

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

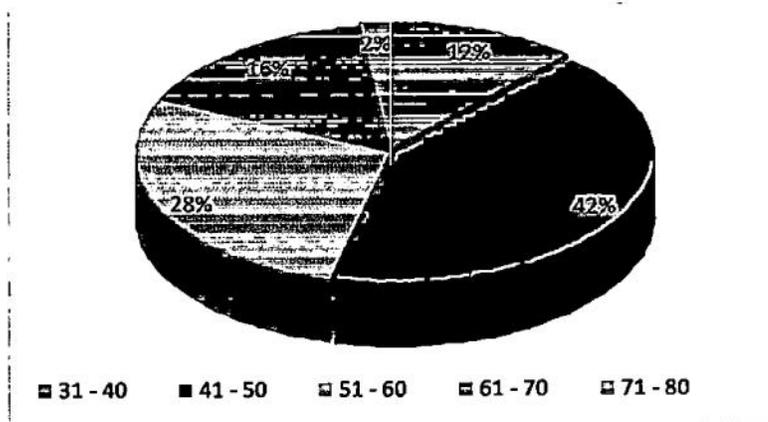
A. Deskripsi Responden

Penyajian data hasil penelitian lapangan yang diperoleh dari sumber data, akan didahului dengan mendiskripsikan mengenai kondisi yang berkaitan dengan sumber data. Melalui langkah ini diharapkan dapat memperjelas arah analisa yang bersifat kualitatif. Dari 50 orang responden penelitian, jika diklasifikasikan menurut umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan yang dapat digambarkan sebagai berikut :

Tabel 3.1
Deskripsi Responden Menurut Umur

No.	Umur	Frekuensi	%
1.	31- 40	6	12
2.	41 - 50	21	42
3.	51 - 60	14	27
4.	61 - 70	8	16
5	71 - 80	1	2
	Jumlah	50	100

Sumber Data : Daftar Identitas Responden

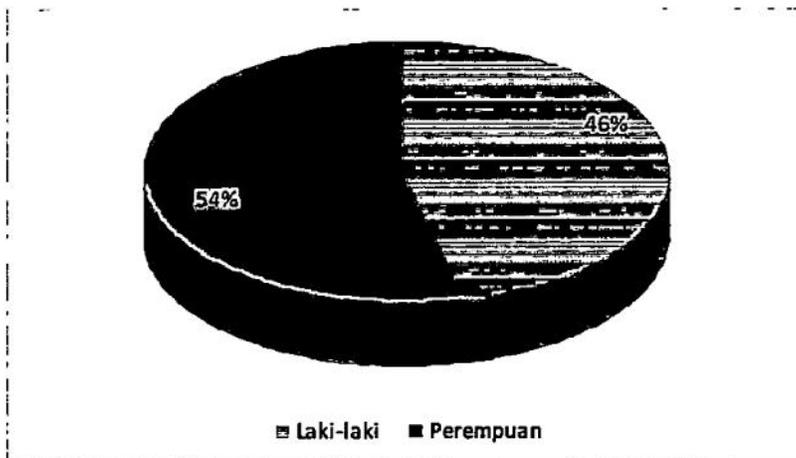


Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berumur 31-40 tahun sebanyak 6 orang atau 12%, umur 41-50 tahun berjumlah 21 orang atau 42%, umur 51-60 tahun sebanyak 14 orang atau 27%, yang berumur 61 – 70 tahun sebanyak 8 orang atau 16% dan yang berumur di atas 71 tahun terdapat 1 orang atau 2%.

Tabel 3.2
Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Umur	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	23	46
2.	Perempuan	27	54
	Jumlah	50	100

Sumber Data : Daftar Identitas Responden

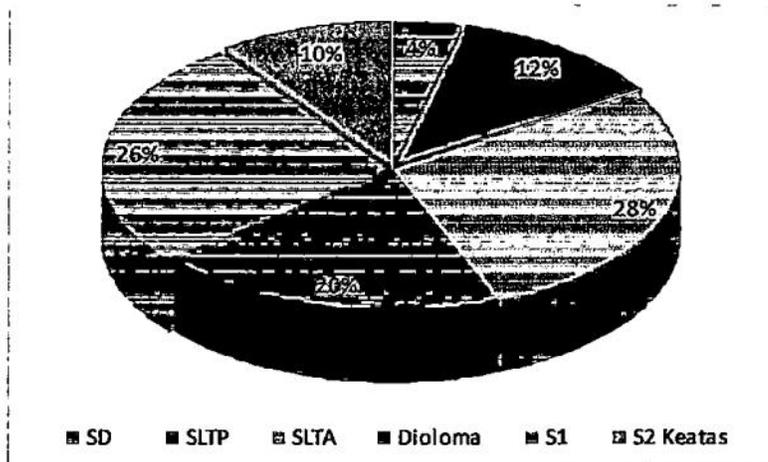


Dari tabel di atas diketahui bahwa responden perempuan lebih banyak daripada jumlah responden laki-laki, jumlah responden perempuan berjumlah 27 orang atau 54% sedangkan jumlah responden laki-laki sebanyak 23 orang atau 46%.

Tabel 3.3
Deskripsi Responden Menurut tingkat Pendidikan

No.	Umur	Frekuensi	%
1.	SD	2	4
2.	SLTP	6	12
3.	SLTA	14	28
4.	Diploma	10	20
5.	S1	13	26
6.	S2	5	10
	Jumlah	50	100

Sumber Data : Daftar Identitas Responden



Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memiliki tingkat pendidikan SD sebanyak 2 orang atau 4%, SLTP sebanyak 6 orang atau 12%, SLTA sebanyak 14 orang atau 28%, tingkat pendidikan Diploma sebanyak 10 orang atau 20% dan yang mempunyai tingkat pendidikan S1 sebanyak 13 orang atau 26% dan S2 sebanyak 5 orang atau 10%.

B. Kinerja Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta

1. Responsivitas (*Responsiveness*)

Penilaian responden terkait aspek responsivitas terhadap kinerja Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut:

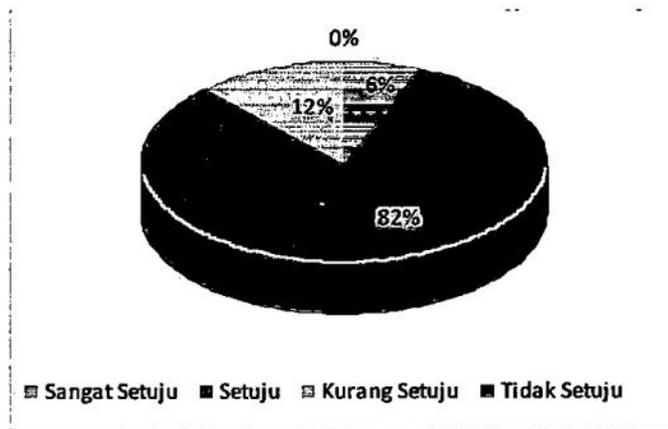
a. Reaksi dan tanggapan dalam menerima kritikan sehubungan dengan kinerjanya.

Tabel 3.4

Penilaian Responden terhadap tanggapan petugas dalam menanggapi kebutuhan dan keinginan serta kritik dari masyarakat sudah baik

No.	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat Setuju	3	6
2.	Setuju	41	82
3.	Kurang Setuju	6	12
4.	Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber Data : Hasil Kuisisioner No. 1



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang berpendapat bahwa tanggapan dalam menanggapi keinginan dan kritik dari masyarakat petugas Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian

Agama Kota Yogyakarta sudah baik, responden menyatakan Sangat Setuju 3 orang atau 5%, yang berpendapat Setuju sebanyak 41 orang atau 82%, Kurang Setuju 6 orang atau 12%.

