

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Ibadah haji merupakan Rukun Islam yang kelima setelah syahadat, salat, puasa. Ibadah haji sering dikatakan sebagai penyempurnaan agama seorang muslim atau penyempurna Rukun Islam, hal ini mengandung arti bahwa haji adalah puncak dari keimanan seseorang (Nurjannah, 2014).

Masyarakat Indonesia mempunyai mayoritas penduduk menganut agama Islam, dari tahun ketahun terlihat antusias masyarakat untuk menunaikan rukun Islam yang ke lima semakin besar. Pemerintah Arab Saudi telah memberikan kuota sesuai dengan ketentuan setiap daerahnya termasuk negara Indonesia. Oleh karena itu, pelayanan harus dilakukan secara lebih baik dan professional (Kamil, 2002).

Pelayanan merupakan suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya kordinasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang dipandang sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan. (Hayat, 2017) menyatakan di dalam buku Manajemen Pelayanan Publik Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat (Jemaah) sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.

Pelayanann Prima adalah pelayanan yang sangat baik dan mampu melampaui harapan pelanggan (Jemaah), pelayanan prima harus ditetapkan bukan hanya sebuah perusahaan yang menghasilkan laba melainkan juga instansi pemerintah (Rahmayanti, 2010). Pelayanan Prima terhadap masyarakat dapat berjalan dengan lancar sebagaimana yang telah diharapkan jika memenuhi faktor pendukung lainnya seperti yang telah dinyatakan oleh (Moenir, 2010), dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting diantaranya adalah faktor kesadaran para pegawai (pejabat) yang terjun langsung dalam dunia pelayanan, faktor landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat untuk berjalannya mekanisme pelayanan, faktor pendapatan yang bisa memenuhi kebutuhan, keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Kelancaran pelayanan prima ini sangat tergantung pada kesempurnaan dari pegawai yang berada didalamnya yang mampu bekerja secara profesional, efektif dan efisien untuk meningkatkan keberhasilan roda pemerintahan. Harapan dari mewujudkan pelayanan prima pada bidang haji selain memudahkan jemaah haji dalam melakukan proses ibadah haji juga menciptakan tatanan *clean government good governance* sesuai dengan Rencana Pembangunan Menengah Nasional (RPJMN) 2005-2009 Kementerian Agama (Kemenag) memfokuskan pada 5 pokok dari salah satunya yakni meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji. (Dirjen Penyelenggaran Haji dan Umrah, 2011).

Kemenag memfokuskan pada lima hal pokok salah satunya adalah peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji. Dalam mewujudkan pelayanan prima tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan, berbagai faktor yang perlu mendapat perhatian utama di antaranya adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuh kembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindak lanjuti layanan dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan (Tjiptino, 2008).

Pelayanan prima biasanya banyak ditemukan pada sektor-sektor yang bersifat profit padahal jika pelayanan prima mampu diaplikasikan dalam sektor publik hal tersebut tentu memberikan banyak keuntungan. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan pihak yang terkait pun mendapat citra yang positif di mata masyarakat (Rohkmad, 2016). Kemenag pada bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam melayani calon jemaah haji dan jemaah haji untuk mendampingi dan membantu segala sesuatu yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh jemaah haji sebelum keberangkatan sampai kepulangan ibadah haji. Penyelenggara Haji dan Umrah sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah Kementerian Agama tentu perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian

kepada masyarakat yang bersifat jasa. Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan di tingkat provinsi sampai dengan tingkat kecamatan dicantumkan melalui Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji No.13 Tahun 2008 (Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag RI, 2011).

