

SINOPSIS

Menunaikan ibadah haji adalah suatu kewajiban bagi umat muslim yang mampu. Melaksanakan ibadah haji merupakan rukun Islam yang ke lima bagi umat Islam. Ibadah haji akan terlaksana dengan baik dan lancar jika pihak penyelenggara ibadah haji mampu memberikan pelayanan haji secara optimal. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas dari pemerintah khususnya bagi pihak Departemen Agama. Kantor Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo sebagai pihak yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan ibadah haji di tingkat Kabupaten selalu berupaya untuk memberikan pelayanan haji yang baik dan optimal kepada para jamaah haji asal Kulon Progo. Hal ini dilakukan agar kualitas pelayanan haji yang transparan dan akuntabel yang diharapkan oleh para jamaah haji selaku konsumen dapat tercapai.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data diperoleh dari kuesioner dan wawancara. Dalam penelitian ini mengambil 30 orang responden dari jamaah haji asal Kulon Progo yang telah melaksanakan ibadah haji. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari indikator tangibles (ketampakan fisik dari gedung, fasilitas/ peralatan yang dimiliki, dan kebersihan dan kerapian kantor) masuk dalam kategori baik, dengan skala indeks 3,00. Dari indikator reability/reabilitas (ketepatan waktu, kecepatan dan ketepatan pelayanan, prosedur dan tata cara pelayanan) masuk dalam kategori baik, dengan skala indeks 3,02. Dari indikator responsiveness/responsivitas (kemampuan, sikap, kepedulian, reaksi dan tanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan) masuk dalam kategori baik, dengan skala indeks 3,09. Dari indikator assurance/kepastian (kemampuan, kesopanan, jaminan keamanan dan kepercayaan, tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan) masuk dalam kategori baik, dengan skala indeks 3,06. Dan dari indikator empathy (pelayanan dan perhatian pegawai kepada semua konsumen) masuk dalam kategori baik, dengan skala indeks 3,02.

Kesimpulan yang bisa diambil adalah kualitas pelayanan haji Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo tahun 2008 masuk dalam kategori baik, dengan skala indeks 3,04. Meskipun demikian, untuk ke depannya pihak Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo harus tetap mempertahankan kualitas kinerjanya dalam memberikan pelayanan haji kepada para jamaah haji asal Kulon Progo. Sehingga hal ini dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dari para jamaah haji