini bisa berupa tahap awal dalam memulai penelitian. Agar peneliti bisa merumuskan fokus penelitian yang akan diteliti. Objek Penelitian yang diteliti adalah Kementerian Agama Kota Bandung, yang kemudian pengamatan yang telah dilakukan dicatat.

b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu bentuk pengumpulan data dari prioritas penelitian yang terdaftar. Pada wawancara ada dua teknik yang digunakan yakni teknik langsung dengan informan dan tidak langsung. Teknik secara tidak langsung, diambil dari data yang ada di objek penelitian berupa kebutuhan yang sesuai dengan fokus penelitian.

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi peneliti bertujuan untuk memberikan informasi dan kejelasan tentang fenomena aktual dan pemikiran yang berkaitan dengan fenomena lain.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

a) Kredibilitas

Untuk merangkum bahasan yang terdapat pada penelitian kualitatif diperlukan kredibilitas. Kredibilitas ini bertujuan untuk peneliti dapat mengeksplorasi dan mendeskripsikan tentang permasalahan yang terjadi di lapangan. Agar keabsahan atau kredibilitas penelitian tetap terjaga. Teknik triangulasi adalah teknik yang digunakan peneliti agar keabsahan data dapat

terlindungi. Data yang diperoleh perlu untuk diamati dari cara, waktu, dan sumber (Sugiyono, 2010:273). Teknik triangulasi ada beberapa cara diantaranya :

1. Triangulasi Sumber digunakan untuk mengamati dan menguji data dari sumber yang didapatkan.
2. Triangulasi teknis digunakan untuk menguji validitas data dengan menerapkan teknik yang berbeda ke sumber yang sama.
3. Metode segmentasi waktu digunakan untuk menguji validitas atau kredibilitas data dengan melakukan observasi dan wawancara pada waktu yang berbeda atau tidak bersamaan.

b) Dependability

Kompleksitas situasi lapangan akan menyebabkan peneliti memilih strategi dan desain penelitian secara fleksibel. Oleh karena itu peneliti harus memelihara observasi pada saat mengamati data tentang setiap peristiwa / fenomena termasuk data tentang faktor penelitian yang relevan. Kemudian juga harus mempertimbangkan koherensi (cara yang tepat untuk mencapai tujuan), transparansi / keterbukaan dan wacana (kekuatan diskusi / percakapan dengan peneliti lain) (Kristi, 2011: 213).

c) Konfirmabilitas

Peneliti harus secara sadar dan terbuka mengungkapkan informasi terkait proses dan elemen penelitiannya agar pihak lain dapat menilai dari hasil penelitian yang telah diselesaikan. Konfirmabilitas merupakan alat untuk menguji hasil penelitian yang relevan selama proses penelitian (Sugiyono, 2010: 277)

8. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, deskripsi data dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif, sedangkan metode kualitatif dilakukan melalui analisis data yang dilakukan oleh model Miles dan Huberman berdasarkan rekomendasi Sugiyono, antara lain :

a. Koleksi Data (Data Collection)

Pengumpulan data merupakan pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti, dengan tujuan untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis data dan mengelola data. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, Observasi, dan studi pustaka yang dapat memberikan dukungan untuk penelitian ini.

b. Reduksi Data (Data Reduction)

Pada tahap reduksi, data dan informasi akan diolah untuk mengecek semua data dari anotasi lapangan. Tujuan penelitian adalah meringkas dan menemukan hal pokok atau penting dari objek penelitian. Mengurangi data berarti meringkas hal-hal penting dan menghilangkan hal-hal yang tidak perlu. Oleh karena itu data yang direduksi akan memberikan citra yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

c. Penyajian Data (Data Display)

Setelah mereduksi pengelolaan data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Pada tahap ini, data disajikan secara sistematis dan terorganisir serta disusun dalam pola relasional yang memudahkan pemahaman, penyajian data dalam bentuk teks dan bersifat naratif. Oleh karena itu berdasarkan kesimpulan ini, data akan memiliki signifikansi terkait penelitian.

d. Verifikasi (Conclusion)

Tahap selanjutnya adalah verifikasi. Verifikasi dilakukan dengan mengambil kesimpulan dari data yang diperoleh sebelum investigasi, dan catatan lapangan, wawancara, dan pencatatan dokumenter. Diharapkan kesimpulan yang terkandung dalam penelitian ini dapat menjawab rumusan masalah yang dimunculkan sejak awal, dan rumusan masalah tersebut melahirkan penemuan-penemuan baru yang belum pernah ditemukan sebelumnya, penemuan-penemuan baru tersebut bersifat deskriptif, atau detail objek. Dan penjelasan rinci.

