

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN HAJI
DEPARTEMEN AGAMA KABUPATEN KULON PROGO
TAHUN 2008**



Disusun oleh :

Ida Yurida Setiawati

20050520098

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

2009

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN HAJI
DEPARTEMEN AGAMA KABUPATEN KULON PROGO
TAHUN 2008**

SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Sarjana (S-1) pada
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh :

IDA YURIDA SETIAWATI

20050520098

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLTIK**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Pada :

Hari / Tanggal : Rabu / 1 April 2009

Tempat : Ruang Sidang Fisipol Lt.1 UMY

Susunan Tim Penguji

Ketua



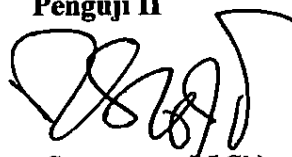
(Dian Eka Rahmawati S.J.P., M.Si)

Penguji I



(Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si)

Penguji II



(Drs. Suswanta, M.Si)

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



Drs. Suswanta M.Si
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fisipol UMY

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya 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 manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi, serta ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab serta menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, April 2009

IDA YURIDA SETIAWATI

MOTTO

- ❖ "Hidup mempunyai 2 batas : harapan dan ajal. Dengan harapan kehidupan terpelihara dan dengan ajal kehidupan terhenti" (Socrates)
- ❖ "Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai dari sesuatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain" (Q.S. Al Insyirah : 6-7)
- ❖ Senyum adalah istirahat bagi yang lelah, sinar bagi yang kecewa, matahari bagi yang sedih dan penangkal kesulitan yang terbaik (i_duck)
- ❖ Barang siapa taat kepada Allah dan Rasul-Nya serta takut kepada Allah dan bertakwa kepada-Nya, mereka itulah orang-orang yang mendapat kemenangan (Q.S. An Nur : 52)

Almudater Ku (OMN)

Kedua Kakakku

Kedua Grand Tia Ku

KOPERSEMBUDHANN UNTUK :

Terima kasih untuk :

- ♥ Allah SWT, atas rahmat dan hidayahNya akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
- ♥ Kedua orang tuaku: Bapak Sumijan dan Ibu Budi Lestari, terima kasih atas segala doa dan pengorbanan yang telah diberikan pada ku.
- ♥ Kedua kakakku, Agus Widodo, Sjf. dan Pristiwanto, Amd, terima kasih atas dukungannya.
- ♥ Ibu Hj. Sariningsih (Bu Ning) terima kasih atas saran, dukungan dan bantuannya.
- ♥ Anak2 "Lolipop Casselo" : Wening, Ganes, Yeni, Pipit, Ropu, Khory, Ayu, Aini, Melani, Cipta, Firman, Adit, dll, terima kasih atas kebersamaannya selama ini, sukses buat kita semua!!
- ♥ Teman2 kampus:
 - ❖ Dwi Putri N (Putri) thank's atas persahabatan dan bantuannya selama ini
 - ❖ The bodrec girls (puput, ninuc's, sita, ina, gina) jaga terus kekompakan kalian ya!!
 - ❖ Vivin"quin", Ari"west-prog", andre"bes", yogi"jack", Eajar"anu"+Ella, Hendri "abang", ayu, mutia, fiat, anby, rani, sundari, septia, afwan, icel, noelik, eki, martini, legalis dan semua teman2 IP angk 2005 sukses selaluu!!
 - ❖ Tifa "ga21"(IK'05) + Dian "Ndut"(IK'05), harus ku akui, tanpa kalian pengajaran jadi sepi banget. he....
- ♥ Bpk dan Ibu Bambang Rahayu, terima kasih atas kebaikannya yang telah menerima kedatanganku di Bamb's Family..
- ♥ Kereta ku "miss vario" AB 3113 AL, thanks deh setia nganterin aku ke mana pun aku pergi.
- ♥ Teman2 di rumah Indah ma Intan, kita tunjukkan pada dunia klo anak2 AspoL memang yg terbaik, Cerdas dan Kreatif!!!!.....he...^ _ ^...

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji hanya bagi Allah yang telah melimpahkan karunia dan rahmatNya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini, dan tidak lupa pula Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai Imam dan Rosulku, beserta keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya hingga akhir zaman. Amien..

Dengan izin dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: "Analisis Kualitas Pelayanan Haji Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2008." Penyusun menyadari bahwa dalam penelitian, penyusunan dan dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari peran, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak karena itu penyusun mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya juga kepada Rasul-Nya Nabi Muhammad SAW sebagai Suri Tauladan yang baik bagi umatnya.
2. Bapak Ir. H. Dasron Hamid, M.Sc. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Prof. Dr. H. Tulus Warsito, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Drs. Suswanta M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fisipol, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Dian Eka Rahmawati S.IP., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fisipol, UMY, dan juga selaku pembimbing penyusun, yang telah

membantu, mengoreksi, memberikan kritikan-kritikan membangun, masukan, dan saran-saran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan, yang telah mengajari penyusun dan memberikan segenggam ilmu.
7. Kedua orang tuaku, Bapak Sumijan dan Ibu Budi Lestari yang senantiasa mendoakan dan memberikan motivasi untukku.
8. Kedua kakakku Agus Widodo, SH. dan Pristiwanto, A.md yang selalu mendukungku.
9. Bapak Drs. H. Syakhrowardi, M.pd selaku Kepala Kantor Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo yang telah memberi ijin penelitian.
10. Ibu Dra. Hj. Marina selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh serta seluruh karyawan Kantor Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo yang telah membantu dalam penelitian ini.

