

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN HAJI PADA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2011**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

**Chindra Oktasaputra
200705200021**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2012**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN HAJI PADA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2011**

SKRIPSI

**Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta**



Disusun Oleh :

**Chindra Oktasaputra
200705200021**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2012**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN HAJI PADA KANTOR KEMENTRIAN
AGAMA KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2011**

Oleh:

**Chindra Oktasaputra
200705200021**

Telah dipertahankan dan disahkan di depan tim penguji Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari dan tanggal : Kamis, 09 Agustus 2012
Tempat : Ruang Ujian IP
Jam : 09.00 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Suranto, M.Pol

Penguji I

Penguji I

Dr. Ulung Pribadi, M.Si

Dian Eka Rahmawati, S.IP., M.Si

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Dr. Suranto, M.Pol

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi dimanapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila ada di kemudian hari terbukti terdapat duplikat dan ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan bertanggungjawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yang membuat pernyataan



Chindra Oktasaputra

HALAMAN MOTTO

Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh
selain apa yang telah diusahakannya

(An-Najm : 39)

Kejar-kejaran, lari-larian sampai harus tertatih bukan satu alasan
untuk berbuat curang Suatu perbedaan bukan hambatan untuk
menyatukan visi Semua perbedaan mempunyai satu tujuan.
Seperti air yang mengalir yang selalu ingin mendapat bendungan
yang tenang dan indah. Sama halnya dengan hidup, yang sesungguhnya
akan kembali kepada satu muara. Sesungguhnya hidup pun
mengajarkan kita dan menunjukkan
pada satu muara yang hendak kita tuju itu.

(Chindra Oktasaputra)

HALAMAN PERSEMBAHAN

- Kedua orang tua saya **A.wahid mustaram S.SOS** dan **Mastari S.Pd.**, terima kasih atas kasih sayang yang tidak henti – hentinya memberikan doa dan dukungan dalam setiap langkahku serta didikan yang setiap saat selalu diberikan tanpa mengenal lelah.
- Kedua saudaraku kakakku **Eriek firman maulana S.Hut.** yang tidak pernah henti-hentinya mengingatkanku dan adikku tersayang **Rizka adekayanti** yang selalu memberikan doa dan tawa kepadaku..
- Sahabat – sahabat terbaikku dalam mengejar mimpi (**Kevin, Dadank, Kocet, Ameng dan adhit**) terimakasih atas tawa yang pernah tercipta.
- Seseorang disana yang pernah memberikan kasih sayang dan semangatnyanya padaku, terimakasih semangatmu masih tetap ada sampai sekarang.
- Teman-temanku dijogja, **Jhon, Baron, Sukmo, Adoz, Aldi, Ikel, Koko,Eki,Figur Bagus,,Anca Burhan, Andi, Andris, Rendy,Cika, Doni**
- Teman – teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2007 , khususnya **Ary , Kiki., Fandi, Angga, Poltak, Dedy ,Bibi ,Aan , Ferdi, Izul, Rio, Solihin dan Doni.**
- Almamaterku.

Semua pihak yang berarti buat saya, mohon maaf apabila saya lupa mencantumkan nama anda, Tapi kalian selalu melekat dalam ingatanku. Terima kasi atas dukungannya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **ANALISIS KINERJA PELAYANAN HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2011**” sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan dukungan dan keluarga besarku yang selalu mendukungku.
2. Bapak Dr. Achmad Nurmandi, M.Sc, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.y
3. Bapak Suranto,M.Pol elaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu di tengah kesibukan yang padat untuk memberikan bimbingan demi selesainya skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis tak lupa mohon kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini, karena penulis yakin bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Akhir kata semoga atas bantuannya, baik moril maupun materiil akan mendapat balasan dari Allah SWT. Dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Agustus 2012

Penulis

Chindra Oktasaputra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
SINOPSIS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Dasar Teori	6
F. Definisi Konseptual.....	25
G. Definisi Operasional.....	26
H. Metode Penelitian.....	27
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....	34
A. Gambaran Umum Kota Yogyakarta.....	34
1. Sejarah Kota Yogyakarta	34
2. Kondisi Umum Kota Yogyakarta	36

B. Kementerian Agama Kantor Kota Yogyakarta	42
1. Tugas Pokok Kantor Kementerian Agama	42
2. Visi, Misi dan Tujuan	42
3. Satuan Kerja / Unit Kerja	44
4. Struktur Organisasi	46
5. Prosedur Pelayanan Standar Pendaftaran Haji	48
BAB III KINERJA PELAYANAN HAJI KANTOR KEMENTERIAN	
AGAMA KOTA YOGYAKARTA	58
A. Deskripsi Responden.....	58
1. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	59
2. Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	60
B. Analisis Kinerja Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama	
Kota Yogyakarta	61
1. Aspek Responsivitas (<i>Responsiveness</i>)	61
2. Aspek Kompetensi (<i>Competence</i>)	69
3. Aspek Kredibilitas (<i>Credibility</i>)	74
4. Kesopanan (<i>Courtesy</i>)	80
5. Keamanan (<i>Security</i>)	83
6. Akses (<i>Acces</i>).....	87
C. Analisis Data Melalui Indeks	94
D. Faktor Pendukung dan Penghambat	99
BAB IV PENUTUP	103
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian BAPPEDA DIY
2. Surat Izin Penelitian dari BAPPEDA Kota Yogyakarta
3. Kuesioner

