

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pemerintah Indonesia mengatur penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya. Namun, adanya pandemi Covid-19 yang melanda seluruh dunia termasuk Arab Saudi dan Indonesia yang berakibat pada pemerintah Indonesia yang terpaksa membatalkan pemberangkatan jemaah haji dan umrah di tahun 2020 dan 2021. Covid-19 atau *Coronavirus Disease* disebabkan oleh virus SARS-CoV-2. Menurut World Health Organization (WHO) infeksi SARS-CoV-2 merupakan sebuah pandemi. Riwayat kontak dengan pasien yang terinfeksi dan adanya penyakit bawaan atau komorbiditas seperti hipertensi, diabetes mellitus dan penyakit kardiovaskular dapat memperburuk kondisi. Selain itu, faktor usia juga dapat mempengaruhi risiko infeksi dengan seseorang berusia 65 tahun lebih rentan terpapar karena melemahnya sistem kekebalan tubuh (Efriza, 2021: 62-63).

Kebijakan yang mengatur pembatalan keberangkatan jemaah haji tertuang dalam Keputusan Menteri Agama (KMA) Republik Indonesia Nomor 494 Tahun 2020 dan KMA Nomor 660 Tahun 2021 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji. Kebijakan ini diambil demi untuk menjaga keselamatan, kesehatan dan keamanan bersama sesuai dengan tanggung jawab pemerintah dalam melindungi warga negaranya. Di sisi lain, pemerintah Arab Saudi juga menetapkan bahwa pelaksanaan haji di tahun 2020 dan 2021 hanya boleh

dilakukan oleh penduduk dan warga asing yang tinggal atau bermukim di Arab Saudi dengan kuota jemaah sebanyak 60 ribu dan telah menerapkan protokol kesehatan sesuai ketetapan.

Kemudian, pada penyelenggaraan ibadah haji dan umrah pasca pandemi Covid-19 dilanjutkan kembali tahun 2022. Akan tetapi, terdapat beberapa kebijakan baru yang tidak sama dengan tahun sebelumnya. Diantaranya adalah penetapan kuota haji oleh pemerintah Arab Saudi yang hanya mencakup sekitar 46% dari kuota normal. Jemaah haji yang diberangkatkan harus memenuhi sejumlah persyaratan khusus, termasuk usia maksimal 65 tahun dan telah diberikan vaksinasi Covid-19 secara menyeluruh. Selain itu, sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi, bahwa jemaah harus menyerahkan hasil tes *Polymerase Chain Reaction* (PCR) yang diambil dalam waktu 72 jam sebelum keberangkatan.

Kementerian Agama terus berupaya memberikan pelayanan ibadah haji dan umrah yang baik salah satunya dengan membangun sarana prasarana yang disebut Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) dari tingkat pusat hingga daerah. PLHUT ini berfungsi sebagai layanan yang memberikan hak kepada masyarakat secara menyeluruh. Dan menyediakan berbagai layanan bagi masyarakat, seperti layanan informasi, pendaftaran haji, pembatalan dan pelimpahan porsi karena suatu hal serta perizinan pendirian PPIU dan KBIHU. Selain itu, PLHUT juga memberikan konsultasi seputar

haji dan umrah untuk memastikan bahwa para calon jemaah dan jemaah mendapatkan pelayanan yang optimal dari waktu ke waktu.

Kemudian, Kementerian Agama Kabupaten Bekasi meresmikan gedung PLHUT pada tanggal 30 Desember 2019 yang disahkan secara langsung oleh Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah yaitu Nizar Ali. Beliau berpendapat bahwa PLHUT adalah sistem terpadu yang memudahkan masyarakat untuk mendaftar haji dengan layanan satu pintu. Tujuan dari dibangunnya PLHUT oleh Kementerian Agama Kabupaten Bekasi adalah untuk mempermudah pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah dan jemaah haji maupun umrah.

