

MOTTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya (Al-Baqarah 286)

Apabila salah seorang diantara kamu berangan-angan, maka hendaklah ia memperhatikan apa yang diangan-angarkannya, karena sesungguhnya ia seringkali tidak mengetahui apa yang telah dikabulkan Allah dari angan-angannya (HR. Ahmad)

Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan /diperbuatnya. (Ali Bin Abi Thalib)

Sedikitnya diplomasi bisa merubah situasi yang pelik (Bapak)

Jangan pernah lupakan Allah, karena hanya DIA yang bisa menolong segala kesulitan kita (RBU)

Go back one step, for three step go forward (Musketeer)



TANDA PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

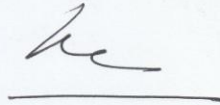
Judul : **Proses Pelayanan Penyelenggaraan Haji Di Bidang
Perjalanan Dan Sarana Pada Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Malang**

Disusun oleh : **HIKMAH PUTRI SAROSO**
NIM : **0810310254**
Fakultas : **Ilmu Administrasi**
Jurusan : **Administrasi Publik**
Konsentrasi : **-**

Malang, 16 Juli 2012

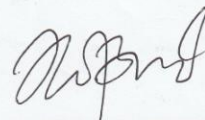
Komisi Pembimbing,

Dosen Pembimbing I



Prof. Dr. Sumartono, MS
NIP. 19540916 198212 1 001

Dosen Pembimbing II



Endah Setyowati, S.Sos, M.Si
NIP. 19710505 199903 2 001

TANDA PENGESAHAN

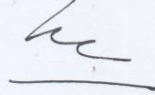
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 31 Juli 2012
Jam : 10.00 WIB
Skripsi atas nama : Hikmah Putri Saroso
Judul : Proses Pelayanan Penyelenggaraan Haji Di Bidang Perjalanan Dan Sarana Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Dan dinyatakan LULUS

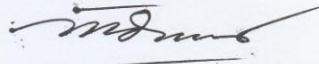
Majelis Penguji

Ketua



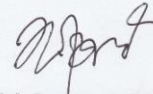
Prof. Dr. Sumartono, MS
NIP.19540916 198212 1 001

Anggota



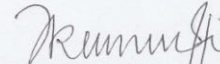
Dr. Mardivono, MPA
NIP. 19520523 197903 1 001

Anggota



Endah Setvowati, S.Sos, M.Si
NIP. 197110505 199903 2 001

Anggota



Ike Wanusmawatie, S.Sos, MAP
NIP. 19770101 200502 2 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 13 Juli 2012



Nama : Hikmah Putri Saroso

Nim : 0810310254

RINGKASAN

Hikmah Putri Saroso, 2012, **Proses Pelayanan Penyelenggaraan Haji Di Bidang Perjalanan Dan Sarana Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang**, Prof. Dr. Sumartono, M. S., Endah Setyowati, S. Sos, M. Si, 145Hal + xvii

Salah satu syarat berdirinya sebuah negara adalah adanya pemerintahan yang berdaulat di negara tersebut. Pemerintah itu sendiri pada hakekatnya merupakan pihak yang menerima mandat sebagai abdi masyarakat, yang salah satu tugasnya adalah menyelenggarakan pelayanan publik. Penyelenggaraan haji Kabupaten Malang, merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang tentunya memiliki beberapa hal yang terkait dengan profesionalitas pelayanan haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Malang, dalam hal ini salah satu prosesnya adalah dibentuknya Panitia Pemberangkatan dan Pemulangan Haji.

Rumusan masalah penelitian ini menyangkut proses pelayanan penyelenggaraan haji di bidang perjalanan dan sarana pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, faktor penghambat dan pendukung proses Pelayanan Panitia Pemberangkatan dan Pemulangan Haji (PPPH). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah diskriptif-kualitatif. Metode tersebut digunakan untuk menganalisa data-data yang menjelaskan proses pelayanan penyelenggaraan haji di bidang perjalanan dan sarana dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Haji, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang periode 2011; prosedur pelayanan pemberangkatan dan pemulangan haji oleh PPPH periode 2011; Pengelolaan kepanitiaan PPPH periode 2011, faktor yang menghambat dan yang mendukung proses pelayanan penyelenggaraan haji pada bidang perjalanan dan sarana yang dilaksanakan oleh PPPH periode 2011.

