

SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PELAYANAN HAJI DI KOTA BATAM PERIODE TAHUN 2005 – 2006

THE ANALYSIS OF THE HAJJ SERVICE PERFORMANCE IN BATAM CITY FOR PERIOD 2005 – 2006



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S-1 pada

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Oleh :

**FERA DARMAYANTI
(20040520001)**

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Created with

n nitroPDF professional

download the free trial online at nitropdf.com/professional

SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PELAYANAN HAJI DI KOTA BATAM PERIODE TAHUN 2005 – 2006

THE ANALYSIS OF THE HAJJ SERVICE PERFORMANCE IN BATAM CITY FOR PERIOD 2005 – 2006

Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S-1 pada

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Oleh:

FERA DARMAYANTI

(20040520001)

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH VOCVA

Created with

n nitroPDF professional

download the free trial online at nitropdf.com/professional

2002

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
ФАКУЛТЕТ ЕКОНОМСКИХ НАУКА
УСТАНОВА ЗА ИСТРАЖИВАЊА

(1000250001)

БЕОГРАД

ОПИС :

Истраживање о квалитету рада

Истраживање о квалитету рада у области привредних предузећа

IN BULGARIAN FOR PERIOD 2002 – 2008

THE ANALYSIS OF THE PART SERVICE PERFORMANCE

PERIODE LUNDA 2002 – 2008

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BAGI DI KOTA BULGARIA

SKRIPSI

SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN

**Telah Dipertahankan dan disahkan didepan tim penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Pada :

Hari/Tanggal : **Senin, 5 November 2007**

Tempat : **Ruang Sidang Lantai I Fisipol UMY**

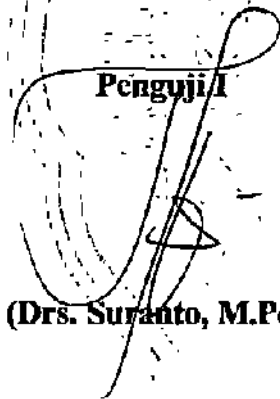
SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua



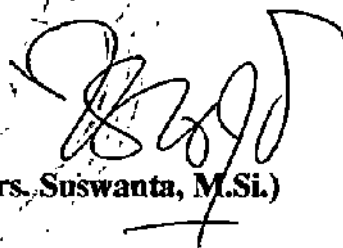
Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.

Penguji I



(Drs. Suranto, M.Pol)

Penguji II



(Drs. Suswanta, M.Si.)

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)**

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



Dra. Suswanta, M.Si.

SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN HAJI
DI KOTA BATAM PERIODE TAHUN 2005 - 2006**

**THE ANALYZE OF THE HAJJ SERVICE
PERFORMANCE IN BATAM CITY FOR PERIOD
2005 - 2006**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program S-1
pada Jurusan Ilmu Pemerintahan

Oleh :

Fera Darmayanti
20040520001

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA
2007**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis bahkan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti/terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya

Orang yang melewatkan satu hari dalam hidupnya tanpa ada suatu hak yang ia tunawikan atau suatu fardhu yang ia lakukannya atau kemuliaan yang ia wariskan atau kebajikan yang ia tanamkannya atau ilmu yang ia dapatkan, maka ia telah durtaka kepada hartanya & menganiayanya terhadap dirinya

(Yusuf Ad-Dawudhawi, Al-Waqtu fi Hayatil-Mu'adhim)

Itidup bukan untuk mengeluh Tapi mengolah.

Ulet, gigit & kyatiff dalam melakukan akselerasi diri merupakan kunci sukses orang biasa' untuk memempa menjadi manusia luar biasa

(QS An-Nahj : 78)

hati, agar kamu bersyukur.

mengetahui sesuatu pun, dan Dia memberi kamu pendengaran, penglihatan dan Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak

(QS Ad-Baqarah: 95)

" Mintalah pertolongan dengan sabar dan sholat. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu."

NOTA

PERSEMBAHAN

Dengan seluruh jiwa dan ucapan terima kasih, Skripsi ini

kupersembahkan untuk:

Ayah & Ibu, kalian adalah "malaikatku" yang dikirimkan Allah untuk menjadi pelindung dan motivatorku agar menjadi manusia terbaik. Terima kasih atas kehangatan cinta, dukungan semangat, tetesan air mata dalam setiap hembusan doa, serta semua pengorbanan yang sudah kalian berikan kepadaku.

