

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Yang dalam menjalankan kehidupan harus sesuai dengan syari'at Agama Islam. Dengan menjalankan segala Kewajiban-Nya dan menjauhi larangan-Nya. Agama Islam merupakan Agama yang didasarkan pada lima rukun Islam. Rukun Islam ini merupakan pondasi wajib bagi orang-orang beriman dan menjadi dasar dari kehidupan. Rukun Islam ada lima yaitu, syahadat, shalat, zakat, puasa, dan melaksanakan haji bagi yang mampu. Haji merupakan rukun islam yang kelima. Melaksanakan ibadah haji merupakan kewajiban bagi seluruh umat muslim yang mampu dijalannya. Ibadah Haji merupakan ibadah yang Allah SWT wajibkan bagi umat Islam. Apabila umat Islam yang mampu tidak melaksanakannya maka berdosa dan apabila melaksanakannya akan mendapat pahala. Ibadah haji berbeda dengan ibadah yang lainnya yang dalam pelaksanaannya membutuhkan waktu dan tempat tertentu. Ibadah haji bagi umat Islam bermakna sebagai respon terhadap panggilan Allah SWT untuk berkunjung ke Baitullah (Rochimi, 2010:9).

Selain ibadah haji ada pula ibadah umrah, yang menurut syara' yaitu berziarah ke Baitullah, melaksanakan thawaf, sa'I dari bukit shafa dan marwah, dan mencukur rambut. Ibadah haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup, apabila melaksanakannya untuk yang kedua kali atau lebih hanyalah sunnah (Baaz, 1993:5).

Pada haikatnya haji merupakan media bagi umat islam dalam melaksanakan ibadah haji ke baitullah di setia tahun. Makkah menjadi tempat beribadah yang setiap tahunnya sebagian umat muslim dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Sedangkan Ibadah umrah bagi umat muslim, menjadi sarana beribadah ketanah suci setiap saat dan waktu. Dengan melaksanakan ibadah umrah umat muslim datang dan berziarah ke baitullah senantiasa beribadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT (Ahmad, et al., 2003:231).

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah menjadi salah satu tugas dan fungsi dari Direktorat Jendral Haji yang menjadi penentu atau tolak ukur keberhasilan kerja dari lembaga secara keseluruhan. Sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 pasal 3 bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jamaah haji dan umrah sehingga dapat menunaikan ibadah sesuai dengan syariat. Serta mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggungjawab pemerintah yang dikoordinasi oleh Kementerian Agama Republik Indonesia (Departemen Agama, 2019).

Dalam pelaksanaan ibadah haji selalu mendapatkan perhatian khusus. Jamaah umrah pun dari tahun ke tahun banyak bertambah. Banyak bagian dalam penyelenggaraan ibadah haji, seperti pendaftaran, kesehatan, transformasi dan sebagainya. Seiring perkembangan zaman dan meningkatnya ekonomi Indonesia. Jumlah jamaah haji meningkat dan bahkan jumlah pendaftaranya melampaui batas kuota yang telah ditentukan. Kementerian Agama dalam bidang penyelenggaraan

haji dan umrah sebagai fasilitator bagi masyarakat senantiasa bersikap profesional dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah haji dan umrah. Memberikan bantuan dan mendampingi jamaah dalam segala sesuatu yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh jamaah haji sebelum berangkat ke tanah suci sampai pulang dari tanah suci. Penyelenggara haji dan umrah sebagai lembaga yang ada dalam wadah Kementerian Agama tentunya harus mentaati dan memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai pengabdian terhadap masyarakat dalam bentuk jasa. Kementerian Agama berfokus pada beberapa hal pokok, salah satunya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah, 2011:35).

Pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan yang diterapkan oleh individu atau kelompok baik dalam bentuk jasa maupun barang kepada masyarakat untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Penerapan faktor pelayanan prima menjadi hal yang sangat penting dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan pelayanan. Melalui pelayanan dapat memberikan hak dasar dari masyarakat sesuai dengan kebutuhannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Begitu pula dengan pelayanan ibadah haji, pelayanan ini menjadi salah satu tanggungjawab Kementerian Agama (Hayat, 2017:22).