Upaya pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2022 di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, disebutkan bahwa jemaah yang diberangkatkan adalah jemaah yang sempat tertunda keberangkatannya pada tahun 2020 dengan kuota yang dikurangi dari 2.174 menjadi 1.001 jemaah. Selain itu, biaya perjalanan ibadah haji (BIPIH) mengalami kenaikan dari rata-rata 35 juta rupiah menjadi sekitar 39 juta rupiah. Kebijakan ini tercantum dalam Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 5 tentang Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1443 H/2022 M.

Kemudian, Pada pemberangkatan ibadah haji tahun 2022 Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi yaitu Bapak Ahmad Sanukri memberikan amanat kepada para jemaah haji untuk melakukan persiapan diri secara baik. Beliau menekankan pentingnya memperhatikan istitha'ah baik dari segi kesehatan fisik dan mental, persiapan bekal maupun pengetahuan

tentang manasik haji agar para jemaah dapat menjadi jemaah haji yang mandiri. (Kemenag, 2022).

Pada proses pelayanan di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, telah diterapkan fungsi manajemen secara optimal. Fungsi-fungsi ini meliputi pelayanan pendaftaran dan bimbingan manasik yang dilakukan mulai dari pra-keberangkatan di tanah air, selama di Mekkah, hingga pada pasca ibadah haji yaitu di tanah air. Proses pelayanan tersebut telah dipersiapkan dengan baik, sehingga penerapan fungsi manajemen dapat dinilai cukup efektif dan efisien (Mirawati, et al., 2022: 20).

Sebagaimana telah diketahui bahwa pandemi Covid-19 yang melanda berdampak pada adanya kebijakan pembatasan sosial (*social distancing*) dalam berbagai aktivitas sosial termasuk pelayanan publik. Namun, PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tetap bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dengan menjalankan protokol kesehatan Covid-19 sesuai ketentuan. Misalnya, memberlakukan sistem kerja yang dibagi menjadi dua tahap yaitu sebagian (WFH) bekerja dari rumah dan sebagian lainnya bekerja dari kantor (WFO). Pandemi Covid-19 juga menyebabkan penurunan jumlah pendaftar haji.

Kemudian, untuk menyelesaikan masalah yang disebutkan di atas, maka PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi harus merancang solusi yang tepat dalam menghadapi tantangan tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya penyusunan strategi yang terencana dengan baik, sistem pelayanan yang baik serta sumber daya manusia meliputi staf pemberi pelayanan dalam

pelaksanaan pelayanan. Strategi, sistem dan sumber daya manusia ini merupakan implementasi manajemen pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan yang bertujuan untuk memberikan solusi yang konkret dan berkelanjutan terhadap masalah yang teridentifikasi. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Pasca Pandemi Covid-19 Tahun 2022”.

B. Fokus Penelitian

Dengan memperhatikan latar belakang penelitian ini, maka terungkap bahwa fokus penelitian utamanya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan ibadah haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pasca pandemi Covid-19 tahun 2022?
2. Bagaimana sistem pelayanan ibadah haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pasca pandemi Covid-19 tahun 2022?
3. Bagaimana sumber daya manusia pemberi pelayanan ibadah haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pasca pandemi Covid-19 tahun 2022?

C. Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan penelitian yang didasarkan pada fokus penelitian yang disebutkan di atas diantaranya:

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan ibadah haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pasca pandemi Covid-19 tahun 2022
2. Untuk mengetahui sistem pelayanan ibadah haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pasca pandemi Covid-19 tahun 2022?
3. Untuk mengetahui sumber daya manusia pemberi pelayanan ibadah haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pasca pandemi Covid-19 tahun 2022?

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini dapat dilihat dari kegunaan secara akademis dan praktis antara lain sebagai berikut:

- 1) Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengambil manfaat dari temuan penelitian di Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya di jurusan Manajemen Haji dan Umrah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada literatur Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan menambah pemahaman dan informasi mengenai pelayanan ibadah haji.

- 2) Secara Praktis

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi generasi mendatang tentang pelayanan ibadah haji. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman yang lebih baik mengenai pelayanan ibadah haji.