Banyaknya responden yang setuju bahwa tanggapan petugas pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sudah dalam menanggapi kritik dan saran dari masyarakat baik yaitu 82%. Hal ini seperti yang diutarakan salah seorang responden yang menyatakan bahwa :

Tanggapan petugas terhadap kritik dan saran sudah baik, misalnya saat saya memasukkan saran dan kritik di kotak saran dan dalam mendapatkan pelayanan sudah ditanggapi dengan baik oleh petugas kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.¹

Pernyataan calon jamaah haji tersebut sesuai dengan yang dinyatakan oleh Bapak H. Hasto Perwiro, S.Ag, menyatakan bahwa:

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sudah mempunyai kotak saran yang dapat menampung kritik dan saran dari masyarakat dan ditindaklanjuti untuk perbaikan organisasi. Sedangkan masih ada yang menjawab kurang setuju hal ini disebabkan oleh karena kritik dan saran tersebut tidak sesuai dengan standar dan prosedur pelayanan haji yang sudah ditetapkan.²

Aspek responsivitas bertujuan kepada keselarasan program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Pelayanan Haji Pada Kantor Kementrian Agama Kota Yogyakarta terhadap keinginan masyarakat. Kinerja Kantor Kementrian Agama Kota Yogyakarta dinilai semakin baik apabila semua hal yang menyangkut kebutuhan dan keinginan

¹ Wawancara dengan Bapak Onny Koesmarjono calon jaamah haji yang beralamat di Jln. Letjen S. Parman, tanggal 25 Mei 2012.

² Wawancara dengan Bapak H. Hasto Perwiro, S.Ag selaku Kasi Penyelenggaraan Haji tanggal 23 Mei 2012.

masyarakat dijalankan. Hal ini berkaitan dengan adanya susunan tertulis dari visi dan misi dan kegiatan yang terdapat didalam rencana strategis. Namun tidak hanya itu saja, Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam merespon apa saja yang dibutuhkan masyarakat harus dapat melakukan usaha prioritas terhadap suatu program dan kegiatan yang akan dijalankan, serta kajian-kajian yang tepat agar program dan kegiatan yang dijalankan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang ingin dicapai.

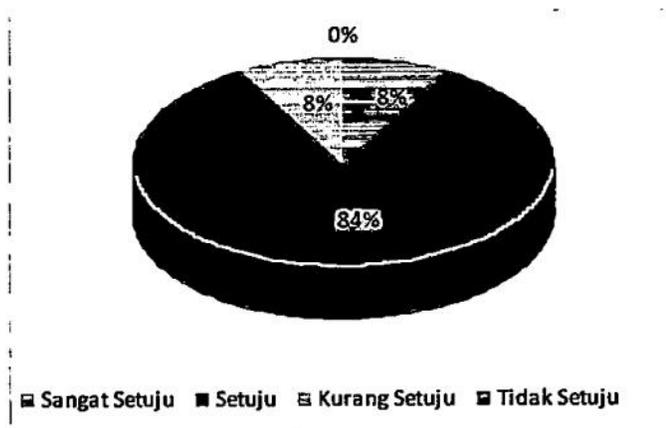
b. Memberikan respon yang baik apabila ada klien yang complain

Tabel 3.5

Penilaian Responden terhadap petugas cepat merespon apabila ada klien yang komplain terkait pelayanan haji

No.	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat Setuju	4	8
2.	Setuju	42	84
3.	Kurang Setuju	4	8
4.	Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber Data : Hasil Kuisioner No. 2



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pelayanan petugas Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam memberikan respon yang baik apabila ada klien yang komplain sangat setuju 4 orang atau 8%, yang berpendapat Setuju sebanyak 42 orang atau 84%, kurang Setuju 4 orang atau 8% dan yang berpendapat tidak baik tidak ada.

Banyaknya masyarakat yang menjawab bahwa respon petugas pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sudah baik Menurut Bapak H. Hasto Perwiro Utmo, S.Ag, menyatakan bahwa:

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam memberikan respon terhadap komplain masyarakat dengan cepat sesuai standar prosedur pelayanan dengan visi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta yaitu: Meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan ibadah haji dan umrah.³

Sedangkan masih adanya yang menjawab kurang setuju hal ini wakili oleh pernyataan responden yang menyatakan bahwa:

Respon terhadap komplain saya kurang ditanggapi dengan baik, yaitu terkait pengurusan paspor yang masih berlaku 6 bulan tetapi dari Kementerian Agama Kota Yogyakarta suruh membikin paspor baru.⁴

Menurut penulis respon terhadap komplain calon jamaah haji Sudah diperhatikan komplain dari *customer* yang merasa pelayanan diberikan kurang atau tidak sesuai dengan harapan mereka. Apabila organisasi menerima komplain dari *customer* akan diterima dengan baik

³ Wawancara dengan Bapak H. Hasto Perwiro, S.Ag selaku Kasi Penyelenggaraan Haji tanggal 23 Mei 2012.

⁴ Wawancara dengan Bapak Ir Budi Raharjo, tanggal 27 Mei 2012.

dengan terlebih dahulu dipelajari permasalahan apa yang dikomplain oleh *customer*. Setelah itu akan diadakan pembenahan terhadap komplain sesuai dengan ketentuan yang ada. Sedangkan masih adanya calon jamaah haji yang tidak puas terhadap respon dan komplain terkait pelayanan haji dimungkinkan karena kurangnya informasi tentang syarat-syarat atau aturan yang harus ditaati oleh calon jamaah haji misalnya terkait bahwa calon jamaah haji harus memiliki paspor yang masih berlaku sekurang-kurangnya 6 (enam) bulan terhitung sejak hari keberangkatannya.

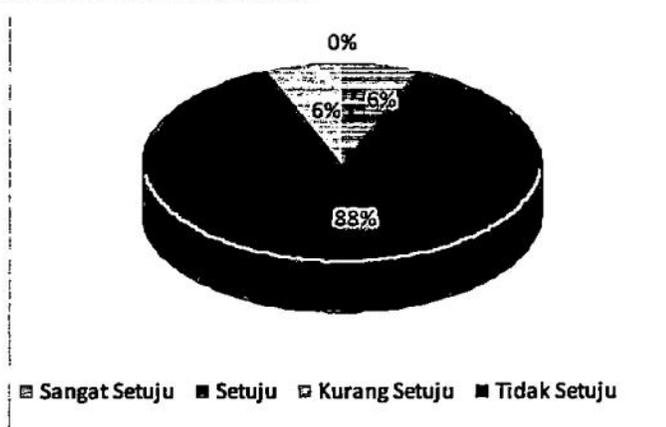
c. Memberikan penyelesaian secara tepat apabila ada complain

Tabel 3.6

Penilaian Responden terhadap petugas dalam Memberikan penyelesaian secara tepat apabila ada complain

No.	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat Setuju	3	6
2.	Setuju	44	88
3.	Kurang Setuju	3	6
4.	Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber Data : Hasil Kuisisioner No. 3



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui penilaian responden terhadap petugas Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam memberikan penyelesaian secara tepat apabila ada complain dalam pelayanan haji adalah sangat setuju 3 orang atau 6%, yang berpendapat setuju sebanyak 44 orang atau 88%, kurang setuju 3 orang atau 6% dan yang berpendapat tidak setuju tidak ada.