Pada konteks ini, diperlukan sebuah penanganan dan perhatian khusus adalah pelayanan ibadah haji, mengingat adanya peningkatan yang signifikan dalam jumlah masyarakat yang mendaftar untuk ibadah haji. Maka untuk mengatasi hal ini, diperlukan langkah-langkah yang representatif dan berkelanjutan, terutama dengan mempertimbangkan jumlah calon Jemaah haji yang semakin banyak dan meningkat dan membutuhkan informasi yang lebih banyak. Sehingga perlu memperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan efektif sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Pendaftaran ibadah haji di Indonesia ada pada UU Pasal 26 Ayat (1) UU No. 13 Tahun 2008 ditegaskan bahwa “Pendaftaran jemaah haji dilakukan oleh panitia penyelenggaraan ibadah haji dengan mengikuti prosedur dan yang telah memenuhi persyaratan”, kemudian pada pasal 26 Ayat (2) lebih lanjut ditegaskan bahwa: “Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan persyaratan pendaftar diatur dalam peraturan Menteri”. Hal tersebut juga didukung pula dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2010 tentang Prosedur dan Persyaratan Pendaftaran Jemaah haji, menyangkut hal ini dalam pasal (1) ditegaskan bahwa: “Pendaftaran jemaah haji dilakukan sepanjang tahun dengan prinsip pelayanan keberangkatan sesuai dengan nomor urut pendaftaran (nomor porsi)”. Pelayanan pendaftar ibadah haji dari tahun ketahun menunjukkan

kemajuan yang signifikan hal ini diawali pada tahun 1995, untuk pertama kalinya terjadi *over kouta* yang menimbulkan *waiting list* bagi calon jamaah haji.

Pada saat itu pendaftaran jamaah haji masih dilakukan secara manual sehingga diperlukan sistem pendaftaran yang mampu memberikan jaminan kepastian dan rasa adil bagi jamaah haji yang masuk dalam daftar tunggu. Karena itu Kementerian Agama mengadopsi model *reservation control* untuk memperoleh *seat* pesawat dari PT. Garuda Indonesia. Perkembangan berikutnya, kementerian agama membentuk sistem pelayanan pendaftaran haji berbasis komputer yang di kenal dengan istilah Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

Satu langkah tepat yang telah diambil oleh Kementerian Agama dalam upaya meningkatkan pelayanan haji adalah dengan membangun suatu Sistem Komputerisasi Haji Terpadu atau disingkat SISKOHAT. SISKOHAT merupakan sarana menumbuh kembangkan sistem pelayanan pendaftaran haji yang bersifat manual ke arah otomatis melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air maupun Arab Saudi (Kementerian Agama RI, 2010). SISKOHAT menjadi perangkat untuk mendata pendaftaran haji sehingga dapat diperoleh *database* jamaah haji setiap tahun berjalan. Karena pendaftaran haji dilakukan sepanjang tahun. Sistem ini memberikan nomor porsi kepada setiap pendaftar dengan prinsip *first come first served*.

Pendataan haji melalui SISKOHAT dilakukan sepanjang tahun yang dapat dimonitor dan dikenali setiap saat secara *real time*. Sebagai penyelenggara dan

pemberi layanan pada bidang pendaftaran ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi (Kemenag) memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kepada jemaah haji dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji mulai dari perumusan dan pelaksanaan, penyusunan norma-norma, standar operasional, prosedur dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji.

Pendaftaran jemaah haji di Kemenag Kota Cimahi dimulai dengan prosedur di mana calon jemaah haji diikutsertakan untuk mendaftar secara langsung di ruang SISKOHAT, dengan memasukan (*input*) data informasi calon jemaah haji yang bersangkutan, seperti : tempat tanggal lahir, alamat, NIK, dan data lainnya yang kemudian dimasukan ke dalam *database* SISKOHAT.

Peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan prima pendaftaran ibadah haji di Kemenag Kota Cimahi sebagai penyelenggara bidang ibadah haji apakah sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat RI tentang pelayanan pendaftaran ibadah haji, maka peneliti ingin mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan prima pendaftaran ibadah haji di Kemenag Kota Cimahi. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul **“STRATEGI PELAYANAN PRIMA PENDAFTARAN IBADAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA CIMAHI”**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah dijelaskan hal yang menjadi fokus penelitian adalah strategi pelayanan prima yang diterapkan pada proses pelayanan pendaftaran di Kemenag Kota Cimahi. Maka rumusan masalah dari penelitian adalah :

1. Bagaimana perencanaan strategi pelayanan prima di Kemenag Kota Cimahi ?
2. Bagaimana pemahaman Staf terhadap perencanaan strategi pelayanan prima yang ada di Kemenag Kota Cimahi ?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat perencanaan pelayanan Prima di Kemenag Kota Cimahi ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis Strategi Pelayanan Prima yang dilaksanakan oleh Petugas Penyelenggara Haji dan Umrah.