Melalui berbagai dimensi pelayanan prima dapat menjadi tolak ukur sejauh mana keberhasilan Kementerian Agama dalam melayani pengelolaan ibadah haji dan umrah. Jika pelayanan tidak sesuai, maka masyarakat akan memandang hal yang tidak baik bagi Kementerian Agama. Pelayanan penyelenggaraan haji menjadi sorotan publik dari salah satu pelayanan masyarakat. Memperbaiki pelayanan

secara terus menerus, keterlibatan seluruh anggota organisasi, dan usaha dalam memenuhi dan meningkatkan ekspektasi dari pengguna jasa semaksimal mungkin memberikan pelayanan prima (Rokhmad, et al., 2015:89).

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melebihi ekspektasi pelanggan. Dengan mewujudkan pelayanan prima di bidang haji dan umrah menjadi harapan untuk memudahkan jemaah haji dan umrah dalam melaksanakan proses ibadah haji dan umrah. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak pelayanan ibadah haji dan umrah yang belum berjalan secara efektif dan efisien.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan menjadi lokasi penelitian, yang dilatar belakangi oleh faktor pelayanan serta standar pelayanan dibagian penyelenggaraan haji dan umrah yang terlihat menarik, dengan pelaksanaan kerja yang dilaksanakan berbeda dengan penyelenggara haji dan umrah dikabupaten lainnya. Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan terhadap jemaah, kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan memiliki tanggung jawab penuh dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji dan umrah. mulai dari kriteria dan prosedur, standar operasional serta evaluasi dalam pelayanan haji dan umrah. Dapat dilihat dari berbagai segi. Salah satunya dari segi sarana dan prasarana yang diberikan oleh penyelenggara haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan kepada jemaah. Dengan selalu memperhatikan sistem pelayanan yang diberikan. Sehingga perlu adanya tindakan untuk melakukan perubahan dan sistem pelaksanaannya dalam melakukan usaha dalam menciptakan

pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat dengan mengimplementasikan pelayanan yang baik.

Dari hal tersebut, perlu dilakukan kajian lebih lanjut dan mendalam. Dengan tujuan untuk mengetahui potensi maupun cara yang harus dilakukan untuk terus menerus mengoptimalkan kualitas pelayanan dan mengetahui sejauh mana kontribusi lembaga tersebut dalam mengabdikan dan memberikan pelayanan yang baik terhadap calon jamaah haji dan umrah. Sehingga peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana faktor pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan?
2. Bagaimana dimensi kualitas pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan?
3. Bagaimana standar pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan

2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan
3. Untuk mengetahui standar pelayanan dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka hasil dari penelitian ini diharapkan memiliki manfaat, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambahkan khazanah keilmuan serta memberikan wawasan khususnya dalam pengembangan pengetahuan mengenai implementasi pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang sempurna.
2. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan terhadap kebijakan yang akan diambil oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan sehingga dapat mengimplementasikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

E. Tinjauan Pustaka

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Fikri Wildani dengan judul “*Kualitas Pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama kota Bandung*” tahun penelitian 2017. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dan penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya keluhan jamaah haji kota Bandung serta ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun hasil dari

penelitian ini, menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan kementerian agama kota Bandung sudah baik, dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jamaah haji di kementerian agama kota Bandung sudah sesuai harapan jamaah haji.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ainurrohmah dengan judul "*Strategi PT. Noor Abika Tour Travel dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima Pada Calon Jamaah Haji Plus: Studi Deskriptif di PT. Noor Abika Tour Travel Graha Panyileukan Asri Ruko No. 18-19 Jl. Soekarno Hatta No. 766 Bandung*" tahun penelitian 2017. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Dan adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan proses perencanaan pelayanan pada PT. Noor Abika Tour Travel dengan menggunakan strategi manajemen.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Resti Wildayati dengan judul "*Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah: Studi Deskriptif di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Karawang*" tahun penelitian 2018. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan penafsiran logika yang dihubungkan dengan konteks jurusan Manajemen Dakwah. Data dan hasil yang didapatkan dari optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah yaitu wujud fasilitas pelayanan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah sudah memadai, tanggap dalam membantu dan menyediakan pelayanan sesuai dengan keahliannya masing-masing.

