

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG MASALAH

Haji merupakan rukun Islam ke lima yang diselenggarakan setiap tahun dengan prosedur pengelolaan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Menunaikan ibadah haji adalah wajib bagi umat Islam yang mampu. Ibadah haji merupakan ibadah yang sangat istimewa bagi umat Islam karena dijanjikan Allah bahwa pahala haji mabrur adalah surga. Dengan melaksanakan ibadah haji, seorang muslim telah menyempurnakan kelima rukun agamanya.

Karena tingginya nilai ibadah haji, maka umat Islam Indonesia tidak ragu untuk mengorbankan sebagian harta kekayaannya, meninggalkan pekerjaan dan keluarganya selama waktu tertentu. Maka tidak heran jika seiring dengan meningkatnya kemampuan ekonomi Indonesia, jumlah jamaah haji Indonesia dari waktu ke waktu mengalami peningkatan.<sup>1</sup>

Akan tetapi meningkatnya jumlah jamaah haji di Indonesia dari waktu ke waktu tidak diimbangi oleh peningkatan pelayanan dan pengelolaan dari penyelenggaraan ibadah haji. Harus diakui, bahwa kurangnya profesionalisme dalam penyelenggaraan haji selama ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan kepada jamaah. Padahal, penyelenggaraan haji akan berjalan baik apabila dikelola oleh lembaga yang

---

<sup>1</sup> Rohani Budi P, Artikel : *Menuju Penyelenggaraan Haji Yang Lebih Baik*,  
[www.dpr.go.id/majalahparlementaria/index.php?option=content&task=view7id=86&Itemid=32](http://www.dpr.go.id/majalahparlementaria/index.php?option=content&task=view7id=86&Itemid=32)

kredibel dan didukung oleh SDM yang jujur, amanah, bertanggung jawab dan berorientasi pada pemberian pelayanan serta perlindungan kepada para jamaah haji.<sup>2</sup>

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas dari pemerintah, khususnya bagi Departemen Agama, namun keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan dari ibadah haji merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari dan sistem manajemen penyelenggaraan ibadah haji. Masyarakat, khususnya para jamaah haji mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak penyelenggara ibadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji meliputi pelayanan, pembinaan dan keamanan. Pelayanan ibadah haji meliputi pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan dan akomodasi. Sedangkan pembinaan ibadah haji meliputi pembimbingan, penyuluhan dan penerangan tentang kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan selama ibadah haji. Keamanan dalam penyelenggaraan ibadah haji berkaitan dengan masalah perlindungan untuk memperoleh kesempatan menunaikan ibadah haji dan perlindungan untuk memperoleh keselamatan para jamaah haji. Oleh karena itu, pihak penyelenggara ibadah haji berkewajiban memberikan pelayanan, pembinaan dan keamanan secara baik dengan menyediakan fasilitas dan kemudahan yang diperlukan oleh para jamaah haji.<sup>3</sup>

Seperti kita ketahui bahwa masih banyak permasalahan tentang penyelenggaraan ibadah haji, salah satunya pelayanan yang diberikan oleh

---

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> <http://www.damandiri.or.id/detail.php?id=282>

pihak penyelenggara tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan oleh para calon jamaah haji. Dalam hal ini, Departemen Agama selaku pihak penyelenggara harus bisa mengatasi masalah tersebut dengan selalu berupaya untuk memperbaiki pelayanan bagi para jamaah agar kualitas pelayanan ibadah haji yang transparan dan akuntabel dapat tercapai.

