

SINOPSIS

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama di Kota Yogyakarta berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku salah satunya UU No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Permasalahan pelayanan haji di Kota Yogyakarta masih terdapat permasalahan sebagaimana diungkapkan oleh para jamaah haji, sehingga Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam pelayanan haji dituntut untuk memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan ibadah haji yang mengedepankan kepentingan jamaah, memberikan rasa keadilan dan kepastian, efisiensi dan efektifitas, transparansi, akuntabilitas, profesionalitas. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Kinerja Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian agama Kota Yogyakarta tahun 2011".

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Tehnik-tehnik pengumpulan data yang digunakan dokumentasi untuk melengkapi informasi, wawancara yakni memberikan pertanyaan secara langsung kepada responden dan kuesioner untuk mengetahui kinerja pelayanan haji pada kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta tahun 2011. Jenis Penelitian ini adalah Penelitian deskriptif (kualitatif).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam pelayanan haji tahun 2011 diukur dengan metode skala indeks dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta memiliki kinerja "baik" yang ditunjukkan dengan skala indeks 3,03 dengan variabel keamanan (*Security*) dengan indek paling baik yaitu 3,18 dan variabel Akses (*Access*) yaitu 2,84 yang berarti baik. Faktor yang mendukung dalam pelayanan haji adalah adanya sarana dan prasarana yang sudah tercukupi dengan baik di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta serta adanya prosedur pelayanan haji dari Kantor Kementerian Agama sebagai dasar pelaksanaan pelayanan haji setiap tahunnya. Sedangkan faktor yang menghambat adalah masih adanya kebutuhan jamaah terlambat pengadaannya serta adanya sistem antrian jamaah untuk memperoleh porsi masih kurang sesuai dengan jumlah penduduk Islam yang ingin menunaikan ibadah haji.

Saran dalam penelitian ini dengan mengetahui tingkat persepsi jamaah haji tentang kinerja yang dirasakan dan kinerja petugas pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta maka saran yang dapat diberikan adalah semua faktor pelayanan yaitu Responsivitas, Kompetensi, Kesopanan, Kredibilitas, Keamanan dan Akses sebaiknya ditingkatkan lagi secara bersama-sama sebagai satu kesatuan untuk mencapai pelayanan yang optimal sesuai harapan jamaah haji di Kota Yogyakarta agar prinsip *reinventing government*, yaitu pemerintah yang berorientasi pada pelanggan dapat tercapai. Kantor Kementerian Agama kota Yogyakarta sebaiknya memperhatikan, menjaga dan mengelola dan meningkatkan pelayanan haji dalam hal tugas dan tanggungjawab terhadap pelayanan haji agar pelayanan haji semakin baik. Hal ini bisa didukung oleh jumlah petugas pelayanan haji yang memadai dan faktor-faktor pendukung petugas pelayanan haji sehingga semua jamaah haji dapat terlayani dengan baik.