E. Hasil Penelitian yang Relevan

Terdapat beberapa penelitian relevan yang dijadikan bahan kajian penelitian antara lain yaitu:

Tabel 1. 1 Hasil Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang Relevan	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1) Skripsi Fajril Nur Hikmat. (2021). "Manajemen Bimbingan Ibadah Haji dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah (Studi Deskriptif di Kemenag Seksi Haji dan Umrah Majalengka)". UIN Sunan Gunung Djati Bandung.	Diketahui bahwa bimbingan perjalanan ibadah haji untuk meningkatkan pelayanan jemaah di seksi PHU Majalengka dan sudah menerapkan fungsi-fungsi manajemen secara baik akan tetapi masih terdapat beberapa faktor penghambat yang harus diatasi dengan membuat kerangka kerja yang baik dan sarana prasarana yang memadai.	Fokus penelitian tentang manajemen pelayanan. Menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif. Melakukan penelitian di lembaga Kementerian Agama.	Subjek penelitiannya yang berfokus pada bimbingan ibadah haji sedangkan, penelitian ini berkonsentrasi pada pelayanan ibadah haji. Perbedaan teori. Periode tahun penelitian.
2) Skripsi Puput Novita Sari. (2022). "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo Tahun 2020". UIN	Diketahui bahwa bentuk pelayanan di kantor Kemenag Kabupaten Probolinggo meliputi administrasi, konsumsi, transportasi, kesehatan, akomodasi dan bimbingan manasik haji yang sudah sesuai dengan fungsi	Fokus penelitian tentang manajemen pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif.	Penelitian menggunakan metode studi lapangan, sedangkan peneliti menggunakan metode deskriptif.

Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.	manajemen yang baik. Sedangkan kekurangannya terdapat pada staf, kualitas sumber daya manusia dan kurangnya pelaksanaan program pelatihan.	Melakukan penelitian di lembaga Kementerian Agama.	Perbedaan teori
3) Skripsi Hellen Oktarina Sari. (2022). “Manajemen Pelayan Ibadah Haji Pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur”. IAIN Bengkulu.	Diketahui bahwa Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Kaur menyediakan layanan berkualitas baik, seperti yang ditunjukkan oleh lima indikator Zeithaml: berwujud (<i>tangible</i>), dapat diandalkan (<i>reliability</i>), responsif (<i>responsiveness</i>), terjamin (<i>assurance</i>) dan empati (<i>emphaty</i>). Tidak adanya jaringan siskohat, kurangnya sumber daya staf di bagian PHU dan masalah kesehatan dan pendidikan jemaah lanjut usia merupakan beberapa tantangan dalam memberikan layanan kepada jemaah lanjut usia.	Penelitian menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif. Penelitian tentang manajemen pelayanan. Melakukan penelitian di lembaga Kementerian Agama.	Informan dalam penelitian ini selain dari pihak staf lembaga Kementerian Agama juga dari pihak jemaah terkait. Perbedaan teori

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a. Manajemen Pelayanan

Akar kata manajemen dalam bahasa Inggris yaitu *manage* yang berarti melaksanakan, mengatur, mengurus dan mengelola (Badrudin, 2020:1). Sementara itu, menurut Terry Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian adalah langkah-langkah dalam proses manajemen yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mencapai tujuan

yang telah ditetapkan melalui penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya penting lainnya (Amirullah, 2015:4).

Pelayanan menurut Gronroos adalah serangkaian tindakan yang dihasilkan dari pertemuan antara staf yang menawarkan layanan dan mereka yang membutuhkan layanan untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah (Maulidiah, 2014: 35).

Manajemen Pelayanan menurut Moenir yaitu manajemen yang prosedur aktivitasnya terutama difokuskan pada penawaran layanan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat umum atau perorangan dengan cara yang sesuai dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat. Manajemen pelayanan publik harus mampu mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dan bekerja secara efektif. (Prasodjo, 2020: 2).

Manajemen pelayanan model segitiga pelayanan (*service triangle*) menurut pandangan Albert dan Zemke menekankan bahwa kualitas pelayanan dapat dievaluasi berdasarkan hubungan antara strategi pelayanan yang baik, sistem pelayanan yang baik, serta kualitas sumber daya manusia termasuk staf pemberi layanan (Prasodjo, 2020: 36).

b. Pelayanan di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi

Adapun pelayanan yang diterapkan oleh Kementerian Agama merupakan integrasi penuh dari satu atau lebih jenis layanan di bawah pengawasan sistem manajemen di satu tempat. Prinsip ini diatur dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu.