Banyaknya responden yang menjawab setuju terhadap petugas dalam penyelesaian secara tepat apabila komplain sebanyak 88% responden. Hal ini menurut Bapak H. Hasto Perwiro Utomo, S.Ag, menyatakan bahwa :

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam memberikan penyelesaian secara tepat apabila ada complain dalam pelayanan haji cepat sesuai standar prosedur pelayanan dan masing-masing struktur organisasi.⁵

Hal ini didukung oleh pernyataan responden yang menyatakan bahwa :

Penyelesaian terhadap permasalahan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta menurut saya sudah baik karena petugas memberikan informasi yang jelas dan prosedur yang harus dilakukan terhadap komplain jamaah haji.⁶

Menurut penulis terkait penyelesaian terhadap permasalahan komplain dalam pelayanan haji Kantor Kementerian Agama sudah baik hal ini dapat dilihat dari hampir 90% responden yang menjawab baik atau tepat dalam menyelesaikan permasalahan komplain. Hal ini dikarenakan sudah adanya prosedur baku dalam penyelesaian

⁵ Wawancara dengan Bapak H. Hasto Perwiro, S.Ag selaku Kasi Penyelenggaraan Haji tanggal 23 Mei 2012.

⁶ Wawancara dengan Ibu Erin K. jamaah haji dari Nagan Lor, tanggal 27 Mei 2012

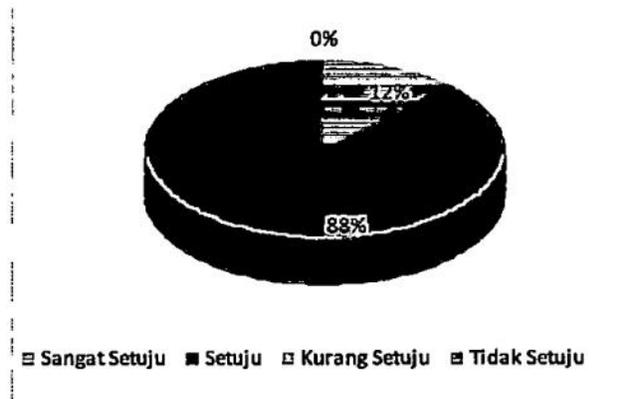
komplain jamaah serta adanya petugas pelayanan haji yang mempunyai kemampuan untuk menuntaskan problem yang dihadapi oleh jamaah haji.

d. Adanya penyederhanaan sistem dan prosedur

Tabel 3.7
Penilaian Responden terhadap penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat Setuju	6	12
2.	Setuju	44	88
3.	Kurang Setuju	0	0
4.	Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber Data : Hasil Kuisioner No. 4

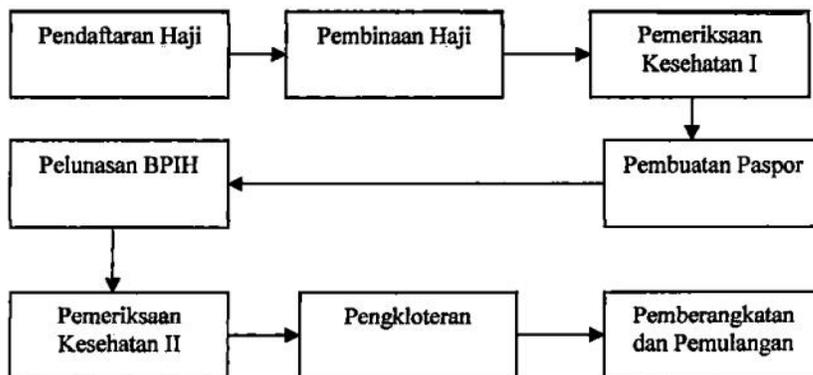


Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui terhadap petugas Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta telah melakukan penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan kepada masyarakat sangat setuju 6 orang atau 12%, yang berpendapat setuju sebanyak 44 orang atau 88% dan yang berpendapat kurang baik dan tidak baik tidak ada.

Banyaknya responden yang menjawab sangat setuju 2% dan setuju 88 % terhadap penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan. Hal ini menurut Bapak H. Hasto Perwiro Utmo, S.Ag:

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta setiap tahun selalu menyederhanakan sistem dan prosedur pelayanan haji sesuai dengan aturan dari Kementerian Agama yang terkait proses pendaftaran dan pembayaran yaitu Calon Haji membuka Tabungan Haji pada Bank Penerima Setoran (BPS) BPIH yang sudah bekerjasama dengan Departemen Agama RI dan sudah tersambung dengan SISKOHAT.⁷

Sistem dan prosedur pelayanan haji adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1.
Prosedur Pelayanan Haji

Dengan adanya sistem dan prosedur yang jelas sangat mempengaruhi terhadap pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta baik saat pendaftaran haji sampai terpenuhinya semua syarat-syarat maupun sampai pemberangkatan dan pemulangan pelaksanaan haji.

⁷ Wawancara dengan Bapak H. Hasto Perwiro, S.Ag selaku Kasi Penyelenggaraan Haji tanggal 23 Mei 2012

2. Aspek Kompetensi (*Competence*)

Terkait aspek Kompetensi pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam pelayanan haji di Yogyakarta.

a. Aspek kesesuaian antara kemampuan petugas dan fungsi/tugas

Tabel 3.8
Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas sudah baik sesuai tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat Setuju	4	8
2.	Setuju	43	86
3.	Kurang Setuju	3	6
4.	Tidak Setuju	0	-
Jumlah		50	100

Sumber Data : Hasil Kuisisioner No.5



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui responden yang berpendapat bahwa aspek kesesuaian antara kemampuan petugas terhadap tugas dan fungsi dalam menunjang pelayanan haji di Kota Yogyakarta, menjawab sangat setuju sebanyak 4 orang atau 8%, yang berpendapat setuju sebanyak 43 orang atau 86%, kurang setuju menunjang 3 orang atau 6% dan yang berpendapat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Pernyataan jamaah haji terkait kemampuan petugas dalam pelayanan haji disampaikan salah satu responden yang menyatakan bahwa:

Petugas sudah menjalankan tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan haji sesuai dengan melakukan pelayanan jasa haji diberikan secara cepat dan segera, pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, dan tidak ada kesalahan terhadap data yang diberikan atau diinformasikan.⁸

Kesesuaian antara kemampuan petugas sudah baik sesuai tugas dan fungsi dalam pelayanan haji menurut Bapak H. Hasto Perwiro Utomo, S.Ag:

Hal ini dikarenakan pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sudah sesuai dengan kualifikasi pendidikan dan sudah mengikuti pendidikan dan pelatihan tentang SISKOHAJ (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu). Jika dilihat dari latarbelakang pendidikan dan didukung adanya diklat,serta dari segi pengalaman mereka sudah cukup baik. Kesesuaian dalam bidang pekerjaan dan keahlian bagi para pegawai saya rasa sudah sesuai⁹.

Dalam melakukan suatu pekerjaan diperlukan keahlian dan keterampilan. Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta akan dapat lebih profesional dalam melakukan pekerjaanya jika bidang keahlian sudah sesuai dengan pekerjaanya.

Jika melihat dari pernyataan yang terdapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa telah ada kesesuaian dalam bidang pekerjaan dan keahlian para pegawai. Disamping itu salah satu faktor yang mendukung keberhasilan suatu pekerjaan adalah profesionalisme kerja harus dimiliki oleh masing-masing pegawai dalam arti mereka yang

⁸ Bapak Ir Budi Raharjo, tanggal 27 Mei 2012.

