IR. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

SKRIPSI

KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK

Studi Eksplanasi tentang kinerja Bidang Penyelenggara Haji Departemen Agama Kantor Wilayah Jawa Timur

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

Oleh :

NISRINA
NIM 079916101

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

2004

IR- PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan
Tim Penguji pada tanggal 13 Juli 2004

Dosen Penguji :

Ketua

Drs. Ec Didid Soepojo Msi
NIP 131 289 507

Penguji I

Dra Rochyati Wahyuni Triana Msi
NIP 131 570 345

Penguji II

Drs Gatot Pramuka Msi
NIP 131 801 401

ABSTRAKSI

Indonesia sebagai negara muslim terbesar di Asia mempunyai jamaah haji yang cukup besar. Setiap tahunnya jumlah jamaah yang menunaikan ibadah haji semakin bertambah. Sejak zaman pra kemerdekaan, Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia sudah ditangani oleh pemerintah. Pemerintah melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji didasarkan atas azaz keadilan memperoleh kesempatan, perlindungan dan kepastian hukum. hal ini menjadi dasar penting penyelenggaraan yang melibatkan dana yang besar ini. Namun dalam pelaksanaanya penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia selalu tak luput dari permasalahan. Permasalahan ynag timbul ini menimbulkan polemik di beberpa kalangan agar penyelenggaraan hajji diswastakan. Namun dengan melihat kondisi riil yang ada swastanisasi belum dapat dijadikan solusi agar penyelenggaraan haji menjadi lebih baik. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai Kinerja Bidang Penyelenggara Haji, Zakat dan Wakaf di Kanwil Depag Jatim dalam melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji di embarkasi Juanda serta menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Tipe Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplanasi dimana peneliti hendak mengungkap untuk kemudian memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Bidang Penyelenggara Haji, Zakat dan Wakaf dalam menyelenggarakan ibadah haji di embarkasi Juanda. Sumber data dalam penelitian ini adalah kata-kata yang diperoleh dari informan serta data tambahan dari dokumen dan literatur yang mendukung. Para informan ini terdiri dari Bidang Penyelenggara Haji Zakat dan Wakaf dan juga beberapa pihak yang terkait dalam penyelenggaraan haji sebagai triangulasi sumber terhadap informasi yang diperoleh.

Triangulasi teori juga digunakan sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data selain penciptaan *rapport*. Dalam mengumpulkan data yang dibutuhkannya peneliti mengadakan observasi dan wawancara mendalam dengan para informan terpilih serta dokumentasi. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh peneliti menggunakan model interaktif dari Huberman.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Bidang Penyelenggara Haji Zakat dan Wakaf dalam menyelenggarakan haji di embarkasi Juanda belum optimal. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Bidang Penyelenggara Haji Zakat dan Wakaf berdasarkan penelitian yang dilakukan melipui kondisi eksternal yang dikenakan pada kelompok, sumberdaya anggota kelompok, struktur kelompok, proses kelompok, tugas-tugas kelompok, komunikasi dan koordinasi. Dari berbagai faktor yang ada terdapat dua faktor yang dominan mempengaruhi yaitu struktur organisasi dan strategi organisasi yang ada. Dengan struktur organisasi yang panjang dan juga strategi yang terpusat membuat kinerja para pelaksana menjadi idak maksimal.sehingga mengakibatkan rendahnya Akuntabilitas, Responsifitas, Orientasi pada pelayanan dan efisiensi pelayanan. Hal ini pada akhirnya mengakibatkan rendahnya tingkat kepuasan konsumen.

Secara praktis hasil studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang bermanfaat bagi Departemen Agama khusnya Bidang Penyelenggara Haji Zakat dan Wakaf. Selain itu penelitian ini juga dapat bermanfaat untuk penyelenggaraan pelayanan publik lain yang mempunyai karakteristik yang sama dengan Departemen Agama. Sementara itu Studi ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan studi Administrasi Negara, khususnya masalah Kinerja. Dan dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa sistem penyelenggaran haji yang terusat tidak optmal, membuka peluang bagi pengembangan studi lebih lanjut, yaitu studi mengenai bagaimana meningkatkan kinerja penyelenggaraan haji.