Jumlah jamaah haji dari Propinsi DIY pada tahun 2007 sebanyak 3034 orang, sedangkan di tahun 2008 jumlah jamaah haji mengalami peningkatan menjadi 3100 orang, dengan rincian sebagai berikut :<sup>4</sup>

Tabel 1.1

Data jamaah haji Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2007-2008

Asal	Tahun 2007	Prosentase (%)	Tahun 2008	Prosentase (%)
Kab. Sleman	1326	43,71	1411	45,52
Kab. Bantul	711	23,43	723	23,32
Kota Yogyakarta	588	19,38	560	18,06
Kab. Kulon Progo	225	7,42	213	6,87
Kab. Gunung Kidul	184	6,06	193	6,23
Jumlah	3034	100	3100	100

Dari data di atas dapat terlihat bahwa jumlah jamaah haji keseluruhan dari Propinsi DIY di tahun 2008 mengalami peningkatan, namun dari perincian yang ada jumlah jamaah haji dari Kota Yogyakarta dan Kabupaten Kulon Progo mengalami penurunan. Dari data di atas terlihat bahwa jumlah jamaah haji dari Kulon Progo mengalami penurunan sebanyak 12 orang (0,55%) yaitu dari 225 orang (7,42%) menjadi 213 orang (6,84%). Hal inilah yang seharusnya menjadi perhatian serius bagi Departemen Agama

<sup>4</sup> <http://www.antara.co.id/infohaji?id=1195538811>.



Kabupaten Kulon Progo sebagai pihak yang bertanggung jawab memberikan pelayanan bagi para calon jamaah yang ada di wilayah Kulon Progo.

Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo sebagai pihak yang bertanggung jawab memberikan pelayanan bagi jamaah asal Kulon Progo harus selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada para calon jamaah haji dari Kulon Progo mulai dari pendaftaran sampai pada pembinaan pasca haji. Hal ini dilakukan agar dapat memenuhi harapan dan keinginan para calon jamaah haji untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel sehingga dapat memperlancar proses pelaksanaan ibadah haji.

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa masalah tentang pelayanan ibadah haji masih terus bermunculan setiap tahunnya termasuk di Kabupaten Kulon Progo Untuk itu Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo terus berusaha untuk memperbaiki kualitas sistem pelayanan haji agar masalah-masalah yang ada dapat diselesaikan. Dari hal inilah penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Analisis Kualitas Pelayanan Haji Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2008". Di mana penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan haji Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo tahun 2008.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

*"Bagaimana kualitas pelayanan haji Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2008 ?"*

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan haji Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2008.

## **D. MANFAAT PENELITIAN**

1. Manfaat teoritis, dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan khususnya bagi Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Manfaat praktis, dapat menambah pengetahuan tentang Kualitas Pelayanan Haji Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2008.

## **E. KERANGKA DASAR TEORI**

Menurut Sofian Effendi :

"Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, abstrak, efinisi dan proporsi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep."<sup>5</sup>

Menurut Koentjoroningrat :

"Teori adalah pernyataan mengenai adanya hubungan positif antara gejala yang diteliti dengan satu atau beberapa faktor tertentu dalam masyarakat."<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES. Hal.34  
<sup>6</sup>Koentjoroningrat, 1991. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. Hal 19-20.

Dari beberapa pengertian teori tersebut dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya teori merupakan sarana pokok yang sistematis antara fenomena sosial maupun alam yang hendak diteliti. Landasan pemikiran yang akan digunakan sebagai kerangka dasar dalam penelitian ini adalah meliputi hal-hal 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>7</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.

Menurut Ernest Dale, organisasi adalah suatu proses perencanaan. Ini berkaitan dengan hal menyusun, mengembangkan dan memelihara

---

<sup>7</sup> J. Winardi, 2003. *Teori Organisasi & Pengorganisasian*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, hal.13

suatu struktur atau pola hubungan-hubungan kerja dari orang-orang dalam suatu badan usaha.<sup>8</sup>

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 & H. Russel Beatty, macam-macam asas organisasi adalah :

- 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<sup>9</sup>

Adapun elemen-elemen serta organisasi menurut Chester I.Barnard adalah:

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>10</sup>.

---

<sup>8</sup> Sutarto, 1993. *Dasar-dasar Organisasi*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, hal.25

<sup>9</sup> Sutarto. *Ibid*, hal.47

<sup>10</sup> J.Winardi., *Op.Cit*.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.

Macam-macam organisasi adalah organisasi pemerintahan, organisasi bisnis dan organisasi 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 memberikan 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 digunakan untuk ajang bisnis yang menghasilkan keuntungan.

## **2. Pelayanan Publik**

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>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, hal.18.



