

**HALAMAN JUDUL**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN  
AGAMA KABUPATEN BANTUL PADA PENERAPAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU DIBIDANG PENGURUSAN HAJI DAN UMROH  
TAHUN 2017-2018**

**(Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata-1 Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**



**Oleh:**

**EGGY HIDWAR ANDHIKA**

**20130520097**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya, Skripsi dengan judul **‘ANALISIS KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL PADA PENERAPAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DIBIDANG PENGURUSAN HAJI DAN UMROH TAHUN 2017-2018’** merupakan benar– benar asli dari hasil karya penulis dan karya ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Karya tulis ini murni hasil proses penelitian penulis dan gagasan penulis secara tertulis. Karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat serta hasil publikasi oleh orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan mencantumkan dalam daftar pustaka.

Selanjutnya, apabila suatu saat nanti di kemudian hari terdapat publikasi oleh pihak lain yang merasa dirugikan maka hal tersebut diluar kesengajaan penulis dan untuk itu penulis akan bertanggung jawabkan hasil karya tersebut serta menerima segala resiko ataupun konsekuensi sesuai dari ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 17 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan

Eggy Hidwar Andhika

(20130520097)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

KARYA DAN USAHA INI PENULIS PERSEMBAHKAN KEPADA:

*AYAHANDA TERCINTA ABDUL MUHID*

*DAN*

*IBUNDA TERCINTA PURWATI*

*DAN SELURUH KELUARGA BESAR YANG ADA DI BABEKO - MUARA BUNGO-  
PONTIANAK - SEI PINYUH - SANGGAU - MAROS - PURWOREJO - DAN YANG TINGGAL  
DIDAERAH LAIN - LAINNYA TERIMAKASIH BANYAK ATAS DOA DAN SUPPORT YANG  
TELAH DIBERIKAN*

*SERTA KEPADA SELURUH TEMAN - TEMAN DAN SAHABAT KU YANG ADA DI KOS  
KARZAN (BUNG PANJI, BUNG RUDI MARBUN, KOMANDAN TULUS, BUNG ADE, BUNG  
IRFAN, KANDA RAMA) DANYANG DI KOS BU SUM(YULI, TIAN, WANTO, ILHAM, AJI,  
YUS) KALIAN LUAR BIASA TERIMA KASIH BANYAK YANG SEBESAR - BESARNYA  
ATAS DOA DAN SUPPORT YANG DI KALIAN BERIKAN... TETAP SEMANGAT DAN  
SUKSES YA KAWAN - KAWAN!!!*

*DAN JUGA KEPADA TEMAN - TEMAN ILMU PEMERINTAHAN ANGKATAN 2013*

*"SEMOGA KITA SEMUA SELALU SEHAT, SUKSES, DAN SELALU DALAM BIMBINGAN  
OLEH ALLAH SUBHANAHU WATA'ALA".....AAMINNN YA RABBAL 'ALAMIN*

## **MOTTO**

**“Demi Masa, Sesungguhnya Manusia Itu Benar-Benar Dalam Keadaan Kerugian,  
Kecuali Orang-Orang Yang Beriman Dan Mengerjakan Amal Saleh Dan Nasehat –  
Menasehati Supaya Mentaati Kebenaran Dan Nasehat – Menasehati Supaya  
Menetapi Kesabaran” (QS. Al-‘Ashr: 1-3)**

**“Berjuanglah Untuk Dunia Dan Akhiratmu Kawan Agar Kita Semua Senantiasa  
Berada Dijalan Yang Rahmatan Lil ‘Alamin”  
(Eggy HidwarAndhika)**

**Sebaik – baiknya orang adalah yang bermanfaat bagi orang lain  
(Hadist nabi Muhammad SAW)**

**Kamu Tidak Akan Tahu Jika Dirimu Tidak Pernah Mau Mencoba  
(The Script Hall Of Fame)**

## KATA PENGANTAR

AssalamualaikumWr. Wb

Allhamdulillahirrabil'alamin, Puja, Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia serta hidayahnya yang telah diberikan pada seluruh makhluk alam dunia ini khususnya bagi penulis. Sehingga saat ini penulis telah berhasil dalam menyelesaikan skripsi ini berkat usaha yang keras dan doa sehinggadapat selesai dengan baik. Sholawat beserta salam pun tidak lupa penulis sampaikan kepada baginda kita nabi Muhammad SAW. Beliau adalah sosok seorang yang hidup dalam kesederhanaannya dan yang telah mendapatkan risalah serta wahyu dari Allah SWT agar dapat membimbing kita dari jalan penuh kehampaan hingga menjadikan jalan yang penuh dengani lmu pengetahuan dengan Al qura'an dan As Sunahnya agar kita sebagai Ummati yang rahmatanlil 'alamin dan selalu bertaqwa kepada Allah SWT.