Hasil analisa menunjukkan bahwa pembentukan PPPH melalui forum komunikasi haji yang dilakukan oleh seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malang yang didalamnya terdapat tupoksi kepanitiaan untuk pengelolaannya serta proses prosedural yang memiliki output dalam pelaksanaannya. Namun, dalam pelaksanaan pelayanannya masih memiliki hambatan, hambatan tersebut antara lain: hal kurangnya koordinasi antar panitia internal maupun panitia dengan calon jamaah haji.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa proses pelayanan penyelenggaraan haji pada bidang perjalanan dan sarana di Kantor kementerian Agama Kabupaten Malang dengan dibentuknya PPPH merupakan bentuk dari kinerja dalam tataran proses secara teoritis. Secara keseluruhan proses pelayanan yang dilaksanakan oleh PPPH sudah cukup baik, hal tersebut didukung oleh kepuasan CJH yang merasakan hal tersebut, meskipun terdapat permasalahan mengenai pemberangkatan ilegal. *Kata Kunci* : Haji

SUMMARY

Hikmah Putri Saroso, 2012, **Process Operator Services Travel and Pilgrimage in the Field Office of the Ministry of Religious Facilities In Malang**, Prof. Dr. Sumartono, MS, Endah Setyowati, S. Sos, M. Si, 145 pages + xvii

Sovereign Government in the country is one of the requirements need to established a country. Government itself is essentially a party who receives the mandate as public servants, whose job is to run public services. Hajj organizers Malang Regency, is one of the services provided by the government certainly has a few things associated with professional services by the ministry of Religious pilgrimage Malang Regency, in which case the process is establishment of a Committee of Departure and Return of Hajj.

The problem Formula of this study involves the service of the travel and pilgrimage in Malang Region Ministry of Religious. Inhibiting and supporting process factors of departure and return service Committee of Hajj. Method used in this study is descriptive-qualitative. That method is used to analyze the variables that explain the service in pilgrimage process in the field of hajj trip departure and return, Malang regency of Religious affairs period 2011; service procedures of departure and return of pilgrims by PPPH period of 2011; management committee PPPH 2011 period, and the factors that inhibit support the process of organizing hajj service in the field of travel and the means implemented by PPPH period of 2011.

The result of the analyze, shows that the formation of hajj PPPH through communication forum conducted by the Implementation section of Hajj and Umrah is a form of service provided by the Ministry of Religious Malang regency in which there are tupoksi committee for its management and procedural processes that have the output in the implementation. However, the implementation of the service is still having an obstacle, the obstacle that is in terms of lack of internal coordination between the committee and the committee premises pilgrims.

According to that explanations, the writer concludes that the organizers of Hajj services and facilities in the field trip at the Office of the Ministry of Religious Affairs with the formation PPPH Malang Regency is a form of performance at the level of the process theoretically. Overall service process carried out by PPPH good enough, it is supported by CJH a sense of satisfaction that, despite the problem of illegal departure.

Keyword : Hajj

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan karuniaNYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Proses Pelayanan Penyelenggaraan Haji di bidang perjalanan dan sarana Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang;”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
2. Bapak Dr. M. R. Khairul Muluk, S. Sos, M. Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
3. Bapak Drs. Minto Hadi, M. Si, selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
4. Bapak Prof. Dr. Sumartono, M. S, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan dalam membantu penyusunan skripsi ini
5. Ibu Endah Setyowati, S. Sos, M. Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar dan telah meluangkan waktu dalam memberikan pengarahan dalam membantu penulisan skripsi ini

6. Bapak Drs. Mahfud Shodar, M. Ag selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang yang telah memberikan ijin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian
7. Bapak Drs. M. As'adul Anam, M. Ag selaku Kepala Sub. Bagian TU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang yang telah memberikan kemudahan dalam melakukan penelitian.
8. Bapak seluruh staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya.
9. Bapak H. Bibit Hariyanto selaku ketua panitia PPPH terimakasih atas waktu dan informasinya.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan informasi dan bimbingan, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juli 2012

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik.....	11
1. Pengertian Administrasi Publik.....	11
2. Kegiatan Administrasi Publik.....	13
3. Peranan Administrasi Publik	14
B. Kinerja.....	16
1. Pengertian dan Klasifikasi Kinerja	16
2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	18
3. Penilaian Kinerja.....	19
4. Standar Penilaian Kinerja.....	20
5. Sasaran Kinerja dan Prinsip Dalam Meningkatkan Kinerja.....	22
6. Penilaian dan Manfaat Penilaian Kinerja	23
C. Pelayanan Publik.....	24
1. Pengertian Pelayanan Publik	24
2. Kualitas Pelayanan Publik	26
3. Prinsip dan Asas Pelayanan Publik	28