1. Untuk mengetahui seperti apa perencanaan pelayanan prima yang dijalankan oleh Kemenag Kota Cimahi.
2. Untuk mengetahui bagaimana pemahaman staff terhadap perencanaan pelayanan prima di kemang Kota Cimahi.
3. Untuk mengetahui seperti apa faktor pendukung dan penghambat perencanaan pelayanan prima yang ada di Kemenag Kota Cimahi.

#### D. Kegunaan Penelitian

##### 1. Manfaat teoritis

Peneliti mengharapkan dapat menambahkan ilmu pengetahuan dan wawasan terkhusus pada bidang pengembangan pengetahuan seputar pelayanan pendaftaran ibadah haji.

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini peneliti berharapo menjadikan sebuah bahan pertimbangan dan masukan terhadap sebuah kebijakan yang akan diambil oleh penyelenggara pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi yang dapat meningkatkan sebuah kualitas pelayanan prima mengenai pendaftaran ibadah haji.

#### E. Kajian Penelitian yang Relevan

Upaya menghindari sebuah *plagiarism* dalam pengolahan data, maka peneliti mengkaji penelitian serupa dan relevan yang telah dilakukan sebelumnya. Berikut hasil dari kajian penelitian yang Relevan adalah :

No.	Nama Peneliti dan Judul, dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	(Jurnal) Lilis Latifah, Fisher Zulkarnaen, Arif Rahman “Strategi KBIH	Kesamaan nya yakni meneliti	Perbedaannya yakni tempat penelitian

	<i>Dalam Memberikan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jemaah Haji Tahun 2016”</i>	tentang strategi pelayanan Prima.	yang dilaksanakan di KBIH.
2.	(Jurnal) Muhammad Ali Yusni “ <i>Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota samarinda</i> ” Tahun 2015	Meneliti tentang pelayanan kantor kementerian agama	Perbedaan pada bagian penelitian yakni jurnal tersebut meneliti pelayanan secara umum.
3.	(Jurnal) Yuhadi, Yunida Een Friyanti, Asnaini “ <i>Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji ( Studi Kasus Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan.</i> ” Tahun 2022	Persamaan yakni menggunakan Teori Strategi pelayanan prima.	Perbedaan yakni objek penelitian yang difokuskan untuk sebuah kualitas KBIH.

4	(Skripsi) Trima Evantoro <i>“Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah Di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas”</i> Tahun 2016	Kesamaan yakni meneliti sebuah pelayanan prima.	Perbedaan bahwa skripsi ini meneliti sebuah pelayanan prima yang ada di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas.
5	(Skripsi) Fatimah Azzahra Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2017	Meneliti terkait pelayanan Prima ibadah haji beserta Umrah menggunakan teori pelayanan prima.	Bertfokus kepada pengimplementasian pelayanan prima.

table 1. 1 Kajian Penelitian yang relevan

## F. Landasan Pemikiran

### 1. Landasan Teori

Strategi dalam penelitian ini adalah salah satu cara atau proses yang akan diambil sebuah organisasi atau perusahaan dalam memberikan sebuah

pelayanan prima yang diberikan kepada jemaah sehingga memperoleh hasil yang memuaskan bagi pihak Lembaga dan jemaah.

Strategi berasal dari Bahasa Yunani yakni “*Strategos/stratos* = Militer” dan “*Ag* = memimpin” atau disebut “*generalship*” atau sesuatu yang dilakukan oleh para jendral perang dalam mengatur rencana untuk memenangkan sebuah peperangan. Seorang ahli yang bernama Clausewitz telah mengatakan bahwa strategi merupakan sebuah seni pertempuran untuk meraih kemenangan sebuah perang. Oleh karena itu, tidak diherankan apabila istilah strategi sering digunakan dalam kancah peperangan. Istilah strategi digunakan pertama kali di dunia militer (Rachmat, 2018).