Beserta rasa syukur ini, penulis akan menyajikan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL PADA PENERAPAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DIBIDANG PENGURUSAN HAJI DAN UMROH TAHUN 2017-2018”**

Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini bahwa penulis tidak dapat menyelesaikan dari awal sampai akhir tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yaitu sebagai berikut

1. DR. Titin Purwaningsih S.IP M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si sebagai Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Dian EkaRahmawati S.IP M.Si sebagai Dosen Pembimbing yang terbaik dan selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan nasihat serta dalam memberikan masukan – masukan positif bagi penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang banyak memberkan ilmu dan mengajarkan kami arti dari ilmu sosial dan politik.
5. Seluruh Staf TU Prodi Ilmu pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yang telah membantu seluruh mahasiswa Ilmu Pemerintahan untuk berjuang dalam mengurus berkas dan administrasi di kantor.
6. Pak AgusYunianto S.E sebagai kepala Staf Penyusunan Pelayanan dan sebagai Staf pada SUB TU Kementerian Agama Kabupaten Bantul.
7. Pak Arif Haryanto Sebagai Kepala Seksi Dibidang Pengurusan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Bantul.
8. Seluruh Staf Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

9. Dan kepada masyarakat yang telah berpartisipasi dan bersedia dalam memberikan hasil wawancara kepada penulis.
10. Untuk Orang tuaku yang tecinta, bapak dan mamakku yang telah membesarkan penulis dan memberikan Kasih Sayang yang tulus kepada penulis serta motivasi yang tiada hentinya kepada penulis. Semoga kita senantiasa dalam lindungan Allah SWT hingga pada yaumul akhir nanti. Amin yaRabbal ‘Alamiin
11. Untuk keluargaku yang ada di dusun Bathin II Babeko yang telah banyak mendukung penulis dalam penyelesaian Penulisan skripsi ini.
12. Untuk keluargaku yang ada Sungai Pinyuh, Sanggau, dan Pontianak yang telah banyak memberikan motivasi dan support penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
13. Untuk keluargaku yang ada di Desa Kutoarjo Purworejo yang telah banyak mensupport penulis dalam penyelesaian Penulisan skripsi ini.
14. Untuk keluargaku yang ada di Sulawesi di maros semoga penulis bias ketemu dengan keluaraga besar family Sukirta yang ada di maros...hehe
15. Seluruh teman – teman dan sahabatku yang ada di kos karzan (bung panji, bung rudi marbun, komandan tulus, bung ade, bung irfan magetan, kanda rama) dan yang di kos bu sum (yuli, tian, wanto, ilham, aji, yus) kalian luar biasa terima kasih banyak yang sebesar–besarnya atas doa dan support yang kalian berikan, Semoga kita semua dalam lindungan Allah SWT. Amin ya Rabbal ‘Alamiin
16. Seluruh teman–teman angkatan 2013 jurusan Ilmu Pemerintahan UMY persatuan Koncomu-Koncoku yang telah memberi engalaman indah dan terlupakan.

17. Teman-teman organisasi HMI MPO, teman – temaorganisasi KPJ, teman – teman HIMAJA, teman – teman keluarga besar Karate INKAI, dan lain–lain yang penulis tak bisa sebutkan satu persatu terima kasih banyak waktu yang telah diberikan
18. Teman – teman KKN 279 terima kasih banyak KKN nya berkesan sekali..
19. Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi dikerjakan dengan ketekunan dan semangat dalam mencurahkan segala kemampuan penulis, namun demikian karya ilmiah ini sangat sederhana dan masih banyak kekurangan–kekurangan. Untuk itu penulis memohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini belum begitu sempurna dan untuk penyempurnaan skripsi ini sekiranya diberikan kritik dan saran yang membangun agar bisa masuk dalam kategori sempurna.

