

SINOPSIS

Pembagian zona wilayah untuk setiap daerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota merupakan salah satu usaha pemerintah untuk memudahkan klasifikasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dan juga untuk memudahkan pemantauan kinerja pelayanan haji yang dijalankan oleh Departemen Agama Kabupaten/Kota. Keberadaan Kota Batam yang termasuk dalam Zona I, memiliki pengaruh cukup besar dalam penyelenggaraan pelayanan haji di Indonesia. Yang didukung dengan posisi cukup strategis dengan kedekatan dan kemudahan akses baik dari dalam maupun luar Negeri. Hal ini tentu saja menuntut peran Departemen Agama Kota setempat untuk lebih profesional dalam penyelenggaraan pelayanan ibadah haji dari tahun ke tahun. Walaupun pada kenyataannya dalam setiap penyelenggaraan haji, masih terdapat kekurangan dan permasalahan yang terjadi dilapangan. Berbagai permasalahan pelayanan haji nasional juga dirasakan oleh jamaah haji Kota Batam itu sendiri, seperti keterlambatan keberangkatan, ketidaklengkapan sarana dan prasarana haji, dan lain-lain. Untuk itu judul penelitian ini adalah "Analisis Kinerja Pelayanan Haji di Kota Batam Periode Tahun 2005-2006". Permasalahan yang diteliti yaitu Bagaimana kinerja kantor Departemen Agama Kota Batam dalam pelayanan ibadah haji periode tahun 2005-2006, dan faktor penghambat dan pendukung kinerja kantor Departemen Agama Kota Batam dalam pelayanan haji periode tahun 2005-2006.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-eksploratif. Adapun data yang diambil dari data primer dan sekunder serta penelitian dilapangan yakni dengan cara wawancara (interview) kepada pegawai Departemen Agama Kota Batam maupun kepada jamaah haji tahun 2005-2006 selaku pengguna jasa dan penyebaran quesioner kepada 70 responden yang terdiri dari jamaah haji Kota Batam Tahun 2005-2006 serta secara dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan haji di Kota Batam adalah baik. Hal ini dapat terlihat dari strategi dan kebijakan Departemen Agama Kota Batam yang telah dilaksanakan dengan baik serta dilihat dari perspektif jamaah haji diukur dengan indikator *Tangibles, reliability, responsiveness, competency, courtesy, credibility, access dan communication* menunjukkan rata-rata indeks adalah 2,97 yang berarti masuk dalam kategori "Baik". Berikut beberapa faktor pendukung kinerja kantor Departemen Agama Kota Batam dalam pelayanan haji; Posisi Kota Batam yang strategis, terjadinya pemekaran kecamatan, sehingga memudahkan dan semakin fokus dalam pembinaan dan dukungan dari pemerintah Kota Batam dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan haji. Sedangkan faktor penghambat antara lain : kurangnya jumlah aparatur yang handal baik secara kualitas maupun secara kuantitas, keterbatasan sarana dan prasarana, masih rendahnya profesionalisme Aparatur Departemen Agama Kota Batam.

Peningkatan kinerja pelayanan haji di Kota Batam perlu ditingkatkan dengan memperhatikan peningkatan kualitas SDM/ aparat, pen