

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Warga negara Indonesia sebagian besar penduduknya adalah beragama Islam, salah satu kewajiban dari Umat Islam adalah melaksanakan rukun Islam yang kelima yaitu melaksanakan Haji.

Ibadah haji adalah suatu ritual yang dilakukan sebagai penyempurna rukun agama islam yang kelima. Ibadah haji juga merupakan sebuah kewajiban bagi seluruh Umat Islam yang sudah sanggup melaksanakannya , baik itu secara jasmani maupun rohani. Untuk melaksanakan haji tiap-tiap jamaah harus memiliki kesiapan mental yang tangguh untuk menghadapi perbedaan akan situasi yang akan berbeda dengan Indonesia.

Minat umat Islam dan jumlah jamaah haji yang melaksanakan ibadah haji tahun ketahun semakin meningkat. Menurut penelitian, walaupun faktor ekonomi menentukan istita'ah yang menjadi syarat kewajiban ibadah haji namun faktor tersebut tidak terlalu berpengaruh terhadap penambahan jumlah jamaah haji, dibanding dengan faktor motivasi dan kesadaran beragama yang mencapai angka 60%<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Media Komunikasi “LABBAIK”, 2005. Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia di Arab Saudi

Dari segi jumlah, jama'ah haji Indonesia ini adalah jama'ah terbesar bahkan sampai sekitar 10 persen dari jumlah seluruh jama'ah haji sedunia. Quota 210.000 orang untuk Indonesia terpenuhi, bahkan masih mengantri. Secara perhitungan pasar, bila makin banyak pembelinya maka harga barang makin dapat ditekan. Kalau itu bentuk pelayanan, maka makin dapat ditingkatkan pelayanannya. Itu hukum pasar yang normal. Namun dalam hal pelayanan ibadah haji, berita-berita yang mencuat akhir-akhir ini adalah makin buruknya pelayanan, bahkan ada yang menyebut paling buruk<sup>2</sup>.

Pada tahun ini para jamaah yang ingin menunaikan ibadah haji terkena imbas dari kenaikan BBM, yang menyebabkan naiknya biaya penerbangan. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) ikut mengalami kenaikan harga, untuk menjalankan rukun islam yang ke-lima itu, umat islam harus menyediakan dana sekitar Rp. 32 juta.

Sistem penyelenggaraan haji Indonesia yang sepenuhnya di tangan pemerintah, yaitu Departemen Agama, sudah berumur lama sekali. Monopoli ini, dalam sejarahnya, diberlakukan karena ada kekhawatiran bahwa pelaksanaan oleh swasta akan menimbulkan kekisruhan. Pada 1970an, pernah muncul banyak lembaga swasta yang bekerja mengumpulkan dana haji untuk bekerja sama dengan

---

<sup>2</sup> <http://www.nahimunkar.com/?p=185>

pemerintah. Dan itu berakhir dengan banyaknya calon jamaah yang tertipu karena tak sedikit yang sudah menyetor tapi tak diberangkatkan

Departemen Agama merupakan instansi pemerintahan yang diberikan wewenang dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan haji di Indonesia. Dengan naiknya Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji, peran Departemen Agama sangat diperlukan dalam peningkatan pelayanan yang berkualitas kepada calon jamaah haji.

Walaupun perangkat hukum yang menjamin para jamaah haji sudah disahkan dan ditetapkan sejak tahun 1999. Akan tetapi masih banyak permasalahan haji yang merugikan jamaah. Seperti pada tahun 2003, tidak kurang 1.700 calon jamaah haji terlantar di beberapa bandara embarkasi akibat masalah buruknya mekanisme pengangkutan jamaah haji.

Kemudian tahun 2004 tidak sedikit (ribuan) calon jamaah batal diberangkatkan oleh pemerintah padahal secara administrasi dan persyaratan sudah segalanya dipenuhi akibat tidak diperhatikannya prosedur kuota Pemerintah Saudi Arabia. Selain itu pelayanan transportasi lokal dan pemondokan di kota suci yang masih jauh dari bentuk pelayanan dengan kualitas prima.

Tidak berakhir derita calon jamaah haji akibat kelalaian pengelolaan tercatat dari tahun 2005-2007 carut marut pengelolaan semakin memuncak. Kejadian sangat memalukan yaitu kelaparan pada saat wukuf dialami oleh jamaah haji Indonesia akibat ketidakbenaran memilih lembaga mitra penyedia layanan makanan bagi jamaah. Akibatnya jamaah banyak yang meninggal dunia di tanah suci tersebut.

Bahkan pada tahun 2008 masih terjadi ketidakberesan, kejadian penipuan dan jual beli nomor kursi keberangkatan dan terlantarnya ratusan orang jamaah haji di Bandara udara Kuala Lumpur Malaysia akhir-akhir ini.

Sangat menyedihkan kejadian tersebut, untuk hal ini pemerintah tidak dipercaya oleh warganya. Terlepas dari kenyataan bahwa buruknya pelayanan haji yang dirasakan jamaah dipersepsikan oleh mereka sebagai bentuk “cobaan” dalam proses ibadahnya. Maka, sudah seharusnya para pengelola memiliki tanggungjawab moral untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya<sup>3</sup>.

Permasalahan yang timbul tersebut sangat disesalkan oleh semua orang, pelaksanaan pelayanan haji masih diluar harapan semua orang. Harapan akan adanya transparan, akuntabel dan terbuka tidak terlaksana. Akibatnya kualitas pelayanan pun yang diterima oleh para jamaah belum sesuai dengan harapan dan tidak setara dengan pengorbanan yang dikeluarkan para jamaah dalam membayar ongkos yang ditetapkan pemerintah.