⁹ Wawancara dengan Bapak H. Hasto Perwiro, S.Ag selaku Kasi Penyelenggaraan Haji tanggal 23 Mei 2012

telah bekerja selama berpuluh tahun biasanya telah memiliki tanggung jawab terhadap tugas yang dipercayakan kepada masing-masing pegawai yang pada umumnya selalu dapat dikerjakan/diselesaikan secara tepat waktu walaupun masih terdapat beberapa kekurangannya.

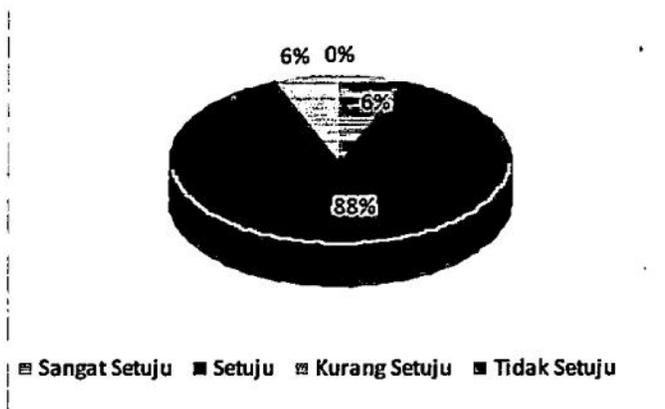
Dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi diatas, maka penulis dapat menyimpulkan mengenai kesesuaian dalam bidang pekerjaan dan keahlian para pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Apabila dilihat dari hasil wawancara yang penulis lakukan dapat terlihat bahwa bidang pekerjaan dan keahlian pegawai sudah sesuai, walaupun pekerjaan yang dihasilkan belum seluruhnya sempurna. Dari hasil dokumentasi terlihat bahwa Kantor Kementerian Agama memang berniat untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam pelayanan haji kepada masyarakat serta dalam bidang pekerjaan dan keahlian para pegawai sudah sesuai itu juga dapat dilihat dari tugas dan fungsi para aparatnya, sedangkan hasil observasi yang dilakukan juga menunjukkan adanya kesesuaian dalam bidang pekerjaan dan keahlian para pegawainya.

b. Aspek Tanggap dalam melayani klien

Tabel 3.9
Penilaian Responden kemampuan petugas tanggap dan mampu menggunakan alat-alat pelayanan dengan benar

No.	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat Setuju	3	6
2.	Setuju	44	88
3.	Kurang Setuju	3	6
4.	Tidak Setuju	-	-
J u m l a h		50	100

Sumber Data : Hasil Kuisisioner No.6



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui responden yang berpendapat bahwa petugas mampu menggunakan alat-alat pelayanan dengan benar sangat setuju 3 orang atau 6 %, yang berpendapat setuju 44 orang 88%, kurang setuju 3 orang atau 6% dan yang berpendapat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Banyaknya responden yang sebagian besar menjawab setuju 88% terhadap kemampuan petugas dalam menggunakan alat-alat pelayanan sudah baik. hal ini dikarenakan pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sudah dibekali kemampuan

untuk mengoperasikan semua peralatan yang ada di kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta seperti pengoperasionalan komputer dan peralatan lainnya yang mendukung kinerja dalam pelayanan haji.¹⁰

Masih adanya jamaah yang menyatakan keraguan kemampuan petugas dalam memanfaatkan pelayanan sebanyak 3 orang, maka Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta hendaknya meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan responden dengan memanfaatkan petugas dan sarana komputerisasi dalam pengelolaan data jamaah haji maupun data yang berkaitan dengan haji, sehingga informasi yang diberikan kepada jamaah haji dapat akurat, cepat dan benar.

Menurut penulis terkait aspek ketanggapan petugas dalam melayani jamaah haji masih perlu peningkatan mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan responden, sehingga perlu ditumbuhkan keinginan para staf untuk membantu para jamaah haji dan memberikan pelayanan dengan tanggap, perlunya peningkatan kemampuan serta kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan dan pemstian muti pelanggan dengan jalan menetapkan standar layanan yang dibutuhkan pelanggan.

¹⁰ Wawancara dengan Bapak H. Hasto Perwiro, S.Ag selaku Kasi Penyelenggaraan Haji tanggal 23 Mei 2012

3. Aspek Credibility

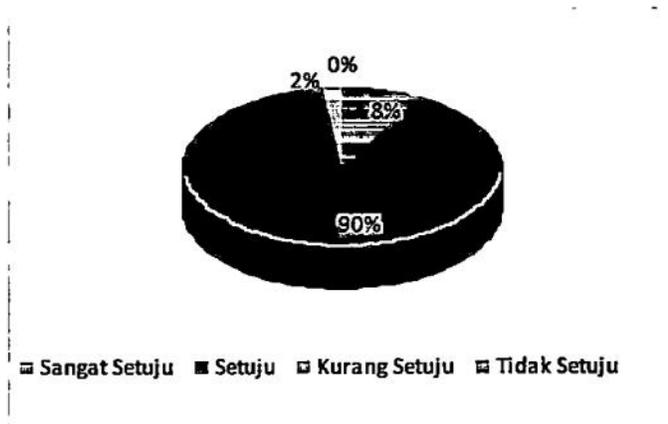
Terkait aspek Credibility Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam pelayanan haji di Yogyakarta.

a. Aspek Biaya Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Sudah Sesuai

Tabel 3.10
Penilaian Responden terhadap Kesesuaian Biaya Pelayanan Haji

No.	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat Setuju	4	8
2.	Setuju	45	90
3.	Kurang Setuju	1	2
4.	Tidak Setuju	-	-
J u m l a h		50	100

Sumber Data : Hasil Kuisisioner No.7



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui responden yang berpendapat tentang kesesuaian biaya pelayanan haji, sangat setuju 4 orang atau 8%, yang berpendapat setuju 45 orang 90%, kurang setuju 1 orang atau 2% dan yang berpendapat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Banyaknya responden yang sebagian besar menjawab setuju 90% terhadap kesesuaian biaya pelayanan haji menurut Bapak H.

Hasto Perwiro Utmo, S.Ag:

Biaya pelayanan haji ditetapkan oleh Pemerintah melalui Keputusan Presiden, sedangkan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta tinggal melaksanakannya. Setelah mengentry data SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) maka menyerahkan SPPH dan menyetorkan setoran awal BPIH sebesar Rp. 25.000.000 ke Rekening Menteri Agama untuk mendapatkan nomor porsi, sedangkan pelunasan BPIH dilaksanakan setelah dikeluarkannya peraturan presiden tentang BPIH tahun berjalan sesuai dengan nomor porsi calon haji yang diberangkatkan pada tahun tersebut.

Sedangkan menurut Bapak Ir. Budi Raharjo jamaah haji dari daerah Singojayan, Pakuncen Wirobrajan menyatakan bahwa terkait biaya pelayanan haji mengikuti saja ketentuan dari pemerintah tetapi hendaknya diiringi dengan pelayanan yang semakin baik dan informasi yang jelas tentang prosedur pembayaran haji.¹¹

Menurut penulis terkait kesesuaian biaya pelayanan haji sudah baik karena semua responden menyatakan telah sesuai karena pengaturan biaya pelayanan haji ditetapkan oleh pemerintah. Dengan semakin meningkatnya biaya haji setiap tahun maka hendaknya Kantor Kementerian Agama berusaha meningkatkan pelayanan mulai pendaftaran sampai proses pemulangan jamaah haji.