D. Haji	30
1. Pengertian Ibadah Haji	30
2. Pengertian Syarat sah Haji.....	31
3. Rukun Haji.....	32
4. Pengertian Penyelenggaraan Haji.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	34
B. Fokus Penelitian.....	36
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	38
D. Jenis dan Sumber Data.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Instrumen Penelitian.....	41
G. Analisis Data.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data	45
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
a. Gambaran Umum Kabupaten Malang.....	45
b. Visi dan Misi Kabupaten Malang	46
c. Lambang Kabupaten Malang	49
2. Gambaran Umum Situs Penelitian	49
a. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.....	49
1) Gambaran Umum.....	49
2) Struktur Organisasi.....	50
3) Tugas Pokok Fungsi.....	51
4) Pejabat Dalam Struktur Organisasi	54
5) Visi dan Misi.....	56
b. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	57
1) Gambaran Umum	57
2) Tugas Pokok dan Fungsi	58
3) Struktur Organisasi.....	59
5) Pejabat Dalam Struktur Organisasi.....	59
B. Hasil Penelitian	61
1. Proses Pelayanan Penyelenggaraan Haji dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Haji Periode 2011 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang	61
a. Pengelolaankepanitiaian PPPH periode 2011.....	63
1) Ketua panitia	63
2) Seksi keuangan.....	64
3) Seksi kesekretarian.....	67

4) Seksi keamanan	67
5) Seksi perlengkapan.....	69
6) Seksi konsumsi	70
7) Seksi upacara.....	72
8) Seksi transportasi.....	73
b. Prosedur pelayanan pemberangkatan dan pemulangan haji	
PPPH periode 2011	74
1) Pendaftaran.....	75
2) Tata cara dan persyaratan pelunasan BPIH.....	77
3) Tata cara dan persyaratan mutasi pemberangkatan haji.....	78
4) Pembatalan	79
5) Pemberangkatan.....	85
6) Pemulangan.....	88
2. Faktor yang menghambat dan mendukung kinerja pelayanan penyelenggaraan haji pada bidang perjalanan dan sarana yang dilaksanakan oleh PPPH periode 2011.....	89
C. Pembahasan.....	97
1) Kinerja Pelayanan Penyelenggaraan Haji dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Haji Periode 2011 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.....	97
a. Pengelolaan kepanitiaan PPPH periode 2011	103
b. Prosedur pelayanan pemberangkatan dan pemulangan haji PPPH periode 2011.....	105
c. Faktor yang menghambat dan mendukung kinerja pelayanan penyelenggaraan haji pada bidang perjalanan dan sarana yang dilaksanakan oleh PPPH periode 2011.....	109
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	114
B. Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR SINGKATAN

UUD	: Undang-Undang Dasar
DEPAG RI	: Departemen Agama Republik Indonesia
KEMENAG RI	: Kementerian Agama Republik Indonesia
RI	: Republik Indonesia
KEPMENPAN	: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
PPPH	: Panitia Pemberangkatan dan Pemulangan Haji
H	: Hijriyah
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
KK	: Kartu Keluarga
BPIH	: Biaya Pemberangkatan Ibadah Haji
BPS	: Bank Penerima Setoran
SISKOHAT	: Sistem Komputerisasi Haji Terpadu
KBIH	: Kelompok Bimbingan Ibadah Haji
CJH	: Calon Jamaah Haji
KUA	: Kantor Urusan Agama



DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal.
1	Pejabat Dalam Struktur Organisasi	55
2	Pejabat Dalam Struktur Penyelenggaraan Haji dan Umrah	60
3	Profil Jabatan Struktural Pejabat dan staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah	60
4	Bank penerima setoran BPIH	64



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal.
1	Komponen-komponen analisis data model interaktif	44
2	Logo Kabupaten Malang	49
3	Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Malang	50
4	Struktur Organisasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	59
5	Prosedur Pemberangkatan Untuk CJH	107



DAFTAR LAMPIRAN

No. Judul

1. Brosur tata laksana pelayanan haji
2. Contoh pendaftar haji
3. Surat keputusan forum komunikasi KBIH Kabupaten Malang
4. Rekapitulasi CJH per kecamatan

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