- Kedua adikku : M. Galesi Utomo, M. Bambang Dermawan yang mengisi hari-hariku dengan penuh canda tawa
- Seluruh keluarga besarku di Batam : Nenek, tante, oom...
- Ummi Susy & Abi Chandra yang selalu memberiku semangat serta kasih sayang
- Teman seperjuangan Skripsi: Akbar, Eka, Ian, Falah, Nora, Ari. Akhirnya perjuangan panjang kita membuahkan hasil. Pioner IQ 04 sudah ditangan.
- Rifa, Aang, Ira, Sigit, Syifa, Linda, dan seluruh anggota KOMAG UMY... Semoga Ukhrawah kita tetap terjaga.
- Temanku sekaligus saudaraku : Diana, Pipit, Nadia, M'rita, M'Ilvi, Vivi, Sina-sina, Ratiin, Nia, M'mia, M'Fitri... (seluruh Anak kost GS)
- Almamaterku Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) yang telah memberikan pembelajaran akan banyak hal.

- ▷ Եւ իմ տղայ աւարտեցին իւրօրինակս սկսեալ ըստ իմ հրահանգս
- ▷ Արարաւորեցին Սուրբազան Սիրամարտիկոյ Եօնաբարս (ՍՄԵՅ) Վարդ (Յոյն ՇՁ)
- ▷ Մ.Արամ, Վրդ, Չիւ-չիւ, Ջիւրի, Մար, Ժ, Արմ, Մ.Արմ... (շարունակ)
- ▷ Եւ իւրեքն շարժանք աւարտեցին : Փարս, Գիւր, Մարտ, Մ.Արմ, Ս.Մարտ, Ս.Մարտ... Չարսն Սիրամարտիկոյ ինչ տղան ըստ իմ հրահանգս
- ▷ Գիւր Վարդ, Իւր, Չիւր, Չիւր, Եւրոպ, Գար շարունակ ստիպուեալ ըստ իմ հրահանգս
- ▷ Արարաւորեցին Սուրբազան Սիրամարտիկոյ ինչ տղան ըստ իմ հրահանգս
- ▷ Եւրոպ, Սիրամարտիկոյ Չիւրիւր, Վրդ, Վրդ, Իւր, Եւրոպ, Մարտ, Վրդ շարունակ ըստ իմ հրահանգս
- ▷ Սուրբ Չիւրի Գիւր Սիրամարտիկոյ ինչ տղան աւարտեցին շարունակ
- ▷ Չարսն ինչ տղան ըստ իմ հրահանգս : Մարտ, Գար, Եւր... աւարտեալ իւր-իւրեքն ըստ իմ հրահանգս ըստ իմ հրահանգս
- ▷ Կարսն ըստ իմ հրահանգս : Մ. Գար, Սիրամարտ, Մ. Սիրամարտիկոյ ինչ տղան

Կարգադրութիւն

Չարսն ինչ տղան ըստ իմ հրահանգս ըստ իմ հրահանգս
 ըստ իմ հրահանգս ըստ իմ հրահանգս ըստ իմ հրահանգս
 ըստ իմ հրահանգս ըստ իմ հրահանգս ըստ իմ հրահանգս
 ըստ իմ հրահանգս ըստ իմ հրահանգս ըստ իմ հրահանգս
 ըստ իմ հրահանգս ըստ իմ հրահանգս ըստ իմ հրահանգս
 ըստ իմ հրահանգս ըստ իմ հրահանգս ըստ իմ հրահանգս

Կարգադրութիւն

Չարսն ինչ տղան ըստ իմ հրահանգս ըստ իմ հրահանգս

Կարգադրութիւն

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Analisis Peningkatan Kinerja Pelayanan Haji Di Indonesia (Studi Tentang Kinerja Kantor Departemen Agama Kota Batam 2005-2006)”.

Skripsi in disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Disamping itu juga sebagai bahan masukan bagi Seksi Penyelenggaraan Haji Departemen Agama Kota Batam.

Pasang surut semangat, ketersendatan ide dan insirasi menjadi dinamika yang tak terlupakan. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasehat maupun dukungan moral. Untuk itu sudah sepantasnya penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Khoirudin Bashori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Bambang Eka Cahya Widodo, S.IP, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu.Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Suswanta, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing, meluangkan waktu dan pemikiran dalam pembuatan skripsi ini.
5. Bapak Chandra Sabtia Irawan, S.IP selaku dosen yang telah bersedia meluangkan waktu dan pemikiran serta dorongan semangat

6. Bapak H.M Dirham, S.Ag, selaku Kasie Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf Departemen Agama Kota Batam yang telah meluangkan waktunya untuk menerima dan memberikan informasi yang penulis butuhkan.
7. Rekan-rekan sesama mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Angkatan 2004, yang telah memberikan dorongan dan semangat serta nilai persahabatan selama perkuliahan berlangsung.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutka satu persatu yang telah banyak membantu penulis baik secara materiil maupun spirituil

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan kurangnya pengeahuan yang ada penulis, baik dalam penulisan kata dan kalimat serta penganalisaan data. Oleh karena itu penulis mengharapkaann kritik dan saran yang bersifat konstruktif dan solutif dari semua pembaca untuk kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
SINOPSIS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Dasar Teori	6
1. Kinerja	7
2. Manajemen Pelayanan Publik	11
3. Organisasi Pelayanan Publik.....	19
4. Pelayanan Haji.....	21
F. Definisi Konvensional	20