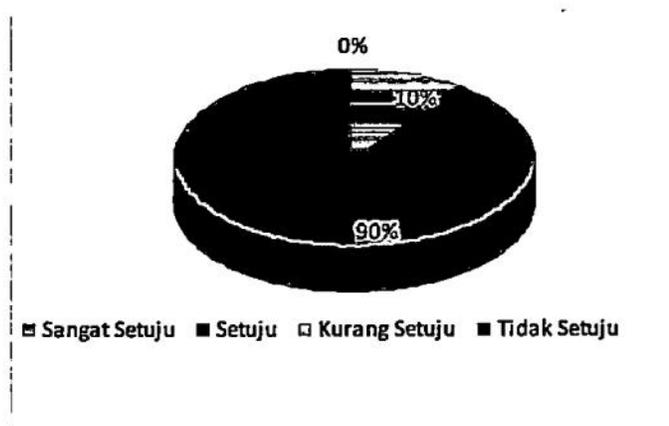
¹¹Wawancara dengan Bapak Budi Raharjo, tanggal 28 Mei 2012.

- b. Kantor/lembaga yang bersangkutan harus memiliki reputasi yang baik

Tabel 3.11
Penilaian Responden terhadap Reputasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta

No.	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat Setuju	5	10
2.	Setuju	45	90
3.	Kurang Setuju	-	-
4.	Tidak Setuju	-	-
J u m l a h		50	100

Sumber Data : Hasil Kuisisioner No. 8



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui responden yang berpendapat tentang bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta mempunyai reputasi yang baik, responden menjawab sangat setuju 5 orang atau 10%, yang berpendapat setuju 45 orang 90%, sedangkan yang menjawab kurang setuju dan yang berpendapat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Banyaknya responden yang sebagian besar menjawab setuju 90% terhadap reputasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta menurut Bapak H. Hasto Perwiro Utmo, S.Ag, hal ini dikarenakan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga reputasi tersebut terbentuk dari pengalaman penyelenggaraan haji setiap tahunnya yang selalu ditingkatkan pelayanannya.¹²

Sedangkan menurut Bapak Awal Satriyo Nugroho jamaah haji dari Margangsan menyatakan bahwa reputasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta selama ini dalam pelayanan haji sudah baik, karena orang tua saya juga pernah naik haji dan mempunyai kesan yang baik terhadap pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

Menurut penulis terkait reputasi pelayanan haji yang sudah baik hendaknya tetap dipertahankan dengan meningkatkan pelayanan, meningkatkan kemampuan petugas dan peningkatan sarana dan prasarana untuk memberikan kesan yang baik kepada jamaah haji.

¹² Wawancara dengan Bapak H. Hasto Perwiro, S.Ag selaku Kasi Penyelenggaraan Haji tanggal 23 Mei 2012

- c. Pada jam kerja petugas harus selalu ada dan siap dalam melayani klien

Tabel 3.12
Penilaian Responden terhadap petugas selalu berada ditempat sesuai Jadwal Pelayanan

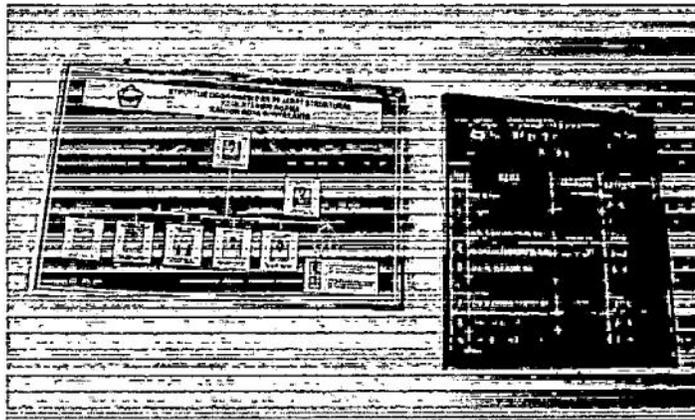
No.	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat Setuju	3	6
2.	Setuju	46	92
3.	Kurang Setuju	1	2
4.	Tidak Setuju	-	-
J u m l a h		50	100

Sumber Data : Hasil Kuisisioner No. 9



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui responden yang berpendapat tentang petugas selalu berada ditempat sesuai Jadwal Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, responden menjawab sangat setuju 3 orang atau 6%, yang berpendapat setuju 46 orang 92%, sedangkan yang menjawab kurang setuju 1 orang atau 2% dan yang berpendapat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Banyaknya responden yang sebagian besar menjawab setuju 92% terhadap petugas Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta selalu berada di tempat sesuai jadwal pelayanan, menurut Bapak H. Hasto Perwiro Utmo, S.Ag, hal ini dikarenakan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta mempunyai 5 hari jam kerja mulai pukul 08.00 – 16.00 WIB petugas selalu berada ditempat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.¹³



Gambar : 3.2
Struktur Organisasi dan Informasi Kehadiran Pejabat
Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan haji selalu berada ditempat untuk memberikan pelayanan selain itu juga terdapat informasi kehadiran pejabat Kantor Kementerian Agama. yang dapat dipantau keberadaan petugas, apabila ada petugas yang meninggalkan tugasnya biasanya akan digantikan oleh petugas yang lain.

¹³ Wawancara dengan Bapak H. Hasto Perwiro, S.Ag selaku Kasi Penyelenggaraan Haji tanggal 23 Mei 2012

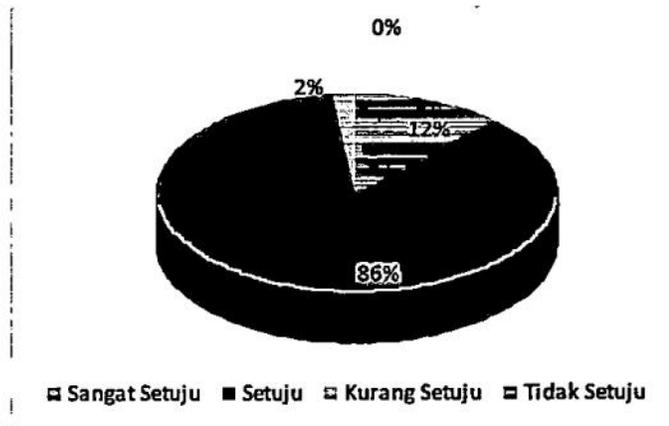
4. Kesopanan (*Courtesy*)

a. Memberikan pelayanan kepada klien dengan ramah dan sopan

Tabel 3.13
Penilaian Responden terhadap Keramahan dan Kesopanan Petugas

No.	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat Setuju	6	12
2.	Setuju	43	86
3.	Kurang Setuju	1	2
4.	Tidak Setuju	=	=
Jumlah		50	100

Sumber Data : Hasil Kuisioner No. 10



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui responden yang berpendapat bahwa petugas pelayanan haji sudah ramah dan sopan dalam melayani, responden menjawab sangat setuju 6 orang atau 12%, yang berpendapat setuju 43 orang 86%, sedangkan yang menjawab kurang setuju 1 orang atau 2% dan yang berpendapat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Banyaknya responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju 86% terhadap aspek kesopanan dan keramahan petugas dalam

memberikan pelayanan haji, menurut Bapak H. Hasto Perwiro Utomo, S.Ag, hal ini dikarenakan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, hal ini karena petugas sudah menggunakan baju dinas yang sudah ditetapkan pihak Kantor. Petugas juga merasa kerapihan dan kesopanan petugas dapat mempengaruhi tingkat kepuasan atau rasa nyaman yang akan dirasakan oleh pelanggan.¹⁴