Departemen Agama menyiapkan semua langkah terbaik untuk memberikan pelayanan bagi jamaah haji Indonesia. Jika saja semua stakeholder penyelenggara ibadah haji mau mengikuti aturan, jamaah haji Indonesia tidak akan ada lagi yang terlantar.

Tidak hanya sampai di situ saja penderitaan para Calon Jamaah Haji, pada tahun 2008 ini permasalahan yang harus di terima oleh Departemen Agama dan Calon Jamaah Haji cukup berat.

---

<sup>3</sup> <http://www.slemankab.go.id/file/rpjm/bab9.pdf>

Penyelenggaraan haji tahun 2008 menghadapi tantangan sebagai dampak dari perluasan Masjidil Haram. Dengan adanya pembangunan Masjidil Haram ini akan menimbulkan sejumlah konsekuensi bagi Calon Jamaah Haji Indonesia. Selain suasana ibadah akan di uji oleh fasilitas yang sedang dalam perbaikan, para jamaah juga memperoleh pondokan yang jauh dari masjid tempat bernaung Ka'bah tersebut<sup>4</sup>.

Guna melayani jamaah dengan pelayanan maksimal, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Indonesia (PPIH) DKI Jakarta 2008 memperbaiki semua struktur pendukung sarana dan prasarana jamaah.

Dari bidang kesehatan telah menyiapkan tim medis di asrama, bandara dan di tanah suci. Jamaah juga dibekali satu kantung obat yang dilengkapi obat-obatan untuk penyakit ringan dan dapat dibawa kemana-mana. Untuk pelayanan kamar, semua kamar asrama haji di sini sudah ber-AC. Tentang makanan juga PPIH menyediakan yang terbaik. Jamaah yang menunggu di asrama diberi makan tiga kali sehari. Sedangkan untuk keamanan, jamaah akan diperiksa dengan X-Ray sebelum berangkat ke asrama dan mereka akan diperiksa kesehatannya pula<sup>5</sup>.

Peran pemerintah ini merupakan sebuah pelayanan sosial bagi warganya dan pada akhirnya diharapkan pelayanan yang diberikan dapat membawa citra pemerintah yang baik dan berwibawa dipercaturan dunia serta mampu memberikan kepuasan bagi warganya ketika pelayanan diberikan.

---

<sup>4</sup> <http://www.mail-archive.com/wanita-muslimah@yahoogroups.com/msg52798.html>

<sup>5</sup> <http://www.republika.co.id/berita/11840.html>

Pada tahun 2008 ini Provinsi DIY akan memberangkatkan sebanyak 3.101 calon jamaah haji. Setiap tahunnya DIY mengalami peningkatan dalam hal jumlah calon jamaah yang akan menunaikan ibadah haji. Untuk lebih jelasnya akan di rincikan melalui tabel di bawah ini.

No	Kabupaten/Kota	Th. 2007	Th. 2008
1	Kab. Sleman	1.326	1.411
2	Kab. Bantul	711	723
3	Kab. Gunungkidul	588	193
4	Kab. Kulon Progo	252	214
5	Kota Yogyakarta	184	560
Jumlah		3.061	3.101

Sumber : <http://news.okezone.com>

Berdasarkan tabel 1.1 dapat kita ketahui bahwa jumlah jamaah haji yang terdapat pada Kabupaten Gunungkidul dari tahun 2007 dan 2008 mengalami penurunan jumlah dikarenakan banyaknya penduduk Gunungkidul yang mendaftar diluar daerah Gunungkidul seperti Kota Yogyakarta, Solo, Surabaya, dan Jakarta<sup>6</sup>. Sedangkan pada Kota Yogyakarta dari tahun 2007 ke thun 2008 mengalami peningkatan yang sangat drastis yaitu sebesar 376 jamaah ini disebabkan adanya jamaah yang berasal dari daerah lain seperti Gunungkidul, Kalimantan, Jawa Timur,

<sup>6</sup> <http://www.gunungkidulkab.go.id/home.php?mode=content&id=78>

Jawa Barat, dan Sumatera<sup>7</sup>. Berbeda dengan tahun 2007, pada tahun 2008 ini jumlah calon jamaah haji di Kab.Sleman semakin meningkat. Dengan meningkatnya jumlah calon jamaah haji di kabupaten Sleman maka Departemen Agama setempat harus meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji. Seperti yang sudah dijelaskan di atas bahwa setiap tahunnya permasalahan mengenai haji selalu terjadi, memang tidak dapat dipungkiri lagi bahwa dalam suatu penyelenggaraan tidak akan luput dari yang namanya masalah. Begitu juga yang di hadapi Departemen Agama Kabupaten Sleman dalam penyelenggaraan haji, untuk itu tiga aspek penting dalam pelayanan haji yakni aspek pelayanan, pembinaan dan perlindungan harus terealisasi dengan baik. Dengan berjalannya tiga aspek tersebut maka dapat dirasakan adanya peningkatan kinerja dalam instansi Departemen Agama serta kekecewaan dan kekhawatiran yang dirasakan masyarakat pun dapat berkurang.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kinerja Pelayanan Haji Departemen Agama Kabupaten Sleman Tahun 2008”. Dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana upaya Departemen Agama Kabupaten Sleman dalam meningkatkan pelayanan haji pada tahun 2008.