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

**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.<sup>12</sup>

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 bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

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.

---

<sup>12</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *ibid.* hal 19

e. Keamanan

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

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara 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 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.<sup>13</sup>

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. 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 :

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>13</sup> Ratminto&Atik Septi Winarsih, *ibid*,hal 22-23.

e. Sarana dan Prasarana

Penyedia 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<sup>14</sup>.

Di dalam pelayanan publik terdapat beberapa indikator untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh providers dapat memuaskan customer. Indikator pelayanan publik antara lain<sup>15</sup> :

a. Ketampakan fisik (*Tangibles*)

Artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.

b. Reabilitas (*Reability*)

Artinya kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

c. Responsivitas (*Responsiveness*)

Adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

d. Kepastian (*Assurance*)

Adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.

---

<sup>14</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *ibid.* hal 23

<sup>15</sup> Zaikamal, *Perencanaan & Remy* (1990) dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih hal 175-176

e. Empati (*Empathy*)

Adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.

### 3. Pelayanan Haji

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>16</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 dilakukan dengan memperhatikan ketentuan kuota yang telah ditetapkan<sup>17</sup>.

Adapun penggunaan BPIH terdiri dari :

a) Biaya Angkutan Udara : Indonesia – Jeddah PP

<sup>16</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)

<sup>17</sup> <http://anggara.org/2008/09/16/tindak-pidana-penyelenggaraan-ibadah-haji/>

- b) Biaya di Arab Saudi :
  - i. Biaya Wajib :
    - Maslahat Ammah
    - Akomodasi
    - Konsumsi
    - Transportasi
  - ii. Biaya Operasional Haji
  - iii. Living Cost di Arab Saudi
- c) Biaya dalam Negeri
  - i. Operasional Pusat
  - ii. Operasional Embarkasi
  - iii. Operasional Daerah
  - iv. Airport Tax

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

- a) pemeriksaan kesehatan sebelum mendaftar sebagai calon jamaah haji
- b) perjalanan dari tempat tinggal ke Asrama Haji Embarkasi/Debarkasi pergi-pulang
- c) Biaya berziarah ketempat bersejarah di Makkah dan Jeddah
- d) Biaya Dam, secara suka rela disalurkan ke Islamic Development Bank melalui Bank Af-Fajhi<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> [http://infohaji.8m.com/Penggunaan\\_BPI.html](http://infohaji.8m.com/Penggunaan_BPI.html)

## 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
- 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>19</sup>.

## 3) Dokumen dan Perbekalan Haji

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

---

<sup>19</sup> [http://infohaji.8m.com/Persyaratan\\_pendaftaran.html](http://infohaji.8m.com/Persyaratan_pendaftaran.html)



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).

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) disetiap embarkasi dan BPAH Transit disetiap 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 karena berhubungan 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.<sup>20</sup>

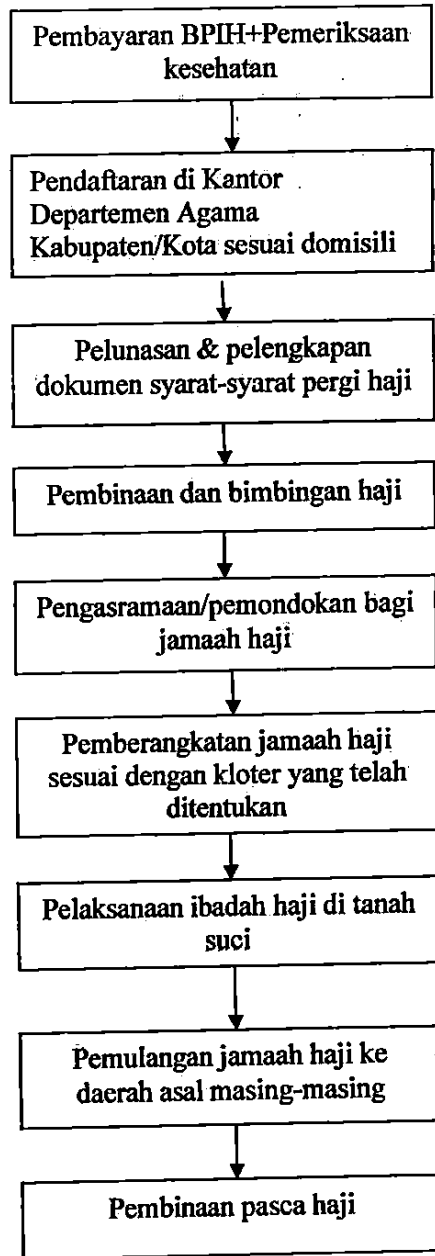
Dari uraian tentang pola atau sistem penyelenggaraan haji di atas, maka dapat dibuat bagan mengenai tata cara pelaksanaan ibadah haji sebagai berikut :

