


**SKRIPSI**  
**ANALISIS KINERJA PELAYANAN HAJI**  
**DEPARTEMEN AGAMA KABUPATEN SLEMAN**  
**TAHUN 2008**



**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan  
Guna Mencapai Derajat Kesarjanaan Jenjang Strata Satu  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Di Susun Oleh:**  
**PUTRI RINDANG KASIH**  
**20050520001**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**  
**2009**

**SKRIPSI**

**Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Tim Penguji  
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Pada**

**Hari/Tanggal : Sabtu, 02 Mei 2009**

**Tempat : Ruang Sidang Fisipol UMY**

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**KETUA**

**Drs. Juhari SA, M.Si**

**PENGUJI I**

**PENGUJI II**

**Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si**

**Titin Purwaningsih, S.IP.,M.Si**

**Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)**

**Tanggal : 14 Mei 2009**

**Drs. Suswanta, M.Si**

**Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya ataupun pendapat orang lain yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensinya.

Yogyakarta, April 2009

Putri Rindang Kasih

## MOTTO

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,  
maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan),  
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain)  
dan hanya kepada Tuhanmulah kamu berharap  
(QS-Al-Insyirah)*

*Sesungguhnya manusia itu berada dalam kerugian,  
kecuali orang yang berilmu,  
orang yang berilmu juga rugi,  
kecuali orang yang berakal,  
orang yang berakal juga rugi,  
kecuali dengan ikhlas.*

## SPECIAL DEDICATION

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Papaku Ery Helson Ishak

Mamaku Julin Nikmah

Kedua Adikku

♥ Puspa Azila

♥ Puji Septiara

# Dedication

1. **Allah SWT.**, yang telah memberikan kesehatan dan kemudahan dalam mendapatkan data untuk menyelesaikan skripsi ini. Tanpa kehendak-Mu skripsi ini tidak akan lancar.
2. Dosen-dosen Ilmu Pemerintahan (*Drs. Suswanta, M.Si; Dian Eka Rahmawati, S.I.P, M.Si; Drs. Juhari SA, M.Si; Titin Purwaningsih, S.I.P, M.Si; Tunjung Sulaksono, S.I.P, M.Si; Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si; Drs. Ulung Prihadi, M.Si; Ane Permatasari, S.I.P; Erni Zuhriyati, SS, S.I.P, Utami Dewi, SS, S.I.P, M.Pub, Pol; Dr. Achmad Nurmandi, M.Sc; Drs. M. Zaenuri, M.Si; Awang Darumurti, S.I.P, M.Si; Drs. Suranto, M.Pol; Bambang Eka CW, S.I.P, M.Si*)  
Terimakasih atas ilmunya selama ini .
3. Karyawan dan Staf UMY : **Pak Wisnu, Pak Katon, Pak dul, Pak Nur, Mas Wahid, Bu Ning**, terima kasih atas bantuannya selama ini.
4. Kedua orang tua ku yang selama ini selalu ada disampingku, **Papa dan Mama** makasih atas nasehat-nasehatnya selama ini, kalian selalu memberikan semangat sehingga anakmu ini dapat bertahan jauh dari kalian. Terima kasih juga buat kirimannya selama ini he..he...
5. Adik-adikku **Puspa**: dewasaalah karena sekarang kamu jauh dari papa dan mama dan jangan berbuat ulah yang bisa merepotkanku. **Puji**: enak ya serasa jadi anak tunggal dirumah, tapi harus jadi anak baik sering-sering bantu mama. Belajar yang rajin ya...

6. *Keluarga-keluarga besarku baik yang ada di **BATURAJA** maupun yang tersebar disetiap pulau. Terutama yang ada di Yogyakarta dan Solo, terima kasih telah menjaga ku selama aku hidup di Jogja.*

Tempat bernaungku "*Kost Griya Nuroh*" selama 4 tahun ini suka cita aku Lewati disini bersama penghuni lainnya yang bermacam-macam sifatnya.