---

<sup>7</sup> <http://www.jogjakota.go.id/index/extra.detail/22>

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi perumusan masalah adalah:

- 1. Bagaimanakah Kinerja Pelayanan Haji Kantor Departemen Agama di Kabupaten Sleman Tahun 2008?*
- 2. Apakah faktor-faktor penghambat dan pendukung kinerja pelayanan haji Departemen Agama Kabupaten Sleman Tahun 2008 tersebut?*

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kinerja dari Departemen Agama Kabupaten Sleman dalam Pelayanan Haji pada Tahun 2008.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mendukung kinerja Departemen Agama dalam Pelayanan Haji pada Tahun 2008.

## **D. MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan agar mempunyai beberapa manfaat, diantaranya manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan mengenai pelaksanaan Ibadah Haji.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi penyelesaian permasalahan yang terjadi dalam praktek.

## **E. KERANGKA DASAR TEORI**

Kerangka dasar teori yang dimaksudkan adalah teori-teori yang digunakan dalam melakukan penelitian sehingga aktifitas penelitian menjadi jelas, sistematis dan ilmiah. Kerangka dasar teori juga menggambarkan serangkaian konsep menjadi satu penjelasan yang menunjukkan bagaimana konsep-konsep itu berhubungan.

Dalam suatu penelitian teori memiliki peran yang cukup penting, sebab dengan teori dimaksudkan untuk menyatakan hubungan sistematis fenomena sosial maupun alami yang timbul dari suatu masalah yang hendak diteliti. Jadi teori merupakan sarana metodologis dan merupakan landasan atau dasar untuk memecahkan suatu permasalahan.

Ada beberapa definisi tentang teori, sebagai berikut :

### 1. Menurut Koentjoroningrat

Teori merupakan pernyataan mengenai sebab akibat dan mengenai adanya suatu hubungan positif antara gejala-gejala yang diteliti dengan satu atau beberapa faktor tertentu<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Koentjoroningrat "*Metode Penelitian Masyarakat*", Jakarta:Gramedia, 1991, hal 11

## 2. Menurut Masri Singarimbun

Teori adalah serangkaian asumsi, konsep dan proposisi yang menerangkan suatu fenomena sosial sistematis dengan cara merumuskan antara konsep<sup>9</sup>.

Dalam tahap ini penyusun akan menguraikan beberapa kerangka teori guna membahas masalah penelitian sebagai berikut :

### 1. Organisasi Publik

Organisasi merupakan elemen yang amat diperlukan didalam kehidupan manusia. Organisasi membantu kita melaksanakan hal-hal atau kegiatan-kegiatan yang tidak dapat dilaksanakan dengan baik sebagai individu.

Organisasi–organisasi sendiri menurut James L. Gibson c.s adalah :

“Organisasi-organisasi merupakan entitas-entitas yang memungkinkan masyarakat mencapai hasil-hasil tertentu, yang tidak mungkin dilaksanakan oleh individu-individu yang bertindak secara mandiri”<sup>10</sup>.

Organisasi–organisasi dicirikan oleh perilaku yang di arahkan ke arah pencapaian tujuan. Mereka mengupayakan pencapaian tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran, yang dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan lebih efisien.

Louis A.Allen merumuskan organisasi-organisasi sebagai :

“Proses menetapkan dan mengelompok-kelompokkan pekerjaan yang akan dilakukan, merumuskan serta melimpahkan tanggungjawab dan wewenang, dan menyusun hubungan-hubungan dengan maksud untuk memungkinkan orang-orang bekerja sama secara paling efektif dalam mencapai tujuan-tujuan”<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi “*Metode Penelitian Survey*”, Jakarta:LP3ES, 1989, hal 37

<sup>10</sup> Prof.Dr.J.Winardi, S.E., Teori Organisasi & Pengorganisasian, PT RajaGrafindo Persada Jakarta,2003,hal.13

<sup>11</sup> Sutarto, Dasar-dasar Organisasi, Gadjah Mada University Press, 1998,hal.28

Dalam berjalannya sebuah organisasi diperlukan asas-asas organisasi agar dapat diperoleh struktur organisasi yang sehat dan efisien serta untuk melakukan kegiatan organisasi agar dapat berjalan lancar.

Menurut L.P.Alford & Russel Beatty, macam-macam asas organisasi adalah<sup>12</sup> :

- a. Asas tujuan
- b. Asas wewenang dan tanggungjawab
- c. Asas wewenang pokok
- d. Asas penugasan kewajiban-kewajiban
- e. Asas definisi
- f. Asas kesamaan
- g. Asas efektivitas organisasi

Adapun elemen-elemen serta organisasi menurut Chester I.Barnard adalah<sup>13</sup>:

1. Manusia
2. Tujuan Tertentu
3. Pembagian tugas-tugas
4. Sebuah sistem untuk mengoordinasi tugas-tugas
5. Sebuah batas yang di patok, yang menunjukkan pihak yang berada di luarnya.

---

<sup>12</sup> Sutarto. *Ibid*, hal.47

<sup>13</sup> Prof.Dr.J.Winardi, S.E., Teori Organisasi & Pengorganisasian, PT RajaGrafindo Persada Jakarta,2003,hal. 26

Organisasi publik merupakan organisasi yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan serta menyediakan sarana dan prasarana kepada masyarakat tanpa bertujuan mencari keuntungan. Organisasi publik sebenarnya tidak jauh berbeda dengan organisasi pada umumnya. Yang membedakan yaitu sasaran tujuannya yaitu masyarakat luas.