Strategi adalah sebuah upaya organisasi untuk mencapai sebuah misi. Setiap wilayah fungsional memiliki strategi guna mencapai sebuah misinya dan membantu organisasi mencapai misi keseluruhan. Secara sederhana perencanaan mempunyai arti suatu rangkaian proses kegiatan yang menentukan seperangkat keputusan mengenai apa yang diharapkan dan dilakukan terjadi (Kusnawan, 2010).

Pelaksanaan strategi yang efektif dapat menjadikan sebuah keputusan strategi yang baik menjadi tidak efektif atau pilihan yang diragukan menjadi berhasil, adalah memiliki kepentingan yang sama untuk menyelidiki proses-proses pelaksanaan yang bertujuan untuk mempertimbangkan keuntungan pilihan strategi yang ada. Oleh karena itu, masing-masing manajer operasional mampu mengawasi pelaksanaan perencanaan strategi sampai pada tingkat

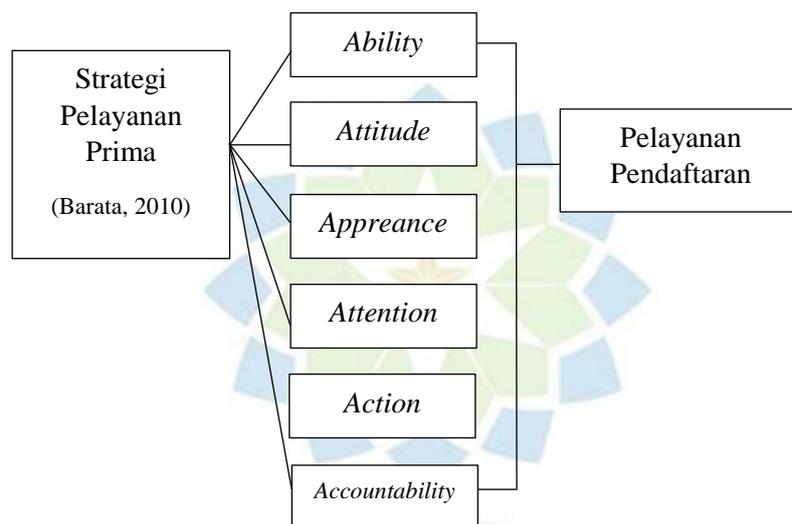
pengawasan pertama dan untuk mendukung hal tersebut setiap petugas dalam berbagai cara harus diikuti sertakan dalam berbagai proses implementasi strategi (Andrews, 1985).

Pelayanan adalah sebagai tindakan atau perlakuan yang diberikan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan atau konsumen. Secara Bahasa dan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), menyatakan bahwa pelayanan adalah merupakan kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan, yang memiliki sifat tidak dan tidak dapat dimiliki (Daryanto, 2014).

Pelayanan Prima adalah pelayanan yang memiliki sebuah ciri kualitas *quality nice*. Yang menjadi ciri khas kualitas meliputi kemudahan, kecepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang mempunyai kesan kuat dan dapat langsung dirasakan pelanggan pada saat itu juga. Pelayanan prima adalah pelayanan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat. Pelayanan prima adalah yang memenuhi kebutuhan praktis *practical needs* dan kebutuhan emosional *emotional needs* pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan (Rahmayanti, 2014).

## 2. Kerangka Konseptual

Dalam sebuah penelitian mengenai Strategi pelayanan prima dalam sebuah pelayanan pendaftaran ibadah haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi, Berdasarkan hal tersebut, kerangka konseptual penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

Keberhasilan sebuah pelayanan prima tidak terlepas dari (*Ability*) kemampuan seseorang dalam pemilihan konsep strategi pelayanan prima menurut (Barata, 2010). yaitu salah satunya menyelaraskan konsep-konsep kemampuan Karyawan atau pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi serta mempunyai pengetahuan di bidang haji, maka demikian konsep pelayanan prima akan berjalan.