Menurut Bapak Aryono jamaah haji dari Kadipaten Kraton menyatakan bahwa dari aspek kesopanan petugas Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sudah baik dalam memberikan pelayanan.¹⁵

b. Petugas menunjukkan sikap menerima yang baik akan kedatangan klien

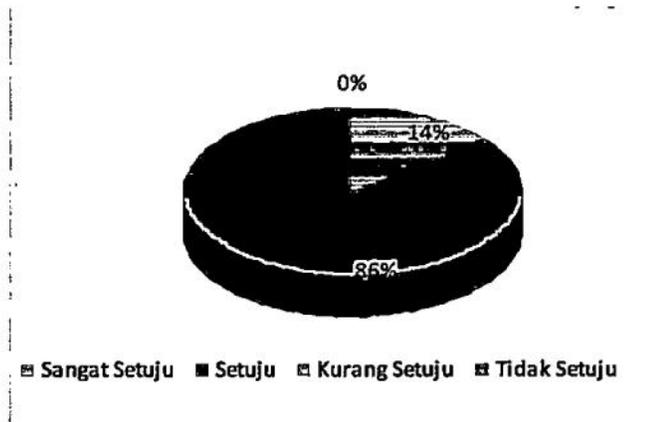
Tabel 3.14
Penilaian Responden terhadap Petugas menunjukkan sikap menerima yang baik akan kedatangan klien

No.	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat Setuju	7	14
2.	Setuju	43	86
3.	Kurang Setuju	0	-
4.	Tidak Setuju	-	-
J u m l a h		50	100

Sumber Data : Hasil Kuisisioner No. 11

¹⁴ Wawancara dengan Bapak H. Hasto Perwiro, S.Ag selaku Kasi Penyelenggaraan Haji tanggal 23 Mei 2012

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Aryono, tanggal 27 Mei 2012



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui responden yang berpendapat tentang petugas sudah baik dalam manerima kedatangan klien, responden menjawab sangat setuju 7 orang atau 14%, yang berpendapat setuju 43 orang 86%, sedangkan yang menjawab kurang setuju dan yang berpendapat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Banyaknya responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju 86% terhadap petugas sudah baik dalam manerima kedatangan klien, menurut Bapak H. Hasto Perwiro Utomo, S.Ag, hal ini dikarenakan dalam menerima kedatangan tamu petugas aktif dengan membantu jamaah dan sopan dalam memberikan pelayanan.¹⁶

Menurut keterangan Bapak Suharsono petugas dalam menerima kedatangan jamaah sudah baik, tetapi dalam penggunaan bahasa kurang mengerti karena saya biasa menggunakan bahasa Jawa.¹⁷

¹⁶ Wawancara dengan Bapak H. Hasto Perwiro, S.Ag selaku Kasi Penyelenggaraan Haji tanggal 23 Mei 2012

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Suharsono, tanggal 28 Mei 2012.

Menurut penulis terkait sikap petugas dalam menerima kedatangan tamu sudah baik tetapi dalam penggunaan bahasa dalam proses komunikasi atau menyambut kedatangan jamaah sebaiknya juga biasa menggunakan bahasa Jawa sebagai bahasa pengantar untuk memudahkan pelayanan karena tidak semua jamaah haji mengerti dengan bahasa Indonesia.

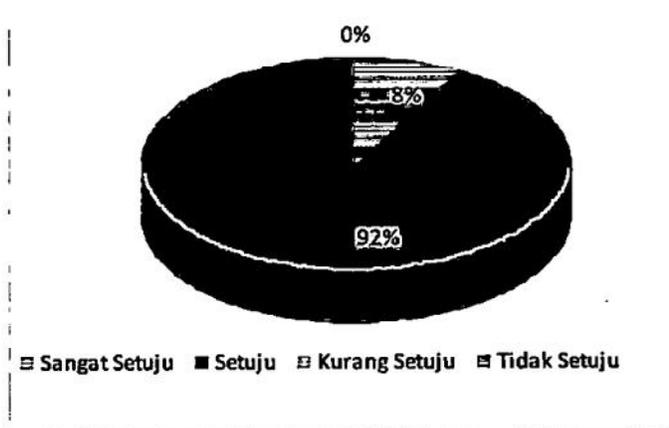
5. Keamanan (*Security*)

a. Aspek jaminan keamanan/keselamatan terhadap klien

Tabel 3.15
Penilaian Responden jaminan keamanan/keselamatan

No.	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat Setuju	4	8
2.	Setuju	46	82
3.	Kurang Setuju	-	-
4.	Tidak Setuju	=	=
Jumlah		50	100

Sumber Data : Hasil Kuisisioner No. 12



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui responden yang berpendapat tentang jaminan keamanan terhadap klien pada Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, responden menjawab sangat setuju 4 orang atau 8%, yang berpendapat setuju 46 orang 92%, sedangkan yang menjawab kurang setuju dan yang berpendapat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Banyaknya responden yang menyatakan bahwa jaminan keamanan terhadap klien di Kantor Kementerian Agama Kota baik mungkin disebabkan karena sudah adanya petugas yang menjaga keamanan (Satpam) dan adanya petugas parkir yang menjaga kendaraan calon jamaah. Hal ini didukung pendapat seorang jamaah haji yang menyatakan bahwa:

Keamanan di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sudah baik karena sudah adanya petugas yang menjaga keamanan dan petugas parkir.¹⁸

Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan Bapak Hasto Prawiro Utomo yang menyatakan bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta mempunyai tenaga satuan pengamanan 2 orang yang bergantian shif menjaga Kantor.¹⁹

Faktor keamanan merupakan salah satu indikator penunjang pelayanan karena dengan terjaminnya keamanan maka petugas dapat menjalankan tugasnya dengan baik yang akan berdampak terhadap

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Bambang, tanggal 27 Mei 2012.

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Hasto Prawiwo Utomo, selaku Kasi Penyelenggaraan Haji, tanggal 23 Mei 2012.

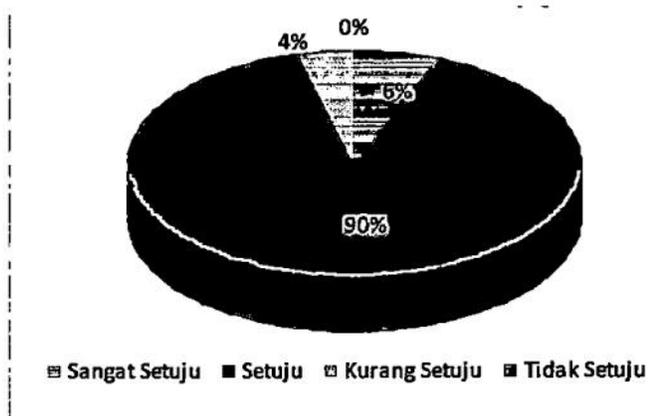
kepuasan pelanggan yang memanfaatkan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

b. Aspek kenyamanan yang didapatkan para klien

Tabel 3.16
Penilaian Responden terhadap Kenyamanan Pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat Setuju	3	6
2.	Setuju	45	90
3.	Kurang Setuju	2	4
4.	Tidak Setuju	-	-
Jumlah		50	100

Sumber Data : Hasil Kuisisioner No. 13

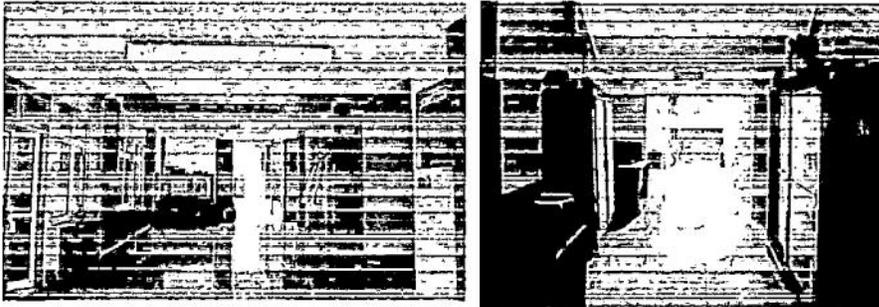


Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui responden yang berpendapat kenyamanan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, responden menjawab sangat setuju 3 orang atau 6%, yang berpendapat setuju 45 orang 90%, sedangkan yang menjawab

kurang setuju terdapat 2 orang atau 4% dan yang berpendapat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Menurut keterangan Bapak H. Hasto Perwiro Utomo, S.Ag,