Menurut Clive Hoetam ciri-ciri organisasi publik adalah<sup>14</sup> :

- a. Tidak dapat memilih konsumen
- b. Perannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan
- c. Politik penginstitusi konflik
- d. Pertanggungjawaban yang kompleks
- e. Sangat sering diteliti.

Macam-macam organisasi adalah organisai pemerintahan, organisai bisnis dan organisai sosial yang semuanya merupakan organisasi publik yang memberikan pelayanan secara luas kepada masyarakat. Organisasi publik tentu sangat berbeda dengan organisasi privat. Organisasi privat atau swasta biasanya dalam memberikat pelayanan lebih baik daripada pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Hal itu dikarenakan organisasi swasta lebih memperhatikan kualitas pelayanan, kepuasan dari konsumen, serta daya saing yang sehat. Namun tak jarang kini organisasi publik yang kini digunakan untuk ajang bisnis yang menghasilkan keuntungan.

---

<sup>14</sup> Ahmad Nurmandi, Manajemen Perkotaan, Lingkar Yogya, 1996, ha.5.

### **a. Kantor Departemen Agama**

Kantor Departemen Agama merupakan salah satu dari sekian banyak organisasi sosial yang ada di negara ini. Kantor Departemen Agama termasuk dalam organisasi social yang berurusan dengan masalah keagamaan.

Sejarah yang menjelaskan tentang pemeluk agama-agama oleh penduduk di berbagai bagian Nusantara sebelum kedatangan orang Eropa tidaklah banyak. Namun dari bukti yang ada menunjukkan bahwa kerajaan-kerajaan di Nusantara cenderung memperlihatkan corak pemerintahan agama, sebagaimana umumnya pola pemerintahan masa itu di mana pun. Dalam corak pemerintahan semacam itu, pemeluk suatu agama oleh raja yang berkuasa biasanya diikuti pemeluk agama oleh rakyatnya, sehingga pada tingkat tertentu diperlukan seperangkat organisasi pemerintahan yang mengelola masalah agama. Akhirnya untuk mengurus masalah agama tersebut berdirilah Departemen Agama sebagai organisasi dalam pemerintahan negara didirikan tanggal 3 Januari 1946 dengan Penetapan Pemerintahan Nomor 1/SD tahun 1946.

### **b. Fungsi dan Tugas pokok Kantor Departemen Agama**

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksudkan dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002, Kantor Departemen Agama menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama di kabupaten.

- b. Pembinaan, pelayanan dan bimbingan, masyarakat islam, pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, pondok pesantren, pendidikan agama Islam pada masyarakat dan pemberdayaan masjid, serta urusan agama, pendidikan agama, bimbingan masyarakat Kristen, Katolik, Hindu dan Budha sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi keagamaan.
- d. Pelayanan dan bimbingan di bidang kerukunan umat beragama.
- e. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, dan pengawasan program
- f. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Departemen Agama di kabupaten.

## **2. Kinerja Organisasi Publik**

Dalam bahasa Inggris pada kata untuk istilah kinerja yakni “performance” menurut The Scribner Batavia English Dictionary 1979, kinerja berasal dari kata “to perform” yang mempunyai arti beberapa istilah “entries” sebagai berikut :

- a. Melakukan, menjalankan, melaksanakan
- b. Memenuhi atau menjalankan kewajiban dalam suatu organisasi
- c. Menggambarkan suatu karakter dalam suatu organisasi
- d. Menggambarkan dengan sarana atau alat music

- e. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggungjawab
- f. Melakukan usaha kegiatan dalam suatu permainan
- g. Memainkan
- h. Melakukan suatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin<sup>15</sup>.

Kinerja didefinisikan oleh Sluyter sebagai :

Keseluruhan efektivitas organisasi untuk mencapai kebutuhan yang telah ditetapkan dari masing-masing anggota kelompok melalui usaha yang sistematis yang berkesinambungan untuk meningkatkan kemampuannya dalam mencapai tujuan secara efektif<sup>16</sup>.

Sedangkan menurut John Witmore dalam *Coaching for Performance*

“Kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seorang atau suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum keterampilan”<sup>17</sup>.

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar “kerja” yang menterjemahkan kata dari bahasa asing prestasi. Pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan<sup>18</sup>.

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrument pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Beryy.

---

<sup>15</sup> Suyudi Prawira Sentana “*Kebijakan Kinerja Karyawan*”,. Yogyakarta : BPFE

<sup>16</sup> SOSIOHUMANIKA, 16A (3), Septembe 2003, hal.634

<sup>17</sup> <http://id.wikipedia.org/wiki/Kinerja>

<sup>18</sup> <http://id.wikipedia.org/wiki/Kinerja>

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Beryy, ada sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu<sup>19</sup> :

a. Ketampakkan fisik (*Tangible*)

Adalah penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *provider*<sup>20</sup>.

Dalam hal ini semua sarana dan prasarana peralatan kerja dan pendukung lainnya harus tersedia supaya *provider* dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada customer sehingga dengan adanya fasilitas yang lengkap customer juga akan merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan.

b. Reliabilitas (*Reliability*)

Adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat<sup>21</sup>. Maksudnya adalah dalam memberikan pelayanan provider menargetkan waktu tertentu untuk dapat menyelesaikan tugasnya yaitu memberikan pelayanan kepada customer sesuai yang ditargetkan.