- ♥ *Mas Tadio dan Mbak Ria* yang selalu setia menjaga dan menemani semua anak kost, *Zaki* yang akan selalu menjadi AyahNk kecilku.
- ♥ AyahNk gedeku *Widi*, semangat banget sih ngerjain skripsinya, inget-inget makan lfo biar bisa ada sedikit tambahan berat badan ^\_^.
- ♥ *Bu ReTe* yang selalu setia dengan panggilan sayang kami semua, ingat perjuangan belum berakhir..Chayo..he..
- ♥ *JeNk Ria* dengan pertualangannya selama ini, perubahanmu bukan ulahku lfo ..^\_^..
- ♥ *Fitri* yang sering nemenin aku jalan-jalan, makasih ya atas waktunya, kapan-kapan kita keliling-keliling lagi.
- ♥ *Fifi* yang punya hobi jalan-jalan, kapan nih kita ke pantainya??
- ♥ *JeNk Ve* yang kepolosannya suka bikin gomez...makasih ya dengan adanya tompel aku jadi ada hiburan dan maenan walaupun klo kamu pulang jadi repotnya aku he....
- ♥ Buat yang lainnya ( *Nur, Selvy, Aci, Nely, Mita, Nina, Yovi, Rina, Selky, Lara, Ant i* ) makasih udah mo jadi temenku selama di kost, kenangan-kenangan kita tak akan terlupakan.

Sahabat-sahabat Terbaikku “*Bodreks*” sudah banyak yang kita lalui bersama suka dan duka tapi kita selalu bersama meski tak jarang timbul perselisihan. Kenangan kebersamaan ini tak akan pernah aku lupa meski kita terpisah dalam menentukan arah perjalanan panjang masing-masing.

- ♥ **Dani (LoyeNk)** makasih ya udah mo dengerin curhatku selama ini n makasih juga buat nasehat-nasehatnya. Kita duluan ya..selamat kuliah lagi he...
- ♥ **Ina (Pa0)** pertualangan cintamu menjadi pembelajaran buatku he... semoga cepet dapat jodoh sesuai dengan keinginan ya..
- ♥ **Sita (Manis)** makasih atas bantuannya selama ini, klo enggak ada kamu taulah jadinya kapan skripsi ini. kebersamaan kita tak akan terlupakan.
- ♥ **Ninuk (Nunik)** makasih udah menerimaku di rumahmu yang asri itu, salam buat Mr. Bams and Family he.. wisata kuliner kita belum selesai lho, mari kita lanjutkan..
- ♥ **Gina (Ginul)** kamu emNk kecil-kecil cabe rawit, aku bangga ma kamu walaupun banyak tingkah tapi masa depan tetep nomor satu. Kebersamaan kita dari awal kuliah selalu aku kenang.
- ♥ **Ida** walaupun kamu termasuk yang paling baru masuk dalam kehidupanku tapi kebersamaan kita tak akan terlupakan.



*Teman-teman Seperjuanganku:*

- ♣ *Teman-teman IP Angkatan 2005 ( Soulmateku Ichal, Putri, Vivin, Andre, Wawan, Tyo Ari West Prog, Fajar, Ella, Hendri, Ari Palembang, Gopeng, Novel, Jack, Milo, Rekho, Dopen, Itha, Eki, Ayu, Riki, Rio, Abdel, Temon, Wisnu, Khardi, Mail, Muthia, Diva, Trisna, Sundari, Ranie, Flat, Jun, Pokoknya semua Ilmu Pemerintahan angkatan 2005 yang ga bisa disebutin satu-satu.*
- ♣ *Teman-teman KKN Iwan, Kiki, Romi, Tini kumpul lagi yuX..*
- ♣ *Teman-teman kenanganku yang selalu ada di ingetanku Alex, Dori, Stevi, BW's, Binetti, Alm, Asep, Roni, Hanief, Rio, Yoga, Epang, Tyo dll*
- ♣ *Semua pihak yang tidak bisa Penulis sebutkan namanya terimakasih.*

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan memanjatkan puji dan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Haji Departemen Agama Kabupaten Sleman”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini banyak mempunyai kelemahan dan kekurangan dalam segi penyusunan maupun penulisannya, oleh karena itu penulis menerima kritikan dan saran yang bersifat membangun bagi perbaikan skripsi ini.

Sangat disadari tanpa adanya dukungan dan bantuan dari semua pihak yang terkait dengan skripsi ini penulis tidak akan dapat menyelesaikan dengan lancar dan tepat waktu. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Dasron Hamid, M.Sc. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. H. Tulus Warsito. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

3. Bapak Drs. Juhari SA. M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan pengarahan dengan penuh pengertian dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Semua Dosen-dosen dan Staf Pengajaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak H. Shiddieq A. S.Ag. selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan dan informasi.
6. Ayah dan Ibu tercinta, yang telah memberikan do'a dan dukungannya.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi mereka yang memerlukannya dan semoga do'a, bantuan, petunjuk, bimbingan dan dorongan yang telah di berikan pada penulis dapat balasan dari Allah SWT.