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Pembagian Wilayah di Kota Yogyakarta	40
Tabel 2.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama.....	42
Tabel 2.3.	Jumlah Jamaah Haji	42
Tabel 3.1	Deskripsi Responden Menurut Umur	58
Tabel 3.2	Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	59
Tabel 3.3	Deskripsi Responden Menurut tingkat Pendidikan.....	60
Tabel 3.4	Penilaian Responden terhadap tanggapan petugas dalam menanggapi kebutuhan dan keinginan serta kritik dari masyarakat sudah baik	61
Tabel 3.5	Penilaian Responden terhadap petugas cepat merespon apabila ada klien yang komplain terkait pelayanan haji	64
Tabel 3.6	Penilaian Responden terhadap petugas dalam Memberikan penyelesaian secara tepat apabila ada complain	66
Tabel 3.7	Penilaian Responden terhadap penyederhanaan sistem dan prosodur pelayanan	67
Tabel 3.8	Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas sudah baik sesuai tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan	69
Tabel 3.9	Penilaian Responden kemampuan petugas mampu menggunakan alat-alat pelayanan dengan benar	72
Tabel 3.10	Penilaian Responden terhadap Kesesuaian Biaya Pelayanan Haji ..	74
Tabel 3.11	Penilaian Responden terhadap Reputasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	76
Tabel 3.12	Penilaian Responden terhadap petugas selalu berada ditempat sesuai Jadwal Pelayanan	78
Tabel 3.13	Penilaian Responden terhadap Keramahan dan Kesopanan Petugas	80
Tabel 3.14	Penilaian Responden terhadap Petugas menunjukkan sikap	

Menerima yang baik akan kedatangan klien	81
Tabel 3.15 Penilaian Responden jaminan keamanan/keselamatan	83
Tabel 3.16 Penilaian Responden terhadap Kenyamanan Pelayanan	85
Tabel 3.17 Penilaian Responden terhadap Kenyamanan Pelayanan	87
Tabel 3.18 Penilaian Responden terhadap Lokasi Kantor Mudah dijangkau oleh Klien	89
Tabel 3.19 Penilaian Responden terhadap prosedur pelayanan sudah baik dan jelas.....	91
Tabel 3.20 Indeks Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Haji Tahun 2011..	96
Tabel 3.21 Peringkat Variabel Indeks Responden Terhadap Kinerja Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam Pelayanan Haji Tahun 2011	98
Tabel 3.22. Sarana dan Prasarana Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Penyebaran Agama di Indonesia	1
Gambar 2.1 Peta Administrasi Kota Yogyakarta.....	38
Gambar 2.2 Bagan Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	47
Gambar 3.1 Prosedur Pelayanan Haji	79
Gambar 3.2 Struktur Organisasi dan Informasi Kehadiran Pejabat Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	86
Gambar 3.3 Kenyamanan dan Kebersihan sarana dan Prasaran Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	82
Gambar 3.4. Rincian Prosedur Pelayanan Haji	93

SINOPSIS

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama di Kota Yogyakarta berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku salah satunya UU No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Permasalahan pelayanan haji di Kota Yogyakarta masih terdapat permasalahan sebagaimana diungkapkan oleh para jamaah haji, sehingga Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam pelayanan haji dituntut untuk memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan ibadah haji yang mengedepankan kepentingan jamaah, memberikan rasa keadilan dan kepastian, efisiensi dan efektifitas, transparansi, akuntabilitas, profesionalitas. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kinerja Pelayanan Haji Pada Kantor Kementrian agama Kota Yogyakarta tahun 2011”.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dokumentasi untuk melengkapi informasi, wawancara yakni memberikan pertanyaan secara langsung kepada responden dan kuesioner untuk mengetahui kinerja pelayanan haji pada kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta tahun 2011. Jenis Penelitian ini adalah Penelitian deskriptif (kualitatif).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam pelayanan haji tahun 2011 diukur dengan metode skala indeks dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta memiliki kinerja ”baik” yang ditunjukkan dengan skala indeks 3,03 dengan variabel keamanan (*Security*) dengan indek paling baik yaitu 3,18 dan variabel Akses (*Access*) yaitu 2,84 yang berarti baik. Faktor yang mendukung dalam pelayanan haji adalah adanya sarana dan prasarana yang sudah tercukupi dengan baik di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta serta adanya prosedur pelayanan haji dari Kantor Kementerian Agama sebagai dasar pelaksanaan pelayanan haji setiap tahunnya. Sedangkan faktoryang menghambat adalah masih adanya kebutuhan jamaah terlambat pengadaannya serta adanya sistem antrian jamaah untuk memperoleh porsi masih kurang sesuai dengan jumlah penduduk Islam yang ingin menunaikan ibadah haji.

Saran dalam penelitian ini dengan mengetahui tingkat persepsi jamaah haji tentang kinerja yang dirasakan dan kinerja petugas pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta maka saran yang dapat diberikan adalah semua faktor pelayanan yaitu Responsivitas, Kompetensi, Kesopanan, Kredibilitas, Keamanan dan Akses sebaiknya ditingkatkan lagi secara bersama-sama sebagai satu kesatuan untuk mencapai pelayanan yang optimal sesuai harapan jamaah haji di Kota Yogyakarta agar prinsip *reinventing government*, yaitu pemerintah yang berorientasi pada pelanggan dapat tercapai. Kantor Kementerian Agama kota Yogyakarta sebaiknya memperhatikan, menjaga dan mengelola dan meningkatkan pelayanan haji dalam hal tugas dan tanggungjawab terhadap pelayanan haji agar pelayanan haji semakin baik. Hal ini bisa didukung oleh jumlah petugas pelayanan haji yang memadai dan faktor-faktor pendukung petugas pelayanan haji sehingga semua jamaah haji dapat terlayani dengan baik.