Kemudian (*Attitude*) Sikap pegawai dengan menciptakan hal yang baik dengan para jemaah maka akan terjalin pula hubungan yang baik. Menurut

Abdullah Munir (2022) Sikap merupakan sebuah indikator yang sangat penting dan harus dimiliki oleh seluruh karyawan, meskipun seseorang menguasai dalam suatu bidang tetapi memiliki sikap yang kurang baik maka instansi tidak perlu mempertahankan hal ini karena instansi harus selektif dalam memperhatikan sikap para karyawannya. Demikian pula sikap yang semestinya atau yang wajar diberikan kepada setiap pelanggan akan membuat pelanggan senang. Sikap kita dalam melayani pelanggan atau calon jemaah haji terkadang timbul dari dalam naluri kita sendiri, kebiasaan kita berhubungan dengan pelanggan akan memudahkan kita untuk berinteraksi langsung. Ketiga

Kemudian (*Appearance*) penampilan, selain dalam memperhatikan sikap yang berakhlak baik hal ini juga harus diperhatikan yakni memiliki penampilan yang menarik serta rapi dan sopan. Kemudian Perhatian yang artinya memperhatikan dan membantu calon jemaah dalam melengkapi persyaratan. Dan yang terakhir tindakan selalu berusaha meningkatkan kebaikan mutu dengan cepat dan tepat dalam melayani saran serta kritik dari pada jemaah.

Tindakan (*Action*). Selalu berusaha meningkatkan perbaikan mutu dengan cepat dan tepat dalam melayani saran dan kritik para jemaah.

Tanggung Jawab (*Accountability*) Memiliki tanggung jawab yang tinggi serta mengantisipasi dalam pemberian pelayanan kepada calon jemaah. Melayani adalah tanggung jawab dalam kemampuan untuk memberikan semua kualitas terbaik untuk melayani kebutuhan jemaah.

Perumusan strategi seringkali ditunjukkan sebagai perencanaan strategi atau jangka panjang. Proses perumusan berurusan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan. Agar semua dapat tercapai, pembuat strategi harus bisa menganalisis faktor strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, dan acaman) pada situasi saat ini (Hunger, 2003).

Dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada para pelanggan, beberapa poin yang harus diperhatikan dan dilaksanakan, salah satunya dengan menjalankan konsep A6. Pelayanan prima berdasarkan konsep A6 yaitu, sebagai berikut: pertama, kemampuan (ability), kedua sikap (attitude), ketiga penampilan (appearance), keempat perhatian (attention), kelima tindakan (action), keenam tanggung jawab (accountability) (Barata, 2010).

## **G. Langkah-langkah**

### **1. Penentuan Lokasi Penelitian**

Lokasi yang peneliti teliti yaitu di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi yang beralamat di Jl. Kamarung No.17A, Citeureup, kec. Cimahi Utara, Kota Cimahi, Jawa Barat 40512. Urgensi dari masalah ini yang perlu di bahas adalah ingin mencari keterkaitan antara bagaimana pelayanan pendaftaran yang lebih difokuskan pada sebuah pelayanan prima. Lokasi ini strategis dan mudah diakses dari tempat tinggal peneliti, serta memungkinkan pengumpulan data yang diperlukan secara efektif.

## 2. Paradigma Pendekatan

Menurut Patton (2002) paradigma yang digunakan oleh peneliti yakni paradigma konstruktivisme yang menganggap bahwa kebenaran suatu realita sosial dapat dilihat sebagai hasil konstruksi sosial, dan kebenaran suatu realitas sosial itu mempunyai sifat yang *relative*. Kemudian Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang menggunakan observasi partisipasi, peneliti terlibat sepenuhnya dalam kegiatan informan kunci yang menjadi subjek penelitian dan sumber informasi penelitian. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati individu kelompok, masyarakat organisasi tertentu dalam konteks setting tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan holistic. Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjalankan dan menjabarkan bagaimana pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

## 3. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis kualitatif, yaitu sebuah Teknik pengumpulan data (*Field Research*) yang menggunakan observasi partisipasi. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan sebuah uraian mendalam tentang sebuah perkataan, tulisan, serta perilaku yang dapat diamati secara individu

atau kelompok (Moleong, 2000). Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjalankan dan memaparkan bagaimana pelayanan prima dalam sebuah pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

#### **4. Jenis Data dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

Data yang digunakan adalah kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena dapat meneliti objek alamiah. Pendekatan ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan subjektif maka data yang dihasilkan berbentuk deskriptif atau naratif.