Pelayanan terpadu bertujuan untuk menekankan pelayanan kepada masyarakat, mempercepat prosesnya dan menyediakan alur pelayanan yang jelas, sederhana, transparan, cepat, akuntabel dan terjangkau. Ruang lingkup dari pelayanan terpadu di PLHUT Kementerian Agama mencakup pelayanan informasi, pendaftaran haji, pembatalan dan pelimpahan porsi serta perizinan pendirian PPIU dan KBIHU.

2. Kerangka Konseptual

Penelitian ini menganalisis secara deskriptif tentang manajemen pelayanan ibadah haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pada pasca pandemi Covid-19 Tahun 2022 dengan menggunakan teori Albert dan Zemke yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari hubungan antara:

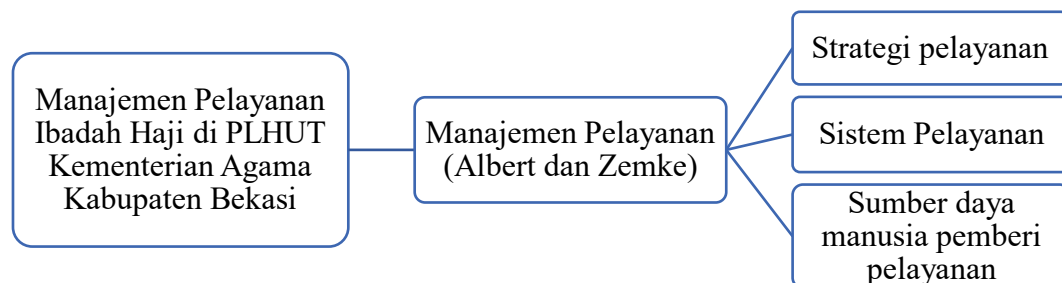
Pertama, strategi layanan yang baik. Untuk meningkatkan pelayanan yang baik, diperlukan strategi pelayanan yang mencakup tindakan seperti penyusunan standar pelayanan, penyusunan standar operasional prosedur (SOP), pengukuran kinerja pelayanan, dan pengelolaan pengaduan (Mukarom & Laksana, 2016:238).

Kedua, sistem pelayanan yang baik. Membangun sistem pelayanan yang efektif terhadap pengguna layanan dapat menghasilkan pelayanan yang baik. Menurut Gerson terdapat beberapa tahapan dalam pengembangan sistem pelayanan yang baik terhadap pengguna layanan meliputi komitmen penuh manajemen, mengetahui dan mengikuti perkembangan pengguna layanan, mengembangkan standar pelayanan secara berkala, pelatihan dan

penghargaan bagi staf pemberi layanan, serta pengembangan secara terus menerus (Mubarok, 2019: 72-75).

Ketiga, sumber daya manusia meliputi staf pemberi pelayanan dan Penerima pelayanan. Sumber daya manusia sebagai staf pemberi pelayanan yang berada di kantor PLHUT Kementerian Agama kabupaten Bekasi yaitu staf layanan informasi haji dan umrah meliputi layanan pendaftaran, pembatalan dan pelimpahan porsi serta perizinan PPIU dan KBIHU yang diantaranya para staf tersebut harus mengalokasikan perhatian pada penerima layanan dengan memahami kebutuhan mereka dengan baik. Menurut Moenir menyatakan bahwa untuk mencapai kepuasan dalam pelayanan kepada individu atau kelompok, staf pemberi layanan harus memenuhi beberapa syarat diantaranya mengenai cara dan waktu penyampaiannya, tingkah laku yang ramah dan sopan (Rachman, 2021: 10).