G. Definisi Operasional.....	32
H. Metode Penelitian.....	34
1. Jenis Penelitian	34
2. Unit Analisis dan Sumber Data.....	35
3. Data yang dibutuhkan.....	36
4. Teknik Pengumpulan Data	36
5. Teknik Analisa Data.....	38
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
A. Sekilas Departemen Agama Kota Batam	42
1. Departemen Agama Kota Batam.....	42
2. Visi dan Misi Departemen Agama Kota Batam.....	42
3. Tugas Pokok dan Fungsi	44
4. Tujuan dan Sasaran	46
B. Seksi Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf (Eselon IV-A)	47
1. Visi dan Misi Haji, Zakat dan Wakaf.....	47
2. Tugas Pokok dan Fungsi Haji, Zakat dan Wakaf.....	47
C. Standart Pelayanan	49
D. Struktur Organisasi.....	55
BAB III ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN HAJI DI INDONESIA	
A. Kinerja Pelayanan Haji Departemen Agama Kota Batam	58
B. Analisis dan Interpretasi Data dari Perspektif jamaah haji/ pengguna jasa kantor Departemen Agama Kota Batam.....	64
1. Deskripsi Responden.....	64
2. Analisis dan Interpretasi Setiap Variabel	66
C. Skala Indeks	85
D. Kesimpulan Analisis dan Interpretasi Data dari Perspektif Jamaah haji/Pengguna Jasa Pelayanan Ibadah Haji Kantor Departemen Agama Kota Batam.....	
E. Analisa kritis terhadap Kinerja Pelayanan Haji Dana	

Agama Kota Batam	89
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Standar Pelayanan Haji, Zakat dan Wakaf Kantor Departemen Agama Kota Batam	50
Tabel 3.1	Profil Jamaah Haji per Kecamatan.....	57
Tabel 3.2	Profil Jenis Kelamin	57
Tabel 3.3	Profil Pendidikan Jamaah Haji.....	58
Tabel 3.4	Profil Jamaah Haji Kota Batam per Tahun	58
Tabel 3.5	Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	64
Tabel 3.6	Deskripsi Responden Menurut Menurut Pekerjaan	65
Tabel 3.7	Deskripsi Responden Menurut Tahun Keberangkatan.....	65
Tabel 3.8	Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Operasional Haji.....	66
Tabel 3.9	Penilaian Responden Terhadap Sarana dan Prasarana	67
Tabel 3.10	Penilaian perilaku pegawai terhadap Prosedur.....	68
Tabel 3.11	Penilaian Terhadap Ketepatan Pegawai Dalam Memberikan Janji Tentang Selesainya Waktu Pelayanan	69
Tabel 3.12	Penilaian Responden terhadap kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan.....	70
Tabel 3.13	Penilaian responden terhadap kecepatan dalam melayani	71
Tabel 3.14	Penilaian Responden Terhadap ketersediaan pegawai dalam memberikan waktu khusus untuk memberikan informasi	72
Tabel 3.15	Penilaian responden terhadap kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas pelayanan	73
Tabel 3.16	Penilaian responden terhadap kemampuan pegawai memberi informasi secara mendalam terhadap setiap pelayanan.....	74
Tabel 3.17	Penilaian Responden terhadap pelayanan yang adil	75
Tabel 3.18	Penilaian Responden terhadap sikap pegawai ketika dibutuhkan	76
Tabel 3.19	Penilaian Responden dalam memberikan perhatian kepada Konsumen.....	

Tabel 3.21	Penilaian Responden terhadap kesesuaian pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan.....	79
Tabel 3.22	Penilaian Responden terhadap kesesuaian biaya dengan ketentuan	80
Tabel 3.23	Penilaian Responden terhadap kesesuaian jangka waktu penyelesaian administrasi dengan janji tertulis dalam brosur	80
Tabel 3.24	Penilaian Responden terhadap biaya tambahan untuk mempercepat penyelesaian administrasi	81
Tabel 3.25	Penilaian Responden terhadap kemudahan menemui pegawai..	79
Tabel 3.26	Penilaian Responden terhadap semua pihak yang dilayani.....	83
Tabel 3.27	Penilaian Responden terhadap intensitas pegawai dalam menginformasikan apabila ada kesalahan	84
Tabel 3.28	Indeks Penilaian Jamaah haji /pengguna jasa dalam Pelaksanaan Kinerja	87
Tabel 3.29	Derajat Variabel	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Model Manajemen Pelayanan	18
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Kantor Departemen Agama Kota Batam Berdasarkan Kep.Mentri Agama Ri Nomor 373 Tahun 2002 Tipeologi II I	55