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta setiap tahun berusaha meningkatkan kenyamanan dalam pelayanan jamaah haji, dengan melengkapi sarana dan prasarana yang memadai dalam memberikan pelayanan dan didukung sikap ramah dan sopan petugas pelayanan.²⁰



Gambar : 3.3
Kenyamanan dan Kebersihan sarana dan Prasaran
Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta

Menurut keterangan Ibu Siti Triastuti terkait kenyamanan pelayanan haji sudah baik baik dalam hal kebersihan dan kerapian ruang tunggu dan sarana prasarana yang mendukung memberikan kenyamanan dalam pelayanan haji.²¹

²⁰ Wawancara dengan Bapak Hasto Prawiwo Utomo, selaku Kasi Penyelenggaraan Haji, tanggal 23 Mei 2012.

²¹ Wawancara dengan Ibu Siti Trisastuti, tanggal 28 Mei 2012

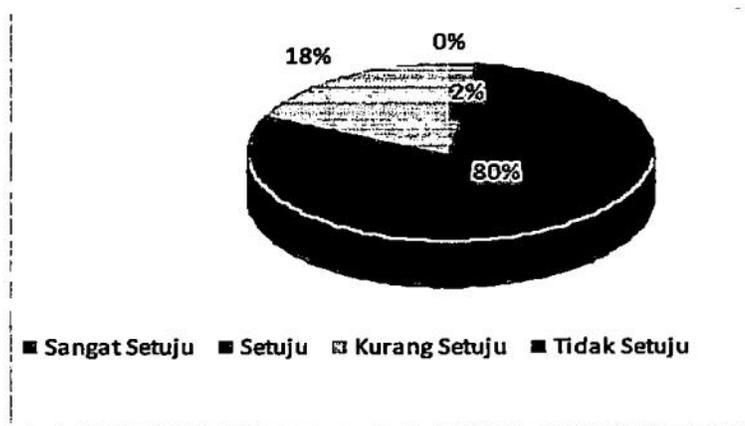
6. Akses (*Acces*)

- a. Klien dapat dengan mudah dan jelas menghubungi petugas untuk mendapatkan informasi

Tabel 3.17
Penilaian Responden terhadap Kenyamanan Pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat Setuju	1	2
2.	Setuju	40	80
3.	Kurang Setuju	9	18
4.	Tidak Setuju	-	-
J u m l a h		50	100

Sumber Data : Hasil Kuisisioner No. 14



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui responden yang berpendapat mudah dan jelas menghubungi petugas untuk mendapatkan informasi pada Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, responden menjawab sangat setuju 1 orang atau 2%, yang berpendapat setuju 40 orang 80%, sedangkan yang menjawab kurang

setuju terdapat 9 orang atau 18% dan yang berpendapat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Banyaknya responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju terhadap mudah dan jelas menghubungi petugas untuk mendapatkan informasi karena Kantor Kemenag Kota Yogyakarta selalu memberikan informasi baik melalui petugas secara langsung atau melalui brosur, atau leaflet di ruang kedatangan atau pelayanan haji atau bisa melalui telepon/Fak/. (0274) 521065, 5513492 atau melalui website: <http://haji.kemenag.go.id> tentang informasi haji secara nasional atau melalui <http://yogyakarta.kemenag.go.id>.

Hal ini juga didukung pernyataan Bapak H. Hasto Perwiro Utomo, S.Ag, hal ini dikarenakan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sudah ada petugas bagian informasi yang akan melayani dengan cepat semua terkait pelayanan haji baik melalui datang langsung ke Kantor, melalui telepon maupun menyampaikan berita atau informasi melalui website.²²

Pelayanan terkait informasi di Kantor Kemenag Kota Yogyakarta sudah baik yang didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta media informasi yang tersedia yang memudahkan jamaah haji untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan haji.

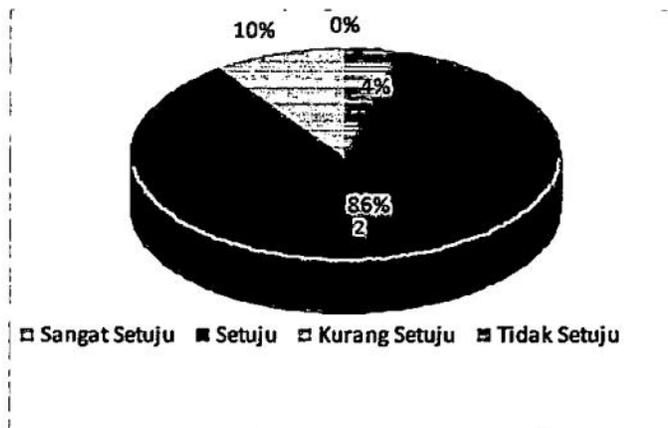
²² Wawancara dengan Bapak Hasto Perwiro Utomo, selaku Kasi Penyelenggaraan Haji, tanggal 23 Mei 2012.

b. Lokasi kantor mudah di jangkau oleh klien

Tabel 3.18
Penilaian Responden terhadap Lokasi Kantor Mudah
dijangkau oleh Klien

No.	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat Setuju	2	4
2.	Setuju	43	86
3.	Kurang Setuju	5	10
4.	Tidak Setuju	-	-
J u m l a h		50	100

Sumber Data : Hasil Kuisisioner No. 15



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui responden yang berpendapat lokasi kantor mudah dijangkau oleh klien, responden menjawab sangat setuju 2 orang atau 4%, yang berpendapat setuju 43 orang 86%, sedangkan yang menjawab kurang setuju terdapat 5 orang atau 10% dan yang berpendapat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Banyaknya responden yang sebagian besar menjawab baik terkait lokasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta mudah dijangkau, hal ini dikarenakan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta

berada di lokasi yang mudah dijangkau di tengah Kota Yogyakarta yaitu di jalan Ki Mangun Sarkoro No 43 A Pakualaman, sehingga memudahkan calon jamaah haji dapat mengurus pelayanan haji dengan mudah, selain itu juga sarana transportasi dan sarana prasarana seperti kamar mandi, mushola, dan area parkir yang mendukung dan memudahkan jamaah haji dalam mendapatkan pelayanan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan responden yang menyatakan bahwa lokasi kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta mudah dijangkau karena berada di lokasi yang strategis dan didukung sarana transportasi di Kota Yogyakarta yang sudah baik.²³

Lokasi kantor yang strategis dan jarak yang dekat dengan pusat pelayanan pemerintahan memudahkan klien dalam mengurus pelayanan haji. Ada sebagian responden yang menjawab tidak setuju bahwa lokasi kantor mudah dijangkau mungkin disebabkan ada sebagian jamaah haji yang berdomisi di luar kota.