*Amin ya robbal'amin*

Yogyakarta, April 2009

Penulis

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
KATA PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
SINOPSIS.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kerangka Dasar Teori.....	9
1. Organisasi Publik.....	10
a. Kantor Departemen Agama.....	13
b. Fungsi dan Tugas Pokok Kantor Departemen Agama	13
2. Kinerja Organisasi Publik.....	14
3. Pelayanan Publik.....	19
4. Pelayanan Haji.....	25

F.	Definisi Konseptual.....	31
G.	Definisi Operasional.....	33
H.	Metode Penelitian.....	35
BAB II. DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....		42
A.	Kondisi Umum Kabupaten Sleman.....	42
1.	Kondisi Geografis dan Topografi.....	42
2.	Kondisi Demografi.....	46
3.	Kondisi Sosial.....	50
B.	Deskripsi Haji Kabupaten Sleman.....	53
C.	Deskripsi Kantor Departemen agama.....	57
1.	Sejarah Departemen Agama.....	57
2.	Visi, Misi, dan Fungsi.....	58
3.	Struktur Organisasi.....	59
BAB III. KINERJA PELAYANAN HAJI KABUPATEN SLEMAN		
TAHUN 2008.....		64
A.	Analisis dan Interpretasi Data dari Prespektif Jamaah	65
1.	Deskripsi Responden.....	65
2.	Analisis dan Interpretasi setiap Variabel.....	67
a.	Ketampakan Fisik (tangibles)	67
b.	Reliabilitas (reliability).....	74
c.	Responsivitas (responsiveness).....	80
d.	Kompetensi (competence).....	84
e.	Kesopanan (courtesy).....	89
f.	Kredibilitas (credibility).....	92
g.	Keamanan (security).....	98

h. Akses (access).....	102
i. Komunikasi (communication).....	106
j. Pengertian (understanding the customer).....	111
B. Kesimpulan Hasil Indeks dari Prespektif Jamaah....	118
C. Analisis terhadap Kinerja Pelayanan Haji.....	121
BAB IV. PENUTUP .....	125
A. Kesimpulan.....	125
B. Saran-saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA.....	128
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Jamaah Haji Propinsi DIY Menurut Kabupaten /Kota.....	6
Tabel 2.1	Letak Geografis dan Batas Wilayah Kabupaten Sleman.....	42
Tabel 2.2	Banyaknya Penduduk menurut Jenis Kelamin per Kecamatan di Kab. Sleman.....	46
Tabel 2.3	Banyaknya Penduduk menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin diKab. Sleman.....	47
Tabel 2.4	Profil Jamaah Haji Tahun 2008 Berdasarkan Domisili per Kecamatan.....	54
Tabel 2.5	Profil Jamaah Haji Tahun 2008 Berdasarkan Kelompok Umur.....	55
Tabel 2.6	Profil Jamaah Haji Tahun 2008 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 2.7	Profil Jamaah Haji Tahun 2008 Berdasarkan Pendidikan.....	56
Tabel 2.8	Profil Jamaah Haji Tahun 2008 Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 3.1	Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	65
Tabel 3.2	Deskripsi Responden Menurut Kelompok Umur.....	66
Tabel 3.3	Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan.....	66
Tabel 3.4	Kesesuaian fasilitas operasional dengan kebutuhan Jamaah.....	67
Tabel 3.5	Infrastruktur selalu memenuhi standar kualitas dan memenuhi kebutuhan.....	70
Tabel 3.6	Jumlah Infrastruktur Seksi Penyelenggaraan Haji dan	

	Umroh .....	71
Tabel 3.7	Penataan Fasilitas yang Baik dan Rapi.....	73
Tabel 3.8	Informasi yang tepat dan dipertanggung jawabkan... .	75
Tabel 3.9	Kecepatan pegawai dalam mengatasi apabila terjadi kesalahan informasi.....	77
Tabel 3.10	Peningkatan efektifitas jadwal kerja.....	78
Tabel 3.11	Pemberian respon yang baik apabila ada yang komplain.....	80
Tabel 3.12	Pemberian penyelesaian secara tepat apabila ada komplain.....	81
Tabel 3.13	Adanya penyederhanaan sistem dan prosedur.....	83
Tabel 3.14	Kesesuain kemampuan pegawai dengan fungsi/tugas.....	84
Tabel 3.15	Ketanggapan dalam melayani.....	86
Tabel 3.16	Adanya pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai.....	88
Tabel 3.17	Pemberian pelayanan dengan ramah dan sopan.....	89
Tabel 3.18	Menunjukkan sikap menerima dengan baik kedatangan klien.....	91
Tabel 3.19	Reputasi yang dimiliki kantor yang bersangkutan.....	93
Tabel 3.20	Kesesuaian antara biaya dengan uotput yang Diperoleh.....	94
Tabel 3.21	Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan..... .	96
Tabel 3.22	Adanya jaminan keamanan/keselamatan terhadap klien.....	98
Tabel 3.23	Adanya kenyamanan yang didapatkan para klien.....	100
Tabel 3.24	Kemudahan mendapatkan Informasi.....	102
Tabel 3.25	Lokasi kantor yang mudah dijangkau.....	103