##### **2. Sumber Data**

Sumber data ini merupakan hal yang penting untuk digunakan dalam sebuah penelitian untuk menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan :

- 1) Data Primer, sebuah data utama yang diperoleh melalui kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati serta diwawancarai yang menjadi subjek penelitian. Nasarumber dari penelitian ini adalah seluruh staff yang ada di Kementerian Agama Kota Cimahi di bidang PHU.
- 2) Data Sekunder sebuah data yang berkaitan dengan sebuah penelitian. Data sekunder diperoleh dari sebuah dokumen, kemudian di publikasi yang sudah berbentuk jadi. Data hasil sensus merupakan

sebuah contoh data sekunder, maka dapat disimpulkan data sekunder adalah sebuah data yang diperoleh melalui bahak kepustakaan.

Kemudian juga peneliti mengambil sebuah data dari berbagai sumber, seperti sumber secara langsung, dokumen penelitian yang berkaitan dengan pelayanan prima, pelayanan pendaftaran ibadah haji.

## **5. Penentuan Informan atau Unit Analisis**

### **1) Informan**

Peneliti memilih informan yang mempunyai penguasaan dalam segi pemahaman dalam permasalahan mengenai pelayanan pendaftaran di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi. Informan juga adalah pelaku yang benar-benar mengetahui serta terlibat dalam hal tersebut di Lembaga tersebut. Pendekatan ini memiliki tujuan dan memastikan bahwa hasil yang di peroleh akurat dan dapat di percaya. Yang akan menjadi informan daru penelitian ini adalah Ketua Kasi PHU di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi, staf yang bekerja pada pelayanan di PHU Kantor Kemenag Kota Cimahi, dan jemaah yang berasal dari Kota Cimahi yang sudah mendaftar haji di PHU Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

### **2) Teknik penentuan informan**

Penelitian Startegi Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi telah memilih informan sebagai sumber penghasilan data berdasarkan penguasaan subjek yang dimiliki

serta mempunyai data yang akurat dan relevan dan bersedia memberikan informasi secara akurat terkait strategi pelayanan prima. Maka Teknik penentuan yang digunakan adalah menggunakan Teknik *snowball*, yakni peneliti memungkinkan untuk menghubungi informan potensial melalui informan yang sudah terlibat.

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting yang di pergunakan untuk pengumpulan data secara langsung, Dokumen-dokumen penelitian yang berkaitan dengan pelayanan Prima. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

### 1) Observasi

Ketika mengumpulkan data untuk tujuan penelitian ilmiah, terkadang ia perlu memperhatikan sendiri berbagai fenomena, atau menggunakan pengamatan oranglain. Observasi atau pengamatann dapat didefinisikan sebagai perhatian terfokus terhadap suatu gejala (Purnomo, 2003).

Metode ini digunakan untuk menuliskan dan mengamati secara langsung gejala-gejala yang ada kaitannya dengan pokok masalah yang ditemukan di lapangan. Metode observasi ini digunakan untuk mengambil data dan informasi yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi guna melengkapi data penelitian. Dalam observasi ini peneliti akan melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung

terhadap objek penelitian yaitu proses pelayanan pprima pendaftaran ibadah haji yang telah dijelaskan sesuai dengan teori AKA Adya Brata yakni *Self awareness* (Kesadaran diri, menambah kualitas pelayanan) *Enthusiasm* (Pelayanan yang penuh dengan rasa semangat dan tanggung jawab) *Reform* (Memperbaiki kinerja pelayanan) *Value* (nilai tambahan) *Impressiv* (Berpenampilan menarik) .

## 2) Interview (Wawancara)

Wawancara adalah sebuah bentuk pengamatan atau pengumpulan data tidak langsung. Pengumpulan data wawancara ini adalah proses pengumpulan informasi dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung dan dijawab secara langsung. Yang dapat dibedakan dari teknik wawancara dengan hasil pengamatan langsung adalah bahwa Teknik wawancara harus selalu disusahakan adanya komunikasi serta interaksi dua arah antar peneliti dan objek riset (Sumarsono, 2014).

## 3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah rekaman peristiwa yang sudah terjadi. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan contohnya catatan sehari-hari. Sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi

dokumen merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Peneliti mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa catatan, transkrip, buku, brosur, dan peraturan yang berada di Kantor Kementerian Kota Cimahi.