---

<sup>19</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2000, "*Manajemen Pelayanan*". Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal 182

<sup>20</sup> *Ibid.*, hal 175

<sup>21</sup> *Ibid.*, hal 175

c. Responsivitas (*Responsiveness*)

Adalah kerelaan untuk menolong customer dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas<sup>22</sup>. Dalam hal ini provider harus memiliki sikap tanggap terhadap aduan customer mengenai kurang jelasnya informasi yang diberikan dan pelayanan yang tidak memuaskan.

d. Kompetensi (*Competence*)

Adalah kemampuan yang dimiliki penyelenggaraan pelayanan dalam hal ini kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan dari tiap-tiap karyawan seperti pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan<sup>23</sup>.

e. Kesopanan (*Courtesy*)

Adalah sikap yang ditunjukkan oleh penyelenggara pelayanan dengan sikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas<sup>24</sup>.

f. Kredibilitas (*Credibility*)

Adalah suatu sikap untuk meningkatkan mental petugas untuk bekerja dengan giat, meningkatkan kejujuran petugas dan menghilangkan kolusi<sup>25</sup>.

---

<sup>22</sup> *Ibid*, hal 176

<sup>23</sup> *Ibid*, hal 24

<sup>24</sup> *Ibid*, hal 23

<sup>25</sup> Drs. Zulian Yamit, M.Si, 2002, "Manajemen Kualitas". Yogyakarta: Ekonisia, hal 93

g. Keamanan (*Security*)

Merupakan suatu proses dan produk pelayanan dengan memberikan rasa aman dan kepastian hukum<sup>26</sup>.

h. Akses (*Access*)

Pada indikator akses ini lebih ditekankan pada tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika<sup>27</sup>.

i. Komunikasi (*Communication*)

Adalah suatu system dengan memperjelas pihak yang bertanggung jawab dalam setiap kegiatan, dan meningkatkan efektifitas komunikasi dengan klien.

j. Pengertian (*Understanding the customer*)

Adalah kemampuan provider dengan meningkatkan keberpihakan pelayanan kepada masyarakat sehingga system dan prosedur pelayanan yang diterapkan melalui menghargai kemampuan mitra<sup>28</sup>.

Dengan adanya kesepuluh indikator pengukuran kinerja pelayanan di atas, maka sangat jelas bahwa suatu organisasi publik yang memiliki kinerja yang baik dan tinggi harus mempunyai kualitas pelayanan yang baik, tanggap terhadap aspirasi dan tuntutan masyarakat.

---

<sup>26</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Op Cit*, hal 22

<sup>27</sup> *Ibid*, hal 23

<sup>28</sup> Drs. Zulian Yamit, M.Si, *Op Cit*, hal 93

Kinerja bisa juga dikatakan sebagai sebuah hasil dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan. Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi.

### **3. Pelayanan Publik**

Menurut Moenir, pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan :

“Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya<sup>29</sup>”.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pengertian dari pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>30</sup>.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004)<sup>31</sup>:

---

<sup>29</sup> H.A.S Moenir, 1995”*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*”. Jakarta: Bumi Aksara, hal 26

<sup>30</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *ibid*, hal 18

<sup>31</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *ibid*. hal 19

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki prinsip dan standar pelayanan dan dipublikasikan sbagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Adapun prinsip dari sebuah pelayanan publik yang ada di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaiannya keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi

dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Sedangkan standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi<sup>32</sup> :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

---

<sup>32</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *ibid.* hal 23

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maupun instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian terhadap berbagai pihak yang berkepentingan dengan jasa pelayanan menghasilkan berbagai faktor yang menjadi penghambat peningkatan kualitas pelayanan. Faktor-faktor penghambat tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Kurang otoritas yang diberikan pada bawahan
- b. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen
- c. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan
- d. Petugas sering bertindak kaku dan tidak member jalan keluar yang baik
- e. petugas sering tidak ada di tempat pada waktu jamkerja sehingga sulit untuk dihubungi
- f. Banyak interest pribadi
- g. Budaya tip

- h. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas
- i. Kurang professional (kurang terampil menguasai bidangnya)
- j. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat
- k. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu
- l. Tidak aada keselaasan antar bagian dalam memberikan layanan
- m. Kurang control sehingga petugas agak “nakal”
- n. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan
- o. Belum ada system informasi manajemen (SIM) yang terintegritas<sup>33</sup>.

Keseluruhan faktor penghambat dalam pelayanan tersebut di atas dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan atau memperbaiki pelayanan agar dapat mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan yang terjadi antara pemberi pelayanan dengan pengguna.

#### **4. Pelayanan Haji**

Pada dasarnya harapan pengguna pelayanan ialah diperoleh nilai yang terkandung di dalam pelayanan yang telah mereka gunakan. Nilai yang diinginkan oleh *user* dan terkandung dalam produk/jasa secara sederhana dapat dijelaskan dari tiga dimensi yaitu; pertama dimensi waktu menggambarkan seberapa lebih cepat (*faster*), lebih mudah atau lebih sesuai. Kedua dimensi biaya untuk menggambarkan seberapa mahal biaya lebih murah (*cheaper*) yang dikeluarkan. Ketiganya dimensi kualitas menggambarkan lebih baik (*better*).

---

<sup>33</sup> Drs. Zulian Yamit, M.Si, 2002 “*Manajemen Kualitas*”, Yogyakarta, Ekonesia, hal 32

Termasuk juga pelayanan publik dalam proses pengelolaan pelayanan haji. Sehingga perlu selalu dikaji dan dikembangkan bagaimana pelaksanaan pengelolaan pelayanan haji diberikan serta sejauhman kualitas pelayanan dirasakan oleh jamaah haji apabila dibandingkan dengan harapan mereka atas pelayanan yang diinginkan<sup>34</sup>.