---

<sup>20</sup> *Ibid.*

Gambar 1.1

Bagan tata cara pelaksanaan ibadah haji



## **F. DEFINISI KONSEPSIONAL**

Yang dimaksud definisi konsepsional adalah suatu usaha untuk menjelaskan mengenai permasalahan pengertian antara konsep yang satu dengan yang lain. Sedangkan menurut Masri Singarimbun, yang dimaksud definisi konsepsional adalah bahwa dalam tahapan ini berusaha menjelaskan mengenai pembatas pengertian suatu konsep dengan konsep lain yang merupakan suatu abstraksi hal-hal yang diamati agar tidak terjadi kesalahpahaman.<sup>21</sup>

Dengan demikian definisi konsepsional adalah unsur penelitian yang terpenting dan merupakan definisi yang dipakai oleh peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau alam. Definisi konsepsional yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. 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.

### **2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

---

<sup>21</sup> Masri Singarimbun dan Soffyan Effendi, *op. cit.*, hal. 34.

penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari pihak penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

## **G. DEFINISI OPERASIONAL**

Definisi operasional merupakan indikator-indikator yang dibutuhkan penulis dalam penelitian yang digunakan untuk lebih mendeskripsikan tentang apa yang akan diteliti.

Berkaitan dengan definisi operasional yang digunakan, adapun pelayanan haji yang diselenggarakan oleh Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo meliputi : Pendaftaran, Pelunasan BPIH, Pembinaan dan bimbingan haji, pemberangkatan, pemulangan, dan pembinaan pasca haji. Dengan demikian, sebagai indikator-indikator pengukuran dalam Analisis Kualitas Pelayanan Haji Departemen Agama Kabupaten Progo Tahun 2008 adalah :

1. Ketampakan Fisik (*Tangibles*)
  - a. Kondisi gedung kantor
  - b. Peralatan/perlengkapan yang dimiliki.
  - c. Kerapian dan Kebersihan.

2. Reabilitas (*Reability*)

- a. Ketepatan waktu dalam pelayanan.
- b. Kecepatan dan ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan.
- c. Kejelasan prosedur dan tata cara pelayanan.

3. Responsivitas (*Responsiveness*)

- a. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami konsumen/masyarakat.
- b. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan.
- c. Kepedulian pegawai terhadap kesulitan yang dialami konsumen.
- d. Reaksi dan tanggapan pegawai dalam menerima kritik sehubungan dengan kinerjanya.

4. Kepastian (*Assurance*)

- a. Kemampuan dan ketrampilan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.
- b. Kesopanan dan keramahan pegawai dalam pelayanan.
- c. Jaminan keamanan dan kepercayaan dalam pelayanan.
- d. Tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan.

5. Empati (*Empathy*)

- a. Pelayanan yang diberikan pegawai terhadap semua pihak.
- b. Perhatian pegawai terhadap kebutuhan konsumen.

## **H. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah metode dalam penelitian dimana peneliti berusaha untuk meneliti suatu kelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi dalam sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Dalam penelitian ini peneliti berusaha untuk menjelaskan tentang Analisis Kualitas Pelayanan Haji Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo tahun 2008.

### **2. Unit Analisis**

Unit analisis dalam penelitian ini adalah :

- a. Kepala Kantor Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo.
- b. Staf/pegawai bagian pelaksanaan haji Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo.
- c. Sebagian dari jamaah haji asal Kulon Progo yang telah melaksanakan ibadah haji.