F. Landasan Pemikiran

Implementasi bermakna sebagai sebuah terapan dari rencana yang sudah disusun secara terstruktur dan terperinci dimana penerapan yang dilakukan harus utuh secara menyeluruh. Implementasi atau *directing* yaitu penerapan program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta memberikan motivasi kepada semua pihak agar dapat menjalankan tanggungjawab dengan penuh kesadaran dan memiliki jiwa produktivitas yang tinggi. Adapun fungsi pengimplementasian yaitu:

1. Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada karyawan atau tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan.
2. Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan, menjelaskan kebijakan yang ditetapkan (Mukarom, at al., 2018:80).

Pelayanan secara umum merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan, dengan melalui pelayanan kebutuhan dan keinginan konsumen dapat terpenuhi. Pada hakikatnya pelayanan merupakan rancangan kegiatan yang berupa proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan saling berkaitan yang meliputi seluruh kehidupan masyarakat yang dalam prses pemenuhan kebutuhannya melalui orang lain (Hasibuan, 2005:152).

Menurut Gronroos yang dikutip oleh Zaenal Mukarom, Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba, yang terjadi akibat adanya ineraksi antara konsumen dan karyawan atau lainnya yang

disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Menurut Barata, pelayanan prima merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam suatu interaksi langsung antara satu orang dengan yang lain dan menyediakan kepuasan bagi pelanggan. Pelayanan prima dapat dipahami sebagai pelayanan yang melayani pelanggan lebih dari yang diharapkan, dengan memberikan perhatian kepada waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan dan kualitas kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu konsep layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Konsep kepedulian kepada masyarakat atau konsumen yang terus dikembangkan sedemikian rupa bertitik tolak dengan program pelayanan kepada pelanggan (Barata, 2003:30).

Sehingga saat ini program pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melakukan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Pelayanan yang baik akan menentukan terhadap kepuasan konsumen. Begitu pula dengan pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji, jika pelayanan yang diberikan baik maka akan mendapatkan respon atau kepuasan yang baik pula dari jamaah. Kepuasan jamaah haji yang dimaksud yaitu perasaan puas jamaah terhadap pelayanan jasa yang diberikan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Adapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah ada ketentuan dalam pelaksanaannya, peraturan serta wewenang. Sehingga pelayanan dapat diterima dengan puas. Berkaitan dengan hal tersebut pelayanan terhadap masyarakat memiliki makna pelayanan yang berkualitas, diantaranya:

1. Memenuhi kriteria waktu, biaya, tempat, kualitas dan prosedur yang sudah ditentukan dalam tugasnya memberikan pelayanan.
2. Mendapatkan kepuasan terhadap pelanggan, yang dimaksud yaitu masyarakat yang mendapatkan pelayanan merasa puas, berkualitas, dan tepat waktu.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan prima menjadi sesuatu yang harus diperhatikan oleh penyelenggara dalam mengembangkannya untuk mencapai suatu keberhasilan perusahaan. Tentunya ini tidak terlepas dari kemampuan memilih konsep dalam pendekatannya. Budaya pelayanan prima bisa dijadikan sebagai referensi dalam berbagai aspek kehidupan. Menurut Barata (2003:31) Ada enam faktor pelayanan prima yang dikenal dengan A6, diantaranya konsep sikap (*Attitude*), kemampuan (*Ability*), perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Penampilan (*Appearance*), tanggung jawab (*Accountability*).