#### **a. Pengertian Haji**

Secara *Lughawi*, haji berarti menyengaja atau menuju dan mengunjungi. Menurut etimologi bahas arab, kata haji mempunyai arti *qashd*, yakni tujuan, maksud, dan menyengaja. Menurut syara', haji ialah menuju ke Baitullah dan tempat-tempat tertentu untuk melaksanakan amalan-amalan ibadah tertentu pula<sup>35</sup>.

#### **b. Pola/Sistem Penyelenggaraan Ibadah Haji**

Adapun sub-sub sistem penyelenggaraan haji yang telah ada sesuai dengan Undang-Undang No 17 Tahun 1999, yaitu :

##### **1. Pembiayaan / BPIH**

Besarnya Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) ditetapkan oleh Presiden atas usul dari Menteri setelah mendapatkan persetujuan dari DPR. BPIH sendiri disetorkan ke rekening Menteri melalui Bank Syariah atau Bank Umum Nasional yang ditunjuk oleh Menteri dan

---

<sup>34</sup> <http://blogs.unpad.ac.id/GIGIKB/?p=27>

<sup>35</sup> [http://alhijrah.cidensw.net/index.php?option=com\\_content&task=view&id=62&Itemid=1](http://alhijrah.cidensw.net/index.php?option=com_content&task=view&id=62&Itemid=1)

dilakukan dengan memperhatikan ketentuan kuota yang telah ditetapkan<sup>36</sup>.

Adapun penggunaan BPIH terdiri dari :

1. Biaya Angkutan Udara : Indonesia – Jeddah PP

2. Biaya di Arab Saudi :

a. Biaya Wajib :

- Maslahat Ammah

- Akomodasi

- Konsumsi

- Transportasi

b. Biaya Operasional Haji

c. Living Cost di Arab Saudi

3. Biaya dalam Negeri

a. Operasional Pusat

b. Operasional Embarkasi

c. Operasional Daerah

d. Airport Tax

---

<sup>36</sup> <http://anggara.org/2008/09/16/tindak-pidana-penyelenggaraan-ibadah-haji/>

Sedangkan biaya yang tidak termasuk BPIH dan termasuk dalam tanggungan para jamaah sendiri adalah :

1. pemeriksaan kesehatan sebelum mendaftar sebagai calon jamaah haji
2. perjalanan dari tempat tinggal ke Asrama Haji Embarkasi/Debarkasi pergi-pulang
3. Biaya berziarah ketempat bersejarah di Makkah dan Jeddah
4. Biaya Dam, secara suka rela disalurkan ke Islamic Development Bank melalui Bank Af-Fajhi<sup>37</sup>.

## 2. Pendaftaran

Prosedur pendaftaran haji dilakukan melalui Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Beragama Islam
- b. Mempunyai Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku
- c. Berdomisili di Indonesia
- d. Sehat jasmani dan rohani
- e. Calon jamaah wanita harus ditemani mahramnya

---

<sup>37</sup> [http://infohaji.8m.com/Penggunaan\\_BPI.html](http://infohaji.8m.com/Penggunaan_BPI.html)

- f. Mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) yang ada pada Kantor Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Haji (BPIH)
- g. Memperoleh porsi dan membayar/melunasi BPIH
- h. Mendaftar pada Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota tempat domisili calon jamaah<sup>38</sup>.

### 3. Dokumen dan Perbekalan Haji

Setiap jamaah haji Indonesia dilengkapi dengan dokumen resmi perjalanan yaitu paspor haji. Paspor haji dikeluarkan dan ditandatangani oleh Menteri Agama atau Pejabat Departemen Agama yang ditunjuk.

### 4. Pembinaan dan Bimbingan Jamaah

Dalam hal pembinaan dan bimbingan jamaah haji Kantor Departemen Agama bekerjasama dengan ormas islam ataupun masyarakat termasuk KBIH.

### 5. Petugas Haji

Disetiap kloter terdapat Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) yang memberikan pelayanan mulai dari pemberangkatan sampai pemulangan. Selain itu juga ada tiga petugas kesehatan yang disebut Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI).

---

<sup>38</sup> [http://infohaji.8m.com/Persyaratan\\_pendaftaran.html](http://infohaji.8m.com/Persyaratan_pendaftaran.html)

#### 6. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus

Untuk Ibadah Haji Khusus, Departemen Agama memberikan kesempatan kepada Biro Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus untuk menyelenggarakan pelayanan ibadah khusus bagi para calon jamaah yang menginginkan pelayanan khusus, seperti akomodasi hotel.

#### 7. Pengasramaan/Pemondokan

Asrama haji merupakan tempat pemondokan sementara calon jamaah sebelum diberangkatkan ke embarkasi masing-masing. Untuk pengelolaannya asrama haji, Departemen Agama membentuk Badan Pengelola Asrama Haji (BPAH) di setiap embarkasi dan BPAH Transit di setiap Provinsi.

#### 8. Angkutan Haji

Untuk masalah angkutan haji merupakan salah satu faktor selalu naiknya BPIH, karena berkenaan dengan naiknya biaya transportasi udara haji. Penekanan terhadap biaya transportasi sangat sulit untuk dilakukan, apalagi untuk saat ini, dengan naiknya harga BBM maka berpengaruh pula dengan kenaikan ongkos Pesawat yang memberangkatkan para calon jamaah haji.