### **3. Jenis Data**

#### **a. Data Primer**

Yaitu data yang diperoleh melalui proses wawancara dengan narasumber yang langsung berhubungan dengan penelitian yang mampu memberikan informasi, yaitu meliputi Kepala Kantor Departemen Agama Progo, semua seksi yang ada dalam lembaga tersebut yang berhubungan langsung dengan pelayanan ibadah haji

dan dengan responden serta dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden yaitu sebagian dari jamaah haji asal Kulon Progo yang telah menunaikan ibadah haji.

b. Data sekunder

Yaitu data yang berasal dari majalah, dokumen, laporan kegiatan yang berhubungan dengan dengan obyek penelitian dari Kantor Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo.

**4. Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti memperoleh data dengan cara .:

a. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati obyek atau lokasi penelitian secara langsung yaitu di Kantor Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo.

b. Wawancara

Yaitu mengumpulkan informasi dari Kepala Kantor Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo, Kassubag Tata Usaha, dan Kasi Penyelenggaraan Ibadah haji serta dengan 3 orang responden yaitu Bapak H. Sukardjana, BA, Ibu Hj. Nurgayatri Wihayu dan Ibu Hj. Eka Suciwati dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan, dan untuk dijawab secara lisan pula

c. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan suatu daftar yang berisikan suatu rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu hal atau dalam suatu bidang. Dengan



demikian maka kuesioner dimaksudkan sebagai suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban dari para responden (orang-orang yang menjawab).<sup>22</sup>

Kuesioner tersebut diberikan kepada responden yaitu 30 orang dari masyarakat Kulon Progo yang telah melaksanakan ibadah haji.

Tujuan dari kuesioner ini adalah untuk memperoleh keterangan dari para jamaah haji tentang pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Kantor Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo.

d. Dokumentasi

Adalah cara mengumpulkan data melalui pengumpulan data-data yang relevan dengan penelitian dari Kantor Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo. Dan mencari literatur-literatur yang relevan dengan penelitian, baik dari jurnal, buku-buku, majalah ataupun dari internet. -

### 5. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan teknik Accidental Sampling yaitu teknik pengambilan data dengan sampel yang diambil dari siapa saja yang kebetulan ada tanpa direncanakan.<sup>23</sup>

- a. Populasi : jumlah keseluruhan unit analisa yang dijadikan penelitian.
- b. Sampel : bagian dari populasi yang dijadikan sebagai sumber data.

Sedangkan responden yang diambil dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Kulon Progo yang telah melaksanakan ibadah haji.

---

<sup>22</sup> Koentjoroningrat, *op.cit*, hal.173.

<sup>23</sup> Buku panduan skripsi, Fisipol UMY, hal. 17.

Menurut Roscoe, jumlah sampel yang bisa mewakili populasi sebaiknya diambil minimal 30 dan maksimal 500 sampel.<sup>24</sup> Maka dalam penelitian ini, peneliti mengambil 30 orang responden jamaah haji asal Kulon Progo sebagai sampel.

#### 6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan haji Departemen Agama Kabupaten Kulon Progo tahun 2008 ini menggunakan teknik analisa data stastitik kualitatif. Untuk menyimpulkan data yang diperoleh dari kuesioner, penulis menggunakan skala indeks.

Rumus mencari indeks :

$$I = \frac{4F1 + 3F2 + 2F3 + 1F4}{N}$$

Keterangan :

I = indeks

F = Frekuensi

N = Jumlah Sampel

Sedangkan perhitungan interval dari indeks adalah sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Banyaknya kriteria}}$$

$$\text{Interval} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

---

<sup>24</sup> M. Hariwijaya dan Bisri M. Djaelani. 2008, *Teknik Menulis Skripsi dan Thesis*, Yogyakarta : Hanggar kreator, hal.132

Dengan kategori sebagai berikut :

3,26 – 4,00 : termasuk kategori sangat baik

2,51 – 3,25 : termasuk kategori baik

1,76 – 2,50 : termasuk kategori kurang baik

1,00 – 1,75 : termasuk kategori tidak baik