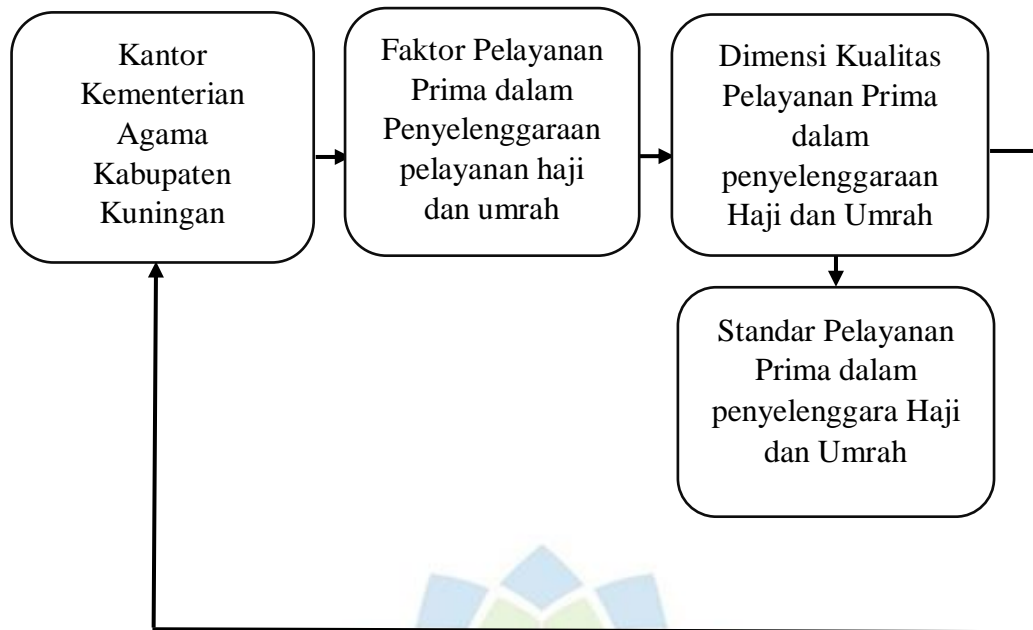
Dalam mengukur kualitas pelayanan prima, menurut Kotler yang dikutip oleh Asmawi Rewansyah (2011:77-79) terdapat lima dimensi, diantaranya:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu mampu dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan atau pelanggan dengan baik dan benar.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan kepekaan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Serta pemberian pelayanan yang efektif dan efisien, pelayanan yang efisien akan memaksimalkan dalam memberikan perhatian kepada penerima layanan atau masyarakat.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan, wawasan dan pengetahuan pemberi layanan untuk memberikan jaminan dan keyakinan terhadap pengguna layanan.

4. *Emphaty* (kepedulian), yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan melalui pendekatan personal, memberikan perlindungan dan memahami kebutuhan dari penerima layanan, mampu berhubungan dan berkomunikasi dengan baik.
5. *Tangible* (bukti nyata), yaitu meliputi fasilitas sarana dan prasarana, penampilan dari para pegawai, serta perlengkapan yang membantu pelayanan. Kenyamanan dalam pelayanan juga penting karena mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap layanan.

Menurut Rangkuti (2017:344-348), mengenai standar pelayanan prima yang harus diperhatikan dalam penyusunan standar pelayanan diantaranya berdasarkan pada kriteria standar pelayanan prima, penerapan standar operasional prosedur, pengukuran kinerja pelayanan, dan pengelolaan pengaduan.

Maka dari itu, pelaksanaan pelayanan prima perlu diperhatikan. Karena apabila kinerja yang dilakukan tidak sesuai atau dibawah harapan, maka akan menimbulkan rasa kecewa dari pelanggan. Menempatkan orang-orang sesuai porsinya dalam setaip aktivitas untuk mencapai tujuan, menyediakan kebutuhan yang diperlukan atau alat-alat yang dibutuhkan. Menetapkan wewenang yang didelegasikan kepada orang-orang yang akan melakukan kegiatan-kegiatan tersebut (Malayu, 2014:118-119).



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual diatas bahwasanya penulis memiliki objek permasalahannya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan bagian penyelenggara haji dan umrah terkait bagaimana Implementasi pelayanan prima dalam penyelenggaraan Haji dan Umrah yang diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Kuningan tersebut. Dengan mengetahui faktor pelayanan prima yang dilaksanakan, bagaimana dimensi kualitas pelayanan prima yang diterapkan serta standar pelayanan untuk mengukur keberhasilan dari sistem kerja penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan. Dengan berbagai upaya dalam penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji perlu dilakukan agar pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan lancar dan tertib, serta terjamin keselamatan dan keamanan.

G. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan, yang terletak di jalan Otto Iskandardinata No. 85 Kecamatan Kuningan Kabupaten Kuningan Jawa Barat 45511. Lokasi tersebut menjadi tempat penelitian karena memudahkan dalam pencarian data dan tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai implementasi pelayanan prima dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kualitatif, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi partisipasi, peneliti terlibat sepenuhnya dalam kegiatan informan kunci yang menjadi subjek penelitian dan sumber informasi penelitian (Ardianto, 2010:58). Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data yang digunakan untuk menggambarkan keadaan pelayanan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif, sebagai cara yang praktis dalam menjalankan dan menguraikan bagaimana implementasi pelayanan haji dan umrah serta penyelenggaraannya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan. Dan diharapkan dapat menghasilkan suatu penjelasan yang lebih mendalam mengenai ucapan, tulisan,

dan tingkah laku yang dapat diamati oleh peneliti dalam konteks pengaturan tertentu yang dikaji dalam sudut pandang yang utuh atau sempurna.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Adapun teknik yang digunakan peneliti, sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi ini digunakan dengan cara mencatat dan mengamati secara langsung gejala-gejala yang ada kaitannya dengan pokok permasalahan yang ditemukan dilapangan. Dalam penelitian ini, peneliti terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang ada didalamnya untuk memperoleh data dan informasi serta mengamati kondisi lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan dengan tujuan untuk melengkapi data penelitian.

b. Wawancara

Dengan menggunakan metode wawancara ini yaitu dengan berusaha mengumpulkan data atau informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan yang kemudian akan dijawab secara lisan pula. Wawancara dilakukan secara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada pihak yang bersangkutan untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat. Wawancara dilakukan langsung dengan Bapak Drs. H. Ahmad Sadudin, M. Pd, selaku Kepala Seksi Bagian Haji dan Umrah, Bapak H. Nurul Komar, S. Ag, M. Si selaku penyusun bahan kebijakan, Bapak Indra Irawan S. Kom, selaku

Staff Sukarelawan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan Bagian pelayanan haji dan umrah.

c. Dokumentasi

Menurut Winarno Surahmad (1989:134), dokumentasi merupakan laporan tertulis dari suatu peristiwa yang isinya terdiri atas penjelasan dari pemikiran terhadap peristiwa. Dokumen ini bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi ini dilakukan dengan menganalisis atau melihat dokumen-dokumen hasil dari subjek sendiri atau orang lain. Peneliti mengumpulkan data dalam studi dokumentasi berupa catatan haji, buku, brosur serta peraturan yang ditetapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan bagian penyelenggara haji dan umrah.

5. Sumber Data

Adapun sumber data atau penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yaitu:

a. Data Primer

Menurut Dewi Sadiyah (2015:93), Data primer yaitu sumber data dari hasil informasi tertentu tentang suatu data dari seseorang mengenai masalah yang sedang diteliti oleh seorang peneliti. Sumber data primer ini diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Bagian Penyelenggara Haji dan Umrah dan para staf pegawai bagian haji dan umrah.

b. Data Sekunder

Dan data sekunder berupa data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan (Soewadji, 2012:147). Data sekunder diperoleh dari dokumen, publikasi, arsip, visi misi, program kerja serta struktur organisasi yang terdapat di Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Kuningan Bagian haji dan umrah, serta hal lain yang dapat memenuhi data yang diperoleh oleh peneliti.

6. Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan pengumpulan data telah selesai pada periode tertentu. Menurut Miles dan Huberman (1984), aktivitas dalam menganalisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya sudah jenuh. Analisis data dilakukan dengan:

a. Reduksi Data

Proses ini dengan meringkas, memilih hal-hal pokok, lebih fokus pada hal yang lebih penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah diringkas akan menjadi gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data selanjutnya, dan mencarinya apabila dibutuhkan. Data yang dibutuhkan dalam hal ini yaitu mengenai Implementasi pelayanan prima dalam penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor kementerian Agama Kabupaten Kuningan.

b. Penyajian Data

Dalam Penelitian Kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, diagram, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1984) menyatakan bahwa yang sering digunakan dalam menyajikan data penelitian kualitatif yaitu dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data dilakukan peneliti dalam bentuk uraian singkat supaya mudah untuk dipahami. Penyajian data ini berupa data-data yang dikumpulkan

peneliti, mengenai implementasi pelayanan prima dalam penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan.

c. Kesimpulan

Langkah terakhir dalam penelitian ini yakni berupa penarikan kesimpulan dan verifikasi. Yang mana akan ditarik kesimpulan mengenai bagaimana Implementasi Pelayanan Prima dalam penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan. Kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya.