Penerima pelayanan dalam hal ini, calon jemaah haji dan jemaah haji yang datang di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Jemaah haji dapat memanfaatkan berbagai layanan, termasuk layanan administratif seperti pengurusan dokumen perjalanan dan pendaftaran pembatalan dan pelimpahan porsi yang memperhatikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan bagi jemaah haji dengan mengikuti peraturan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hal tersebut, maka dibuatlah kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Pasca Pandemi Covid-19 Tahun 2022

G. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, yang terletak di Desa Sukamahi, Kecamatan Cikarang Pusat, Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat 17530, di Komplek Pemerintah Daerah (pemda), Blok E-3. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kesesuaiannya dengan studi manajemen umrah dan haji. Kantor PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi juga relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme berfokus pada pemahaman fenomena sosial dari perspektif individu yang terlibat di dalamnya. Paradigma ini relevan karena fokusnya pada bagaimana para pemangku kepentingan memahami dan menyesuaikan diri dengan perubahan dalam pelayanan haji setelah pandemi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Erikson menjelaskan bahwa penelitian kualitatif berusaha mengidentifikasi dan merincikan naratif aktivitas atau tindakan yang dilakukan serta dampaknya terhadap kehidupan individu (Anggito, et al., 2018: 7). Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggambarkan realitas sosial dan dalam hal ini untuk menganalisis pelayanan yang ada di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pasca pandemi covid-19 tahun 2022.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menarik kesimpulan dari analisis masalah penelitian. Metode deskriptif dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang kondisi atau status suatu fenomena selama periode penelitian berlangsung. (Indra P., et al., 2019: 11). Penelitian ini akan memaparkan dan menganalisis bagaimana proses manajemen pelayanan yang ada di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pasca pandemi covid-19.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini bersifat kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal. Data kualitatif dalam penelitian ini meliputi gambaran umum objek penelitian serta proses manajemen pelayanan yang tersedia di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pasca pandemi covid-19.

b. Sumber Data

Dilihat dari sumber datanya maka penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder, yaitu:

1) Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh pengumpul data secara langsung dari sumbernya (Sugiyono, 2017: 137). Data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber pihak terkait diantaranya Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta JFU Penyelenggaraan Haji dan Umrah di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

2) Sumber data sekunder

Sumber data yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data dikenal sebagai sumber data sekunder. (Sugiyono, 2017: 137). Data sekunder yang diperoleh yaitu bersumber dari studi pustaka melalui buku-buku, jurnal, arsip atau dokumen, website maupun media online yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

5. Informan atau Unit Analisis

a. Informan

Informan merupakan individu yang dianggap memiliki pemahaman yang menyeluruh tentang subjek yang sedang diteliti. Menurut Moleong, pemilihan informan didasarkan pada pemikiran bahwa mereka dapat memberikan informasi yang relevan dengan topik penelitian (Rukin, 2021: 67). Adapun informan dalam penelitian ini yaitu pihak terkait di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi diantaranya Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dan dua staf atau Jabatan Fungsional Umum (JFU) Penyelenggaraan Haji dan Umrah bagian Penyusunan Bahan Bimtek PHU dan pengadministrasian PHU.

b. Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan menggunakan teknik sampling purposive yaitu suatu metode yang memilih sampel berdasarkan kriteria atau ciri tertentu yang telah ditentukan. Wawancara ini dilakukan sesuai dengan instrumen yang telah dipersiapkan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan untuk diberikan dan dipertanyakan kepada informan. Informan yang menjadi sumber informasi tersebut dipilih karena dianggap memiliki informasi yang diperlukan untuk penelitian, memiliki kemampuan dan mengerti dengan permasalahan yang akan diteliti.

6. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Nasution observasi adalah landasan ilmu pengetahuan. Satu-satunya cara para ilmuwan dapat melakukan studi adalah dengan mengumpulkan informasi tentang realitas dunia melalui observasi (Sugiyono, 2017: 226). Teknik pengumpulan data observasi dilaksanakan dengan mengumpulkan data secara langsung dengan melihat kondisi lingkungan di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan observasi terhadap kantor PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

2) Wawancara

Menurut Stainback wawancara menyediakan alat bagi penelitian untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang menginterpretasikan situasi atau fenomena tertentu dibandingkan dengan metode observasi (Sugiyono, 2017: 232). Wawancara yang menggunakan teknik sampling purposive adalah metode yang memilih sampel berdasarkan kriteria atau ciri tertentu yang telah ditentukan. Wawancara ini dilakukan sesuai dengan instrumen yang telah dipersiapkan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan untuk diberikan dan dipertanyakan kepada narasumber.