Akhirnya Penyusun menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangannya, karena itu penyusun mengharapkan kritik dan saran dari manapun yang membaca skripsi ini untuk perbaikan dan menuju kasempurnaan. Semoga skripsi ini dapat berguna dan membantu bagi yang membutuhkan. Amien.

Wassallamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, April 2009
Penyusun

Ida Yurida Setiawati
20050520098

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Sinopsis.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kerangka Dasar Teori	
1. Organisasi Publik.....	6
2. Pelayanan Publik	8
3. Pelayanan Haji.....	14
F. Definisi Konseptual	20
G. Definisi Operasional	21
H. Metode Penelitian	
1. Jenis Penelitian	23
2. Unit Analisis	23
3. Jenis Data	23
4. Teknik Pengumpulan Data	24
5. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
6. Teknik Analisis Data	26

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Keadaan Geografis Kabupaten Kulon Progo 28

B. Keadaan Demografis Kabupaten Kulon Progo

1. Jumlah Penduduk 32

2. Kepadatan Penduduk 32

3. Tenaga Kerja..... 33

C. Deskripsi Pemerintah Kabupaten Kulon Progo

1. Visi 34

2. Misi 34

3. Prioritas Pembangunan Daerah..... 35

4. Tujuan Pembangunan Daerah..... 35

5. Sasaran Pembangunan Daerah..... 36

D. Deskripsi Kantor Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo

1. Visi 37

2. Misi 37

3. Tujuan dan Sasaran Kantor Departemen Agama Kabupaten

Kulon Progo..... 37

4. Program dan Kegiatan Pembangunan Agama Kantor

Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo 38

5. Susunan Organisasi Kantor Departemen Agama Kabupaten

Kulon Progo..... 41

BAB III ANALISIS KUALITAS PELAYANAN HAJI DEPARTEMEN

AGAMA KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2008

A. Pengantar..... 51

B. Deskripsi Responden

1. Deskripsi Responden menurut umur..... 55

2. Deskripsi Responden menurut jenis kelamin 56

3. Deskripsi Responden menurut pekerjaan

C. Analisis Kualitas Pelayanan Haji Departemen Agama Kabupaten

Kulon Progo

1. Kenampakan Fisik (<i>Tangibles</i>).....	57
2. Reabilitas (<i>Reability</i>).....	62
3. Responsivitas (<i>Responsiveness</i>).....	68
4. Kepastian (<i>Assurance</i>).....	75
5. Empati (<i>Empathy</i>)	81

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	88
B. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data jamaah haji Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2007-2008	3
Tabel 2.1	Luas wilayah dan Persentase Luas Wilayah menurut Kecamatan dalam Kabupaten Kulon Progo	29
Tabel 2.2	Luas Wilayah menurut Ketinggian dari Permukaan Laut dirinci per kecamatan dalam Kabupaten Kulon Progo	31
Tabel 2.3	Daftar Pejabat Kantor Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo Berdasarkan Jabatan dan Golongan.....	46
Tabel 2.4	Daftar Pejabat Kantor Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	48
Tabel 2.5	Statistik Jamaah Haji Kabupaten Kulon Progo Tahun 2005-2008	49
Tabel 3.1	Deskripsi Responden menurut umur	55
Tabel 3.2	Deskripsi Responden menurut jenis kelamin.....	56
Tabel 3.3	Deskripsi Responden menurut pekerjaan	56
Tabel 3.4	Hasil Kuesioner pertanyaan nomor 1	57
Tabel 3.5	Hasil Kuesioner pertanyaan nomor 2	59
Tabel 3.6	Hasil Kuesioner pertanyaan nomor 3	61
Tabel 3.7	Hasil Kuesioner pertanyaan nomor 4	62
Tabel 3.8	Hasil Kuesioner pertanyaan nomor 5	64
Tabel 3.9	Hasil Kuesioner pertanyaan nomor 6	66
Tabel 3.10	Hasil Kuesioner pertanyaan nomor 7	68
Tabel 3.11	Hasil Kuesioner pertanyaan nomor 8	70
Tabel 3.12	Hasil Kuesioner pertanyaan nomor 9	71
Tabel 3.13	Hasil Kuesioner pertanyaan nomor 10	73
Tabel 3.14	Hasil Kuesioner pertanyaan nomor 11	75
Tabel 3.15	Hasil Kuesioner pertanyaan nomor 12	77

Tabel 3.17 Hasil Kuesioner pertanyaan nomor 14	80
Tabel 3.18 Hasil Kuesioner pertanyaan nomor 15	81
Tabel 3.19 Hasil Kuesioner pertanyaan nomor 16	83
Tabel 3.20 State Index	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan tata cara pelaksanaan ibadah haji	19
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo	50