## 9. Pengawasan Haji

Pengawasan penyelenggaraan haji sangat penting untuk dilakukan karena dalam hal ini pelaksanaan ibadah haji dituntut untuk selalu memperhatikan tiga aspek, yakni aspek pelayanan, pembinaan dan aspek perlindungan terhadap jamaah haji dengan sebaik-baiknya dengan melalui sistem dan manajemen yang terus menerus disempurnakan.

## F. DEFINISI KONSEPSIONAL

Dalam tahapan ini yang dilakukan adalah berusaha menjelaskan mengenai pembatas pengertian suatu konsep dengan konsep lain yang merupakan suatu abstraksi hal-hal yang diamati agar tidak terjadi kesalahpahaman.

Melalui konsep peneliti diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan istilah untuk beberapa kejadian “*events*” yang berkaitan satu sama lainnya. Peranan konsep dalam penelitian sangat besar karena dia adalah yang berhubungan dengan teori dan observasi antara abstrak dan realita<sup>39</sup>.

Definisi konseptual yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Kinerja Pelayanan

Kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum ketrampilan. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan

---

<sup>39</sup> Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES. Hal.34

dikonfirmasikan kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

## 2. Organisasi Publik

Organisasi publik adalah suatu lembaga pemerintahan yang melayani kebutuhan masyarakat yang dikelola oleh pemerintah dan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan serta tidak untuk mencari profit atau keuntungan semata.

## 3. Pelayanan Publik

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 4. Pelayanan Haji

Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Departemen Agama sebagai Instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan haji untuk memenuhi semua kebutuhan para jamaah haji dari mulai pendaftaran sampai keberangkatan.

## **G. DEFINISI OPERASIONAL**

Definisi operasional digunakan sebagai indikator-indikator untuk mengukur tingkat kinerja Kantor Departemen Agama dari judul yang penulis angkat yaitu Analisis Kinerja Pelayanan Haji Departemen Agama di Kabupaten Sleman. Adapun indikator yang dimaksud adalah :

1. Ketampakan Fisik (*Tangibles*)
  - a. Kesesuaian fasilitas operasional dengan kebutuhan jamaah
  - b. Infrastruktur pendukung selalu memenuhi standar kualitas dan memenuhi perubahan kebutuhan konsumen
  - c. Adanya penataan fasilitas yang baik dan rapi
2. Reliabilitas (*Reliability*)
  - a. Informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan
  - b. Apabila mengalami kesalahan maka konsumen segera mendapatkan perbaikan
  - c. Meningkatkan efektifitas jadwal kerja
3. Responsivitas (*Responsiveness*)
  - a. Memberikan respon yang baik apabila ada klien yang complain
  - b. Memberikan penyelesaian secara tepat apabila ada complain
  - c. Adanya penyederhanaan sistem dan prosedur

4. Kompetensi (*Competence*)
  - a. Adanya kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi/tugas
  - b. Tanggap dalam melayani klien
  - c. Mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan aparat sesuai dengan perkembangan/perubahan tugas
5. Kesopanan (*Courtesy*)
  - a. Memberikan pelayanan kepada klien dengan ramah dan sopan
  - b. Petugas menunjukkan sikap menerima yang baik akan kedatangan klien
6. Kredibilitas (*Credibility*)
  - a. Kantor/lembaga yang bersangkutan harus memiliki reputasi yang baik
  - b. Biaya yang dibayarkan oleh klien sesuai dengan output/jasa yang mereka peroleh
  - c. Pada jam kerja petugas harus selalu ada dan siap dalam melayani klien
7. Keamanan (*Security*)
  - a. Adanya jaminan keamanan/keselamatan terhadap klien
  - b. Adanya kenyamanan yang didapatkan para klien
8. Akses (*Access*)
  - a. Klien dapat dengan mudah, mudah, dan jelas menghubungi petugas untuk mendapatkan informasi
  - b. Lokasi kantor mudah dijangkau oleh klien
  - c. Prosedur yang diterapkan sederhana

## 9. Komunikasi (*Communication*)

- a. Adanya respon dari petugas jika ada keluhan atau pengaduan yang akan dijawab dengan segera.
- b. Adanya media yang digunakan untuk berkomunikasi dengan klien
- c. Meningkatkan efektifitas komunikasi dengan klien

## 10. Pengertian (*Understanding The Customer*)

- a. Harus cepat tanggap terhadap kebutuhan klien
- b. Adanya pelayanan yang menghargai konsumen
- c. Meningkatkan keberpihakan pada konsumen

## **H. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menjelaskan permasalahan penelitian yang didasarkan pada data verbal dan tidak menggunakan angka-angka kuantitatif untuk ditarik sebuah kesimpulan penelitian<sup>40</sup>. Metode pengumpulan data kemudian di analisa tanpa perhitungan-perhitungan angka kemudian dapat disimpulkan.

### **2. Unit Analisis**

Unit analisis dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepala Kantor Departemen Agama, Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

---

<sup>40</sup> Tatang M. Arifin, 1986 *Menyusun Rencana Penelitian*, CV Rajawali, hal 24

- b. Staf/pegawai bagian pelaksanaan haji Departemen Agama, Kabupaten Sleman
- c. Masyarakat yang melaksanakan Ibadah Haji / Jamaah Haji tahun 2008.