Tabel 3.26	Prosedur yang diterapkan sederhana.....	105
Tabel 3.27	Respon yang diberikan apabila ada keluhan.....	107
Tabel 3.28	Adanya media yang digunakan untuk Berkomunikasi.....	109
Tabel 3.29	Peningkatan efektifitas komunikasi dengan klien.....	110
Tabel 3.30	Cepat tanggap terhadap kebutuhan klien.....	112
Tabel 3.31	Adanya pelayanan yang menghargai konsumen.....	114
Tabel 3.32	Peningkatan keberpihakan pada konsumen.....	116
Tabel 3.33	Indeks Indikator Pelayanan Kantor Departmen Agama Kab. Sleman.....	118

## SINOPSIS

Pemberian wewenang kepada Kantor Departemen Agama untuk memberikan pelayanan haji merupakan tantangan kerja yang cukup berat untuk di tanggung oleh Kantor Departemen Agama Kabupaten Sleman. Tuntutan untuk memberikan pelayanan yang baik harus dilakukan. Untuk melihat sejauh mana kinerja Kantor Departemen Agama, maka penulis melakukan sebuah penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Pelayanan Haji di Kantor Departemen Agama Kabupaten Sleman Tahun 2008“. Berdasarkan latar belakang masalah maka yang menjadi perumusan masalahnya adalah : Bagaimana kinerja pelayanan haji Departemen Agama Kabupaten Sleman tahun 2008 dan apa saja faktor penghambat dan pendukung kinerja pelayanan haji Departemen Agama Kabupaten Sleman tersebut?

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan kuantitatif, Penelitian kualitatif ini berusaha memahami situasi dan mencoba mendalami gejala dengan menyimpulkan masalahnya. Secara kuantitatif, adalah suatu metode yang berperangkat pada peristiwa yang dapat dinyatakan dengan angka-angka, indeks, rumus, dan sebagainya. Sedangkan sumber data yang di ambil untuk melengkapi penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, salah satunya dengan melakukan wawancara baik dengan pegawai Kantor Departemen Agama Kabupaten Sleman maupun dengan para Jamaah Haji Kabupaten Sleman.

Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan haji yang di berikan adalah baik, dengan besarnya indeks 3,71. Penilaian tersebut dapat di lihat menggunakan 10 Indikator Kinerja, yaitu : Tangibles(ketampakan fisik) masuk kategori baik dengan skala indeks 3,81, Reliability(realibilitas) dengan skala indeks 3,70 yang masuk kategori baik, Responsiveness(responsivitas) masuk kategori baik dengan skala indeks 3,70, Competence(kompetensi) dengan skala indeks 3,61 yang masuk kategori baik, Courtesy(kesopanan) masuk kategori sangat baik dengan skala indeks 4,26, Credibility(kredibilitas) dengan skala indeks 3,97 masuk kategori baik, Security(keamanan) masuk kategori baik dengan skala indeks 3,74, Access(akses) dengan skala indeks 4,06 masuk kategori baik, Communication(komunikasi) masuk kategori baik dengan skala indeks 3,72,dan Understanding The Customer(pengertian) dengan skala indeks 3,71 masuk kategori baik. Adapun salah satu faktor pendukung keberhasilan kinerja Kantor Deprtemen Agama adalah :Kawasan wilayah Kabupaten Sleman yang luas membuat Kabupaten Sleman menjadi kawasan yang memiliki tingkat tertinggi dalam jumlah pendaftar haji di Provinsi DIY. Sedangkan salah satu factor penghambatnya adalah :Kurangunya jumlah aparaturnya yang bertugas di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam memberikan pelayanan.

Dari hasil penelitian ini kinerja Departemen Agama Kabupaten Sleman sudah dinilai baik. Kantor Departemen Agama Kabupaten Sleman harus tetap mempertahankan penilaian yang diberikan oleh para jamaah haji ini dan untuk tahun-tahun berikutnya dalam pelayanan haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Sleman diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga penilaian masyarakat sebagai pengguna jasaapun dapat lebih baik.