3) Dokumentasi

Temuan penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel jika didukung oleh gambar, catatan, atau karya ilmiah yang telah dipublikasikan sebelumnya (Sugiyono, 2017: 240). Penelitian ini dalam

teknik pengumpulan datanya selain berasal dari observasi dan wawancara juga memperoleh data melalui dokumen-dokumen atau arsip, buku, jurnal, atau dokumen pendukung lainnya yang terkait atau yang tersedia di kantor PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Triangulasi sumber adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk menilai keabsahan data. Triangulasi sumber merupakan teknik pengumpulan data dari berbagai sumber dengan metodologi yang sama. Prosedur ini digunakan untuk mengkonfirmasi data yang dikumpulkan dari berbagai sumber tersebut untuk menilai kredibilitas data. Setelah peneliti menganalisis data dan menarik kesimpulan, data tersebut diverifikasi dengan meminta persetujuan (*member check*) dari sumber data.

Member check merupakan tindakan mengkonfirmasi data yang dikumpulkan oleh peneliti dengan meminta konfirmasi dari pemberi data. Tujuan dari proses ini adalah memastikan kesesuaian data yang dikumpulkan dengan yang diberikan, serta memastikan bahwa informasi yang dihimpun digunakan untuk menulis laporan sesuai dengan maksud dan tujuan informan atau sumber data. (Sugiyono, 2017: 274-276). Data yang dihasilkan dalam proses manajemen pelayanan ibadah haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pasca pandemi Covid-19 tahun 2022 menggunakan triangulasi sumber ini diharapkan dapat kredibel atau teruji validitasnya.

8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data penelitian ini dilakukan dengan menerapkan komponen analisis data sesuai dengan Miles dan Huberman menggunakan model interaktif dalam Sugiyono (2017: 246-252) yaitu:

1) Koleksi Data (*Data Collection*)

Proses koleksi data dilakukan untuk mempermudah pengolahan dan analisis data. Untuk membantu proses pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik-teknik seperti pengumpulan data yang diperoleh dari dokumentasi, wawancara dan observasi.

2) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data dan informasi diperiksa untuk meninjau kembali semua catatan lapangan selama langkah reduksi data. Analisis ini dilakukan oleh peneliti untuk merangkum dan mengidentifikasi elemen-elemen penting dari subjek penelitian. Hasilnya data yang direduksi menghadirkan gambaran yang lebih jelas dan memfasilitasi pengumpulan data lebih lanjut oleh peneliti.

Penelitian ini dalam mereduksi datanya menggunakan koding data Miles et. al, (2014) yang digunakan untuk mengidentifikasi data yang terdiri dari kategori proses (*process*) yang menganalisis bagaimana sesuatu terjadi atau berkembang, emosi (*emotions*) yang mengidentifikasi emosi yang dirasakan narasumber yang terungkap dalam data, deskriptif (*descriptive*) yang menjelaskan secara rinci apa yang terjadi dalam data, nilai (*values*) yang mengidentifikasi nilai-nilai yang dipegang oleh narasumber yang

terdapat pada data dan evaluasi (*evaluation*) yang menganalisis penilaian atau evaluasi yang dilakukan oleh narasumber terhadap suatu hal.

3) Penyajian Data (*Data Display*)

Pada titik ini, informasi menjadi lebih mudah dipahami dengan disajikan dalam bentuk bahasa naratif yang metodis dan diatur dalam pola hubungan yang berbeda. Makna yang relevan untuk penelitian akan diberikan berdasarkan temuan data.

4) Verifikasi (*Conclusion*)

Data dari tahap observasi, catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi dikumpulkan pada tahap verifikasi. Selain menghasilkan data deskriptif yang baru penelitian ini juga harus dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan sebelumnya dan memberikan penjelasan yang jelas dan menyeluruh tentang subjek penelitian.