### **3. Jenis Data**

Sumber data yang diperlukan dalam penyusunan penelitian ini dapat digolongkan menjadi 2 (dua) yaitu :

- a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, dicatat dan diamati. Data yang dimaksud disini adalah data yang terkait dengan Kinerja Departemen Agama dalam Pelayanan Haji. Dalam metode pengumpulan data primer digunakan metode wawancara dan observasi.

- b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dapat berupa artikel dari surat kabar, majalah, buku-buku atau literatur-literatur yang lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

- a. Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam dengan cara bertatap muka langsung antara pewawancara dengan *key person*. Untuk memperoleh data yang akurat, maka peneliti mewawancarai Kepala maupun

Karyawan yang ada di departemen Agama Kabupaten Sleman dan juga Jamaah Haji.

b. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai gambaran umum dari jalannya pelayanan haji di Kabupaten Sleman.

Dalam mengoprasionalakan teknik ini, peneliti menggunakan bahan-bahan yang dapat diperoleh dari sumber-sumber dokumen seperti buku-buku, media massa, jurnal, dan laporan penelitian. Diharapkan teknik ini dapat menunjang hasil pengumpulan data primer serta dapat mengumpulkan data-data yang tidak terjangkau melalui wawancara.

c. Observasi

Teknik observasi ialah penulis langsung terjun ke lapangan untuk melakukan pengamatan terhadap pelaksanaan pelayanan haji di Kantor Departemen Agama.

d. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang telah tersusun untuk jamaah haji. definisi kuesioner adalah sebagai metode pengumpulan data dari responden yang dilakukan melalui daftar pertanyaan dengan maksud memperoleh informasi yang relevan<sup>41</sup>. Kuesioner ini ditujukan kepada

---

<sup>41</sup> Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, Metode Penelitian Survey, LP3ES, Jakarta, 1998 hal. 23

calon jamaah haji Kabupaten Sleman untuk membuktikan kinerja pelayanan haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Sleman.

## 5. Populasi dan Sampel

Untuk membahas maksud dari populasi dan *sample* terlebih dahulu harus mengetahui istilah dari populasi dan *sample*. Adapun pengertian dari populasi menurut Suharsini Arikunto adalah:

“jika kita hanya meneliti sebagian dari populasi maka penelitian tersebut disebut penelitian *sample*. *Sample* adalah sebagai wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian *sample* apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian *sample*”<sup>42</sup>.

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan beberapa pegawai Kantor Departemen Agama Kabupaten Sleman, terutama dalam Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh.

Adapun teknik penentuan *sample* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sample*, dimana dalam penelitian ini *sample* yang diambil dari siapa saja yang kebetulan ada. Dalam penelitian ini *sample*nya adalah *sample* masyarakat dimana masyarakat yang menjadi *sample* adalah mereka yang terdaftar menjadi jamaah haji pada Kantor Departemen Agama Kabupaten Sleman pada tahun 2008.

Untuk populasi keseluruhannya jumlah jamaah haji Kabupaten Sleman pada tahun 2008 adalah 1.411 jamaah haji dan untuk pengambilan *sample*nya penulis hanya mengambil 50 *sample*. Penulis memperkecil unit analisis dengan melakukan

---

<sup>42</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Bina Aksara, Jakarta, 1989, hal 104

penarikan sample karena apabila semua populasi dalam unit analisis diteliti tentu akan memerlukan waktu, tenaga, dan biaya yang relative besar.

## 6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data dan mengorganisirannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.<sup>43</sup>

Untuk menganalisa data dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa kualitatif dan kuantitatif. Penelitian kualitatif ini berusaha memahami situasi tertentu dan mencoba mendalami gejala dengan menyimpulkan masalahnya. Sehingga analisa data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikan sebagai temuan bagi orang lain<sup>44</sup>.

Sedangkan secara kuantitatif, adalah suatu metode yang berperangkat pada peristiwa yang dapat dinyatakan dengan angka-angka, indeks, rumus, dan sebagainya.

Rumus analisa Indeks :

$$I = \frac{(fa \times 5) + (fb \times 4) + (fc \times 3) + (fd \times 2) + (fe \times 1)}{N}$$

Keterangan :

I = Indeks

Fa = Frekuensi yang menjawab a

---

<sup>43</sup> Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 1993, hal. 103.

<sup>44</sup> Noeng Muhadjir, Metode Penelitian Kualitatif, 1989, hal. 171

Fb= Frekuensi yang menjawab b

Fc = Frekuensi yang menjawab c

Fd = Frekuensi yang menjawab d

Fe = Frekuensi yang menjawab e

N = Jumlah Sampel

Dari pertanyaan dalam kuesioner terdapat lima pilihan jawaban yaitu A samapi E. Masing-masing rincian nilai sebagai berikut A nilainya 5, B nialinya 4, C nilainya 3, D nilainya 2, dan E nilainya 1.

Interval Indeks:

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

I = Besarnya interval

R = Jarak nilai tertinggi – nilai terendah

K = Jumlah kategori

$$I = \frac{5-1}{5}$$

$$I = 0,80$$

Jadi besarnya interval adalah 0,80

Maka keterangan penilaian :

Sangat baik : 4,21 – 5,00

Baik : 3,41 – 4,20

Cukup baik : 2,61 – 3,40

Kurang : 1,81 – 2,60

Sangat Kurang : 1,00 – 1,80

Dan untuk menentukan presentase dari jumlah jawaban yang telah diberikan responden digunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{n} \times 100\%$$

Keterangan : P = Persentase

F = Frekuensi/nilai jawaban

n = Jumlah responden