Akhir kata semoga bantuannya baik secara moril maupun materi akan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Wassalamu ‘AalaikumWr. Wb.

Yogyakarta,17 Agustus 2018

Eggy HidwarAndhika  
(20130520097)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
SINOPSIS.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Literatur Review.....	11
F. Kerangka Teori.....	19
1. Kinerja Sumber Daya Manusia.....	20
2. Pelayanan Publik.....	25
G. Kerangka Pemikiran.....	29
H. Alur Pemikiran.....	29
I. Definisi Konseptual.....	30

J. Definisi Operasional.....	31
K. Metode Penelitian	
1. Jenis Penelitian.....	32
2. Lokasi Penelitian.....	33
3. Sumber Data.....	33
4. Teknik Pengumpulan Data.....	34
5. Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
1. GAMBARAN UMUM KABUPATEN BANTUL.....	38
a. Letak Geografis Kabupaten Bantul.....	38
b. Demografi Kabupaten Bantul.....	42
c. Visi–Misi Kabupaten Bantul.....	45
2. GAMBARAN UMUM KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL...	47
a. Sejarah Singkat Kementerian Agama Kabuapten Bantul.....	47
b. Kondisi Umum.....	49
c. Visi.....	51
d. Misi.....	53
e. Tujuan.....	53
f. Sasaran.....	55
g. Kerangka Regulasi.....	62
h. Kerangka Kelembagaan.....	65

## BAB III

### ANALISIS KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL PADA PENERAPAN PELAYANAN TERPADU SATU

PINTU DIBIDANG PENGURUSAN HAJI DAN UMRAH TAHUN 2017 – 2018.....	66
1. Produktivitas.....	69
2. Kualitas Pelayanan.....	77
3. Responsivitas.....	82
4. Responsibilitas.....	85
5. Akuntabilitas.....	87
6. Sistem Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Di Bidang Pengurusan Haji Dan Umroh.....	89

## BAB IV PENUTUP..... 103

### A. KESIMPULAN..... 103

#### 1. Dilihat Kualitas Sumber Daya Manusia..... 103

#### 2. Dilihat dari Kualitas Proses Pelayanan..... 106

### B. SARAN..... 106

## DAFTAR PUSTAKA..... 108

## LAMPIRAN

## Daftar Gambar

1. Gambar 5.1 Alur Pemikiran.....	29
2. Gambar 5.2 Peta Wilayah Kabupaten Bantul.....	40
3. Gambar 5.3 Struktur Organisasi .....	65
4. Gambar 5.4 Jenis–Jenis Pelayanan PTSP.....	74
5. Gambar 5.5 Alur Proses PTS.....	77
6. Gambar 5.6 Maklumat Pelayanan.....	90
7. Gambar 5.7 Bukti Pengesahan Pelaksanaan PTSP.....	91
8. Gambar 5.8 Gardu PTSP Depan Depan Gerbang Kantor.....	92
9. Gambar 5.9 Foto 26 Jenis Pelayanan .....	93
10. Gambar 6.0 Buku Tamu.....	94
11. Gambar 6.1 Masyarakat Mengisi Buku Tamu.....	95
12. Gambar 6.2 Nomor Antrian Di Monitor.....	96
13. Gambar 6.3 Front Office.....	97
14. Gambar 6.4 Aplikasi Layanan Ticketing PTSP.....	98
15. Gambar 6.5 Hasil Cetakan Berkas Permohonan.....	99
16. Gambar 6.6 Pengecekan Aktivitas Ticketing.....	100
17. Gambar 6.7 Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh.....	101
18. Gambar 6.8 Back Office Kantor .....	102

## Daftar Tabel

1. Tabel 1.1 Literatur Review.....	11
2. Tabel 1.2 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3. Tabel 1.3 Luas Wilayah Kabupaten Bantul.....	41
4. Tabel 1.4 Data Kependudukan.....	43
5. Tabel 1.5 Data Kependudukan Berdasarkan Agama.....	44
6. Tabel 1.6 Laporan Data Pegawai.....	82
7. Tabel 1.7 Rencana Strategis Kementerian agama Bantul.....	76