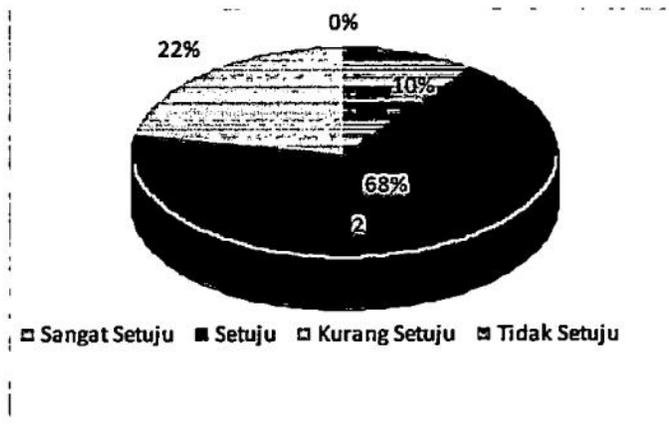
²³ Wawancara dengan Ibu Erin K jamaah haji dari Nagan Lor, tanggal 27 Mei 2012

c. Prosedur yang ditetapkan sederhana

Tabel 3,19
Penilaian Responden terhadap prosedur pelayanan
sudah baik dan jelas

No.	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat Setuju	5	10
2.	Setuju	34	68
3.	Kurang Setuju	11	22
4.	Tidak Setuju	-	-
J u m l a h		50	100

Sumber Data : Hasil Kuisisioner No. 16



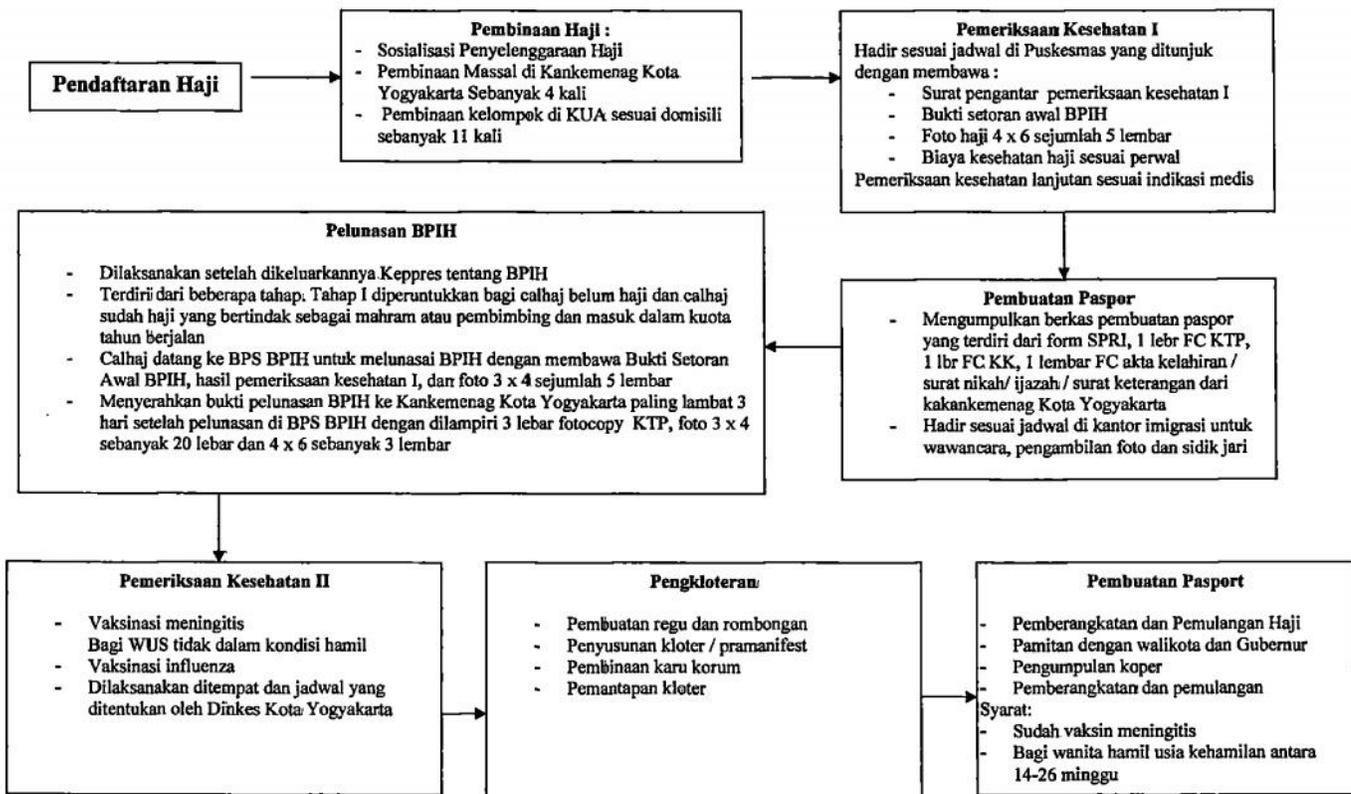
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui responden yang berpendapat bahwa prosedur pelayanan sudah baik dan jelas, responden menjawab sangat setuju 5 orang atau 10%, yang berpendapat setuju 34 orang 68%, sedangkan yang menjawab kurang setuju terdapat 11 orang atau 22 dan yang berpendapat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Banyaknya responden yang sebagian besar menjawab bahwa pelayanan haji sudah baik mungkin disebabkan karena sebagian besar responden mendapatkan informasi yang jelas tentang prosedur pelayanan haji mulai dari pendaftaran dengan datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, kemudian memenuhi syarat-syarat untuk mendaftar haji sampai proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji.

Hal ini didukung pernyataan Bapak H. Hasto Perwiro Utomo, S.Ag, menyatakan bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta terkait prosedur pelayanan haji mengacu kepada ketentuan yang diatur dalam UU No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009.²⁴

Prosedur pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sudah baik dan sudah mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang ada. Prosedur pelayanan haji juga memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan ibadah haji yaitu mengedepankan kepentingan jamaah, memberikan rasa keadilan dan kepastian, efisiensi dan efektifitas, transparansi, akuntabilitas, profesionalitas.

²⁴ Wawancara dengan Bapak Hasto Prawiwo Utomo, selaku Kasi Penyelenggaraan Haji, tanggal 23 Mei 2012.

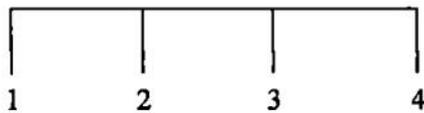


Gambar 3.4. Rincian Prosedur Pelayanan Haji

C. Analisis Data Melalui Indeks

Pada bagian ini penulis akan menyajikan kesimpulan tentang respon responden terhadap kinerja Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta yaitu melalui beberapa kuisisioner atau data-data hasil yang diberikan dari jawaban responden pada penelitian kedalam indeks dari masing-masing label kuisisioner yang telah disajikan didepan secara keseluruhan, kemudian keseluruhan indeks tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel agar lebih mudah untuk dipahami.

Untuk memperoleh indeks, penulis menggunakan skala indeks dimana dalam skala indeks ini telah dikategorikan nilai masing-masing dari pilihan jawaban untuk setiap kuesioner yang diajukan pada para responden seperti yang tertera langsung pada kuisisionernya. Indeks tersebut untuk lebih jelasnya adalah sebagai berikut:



Keterangan :

1. Kategori tidak baik
2. Kategori kurang baik
3. Kategori baik
4. Kategori sangat baik

Sedangkan perhitungan interval dari nilai-nilai indeks adalah sebagai berikut :

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

$$: \frac{4-1}{4}$$

$$: 0,75$$

Keterangan :

1,00 – 1,75 : Tidak baik

1,76 – 2,50 : Kurang baik

2,51 – 3,25 : Baik

3,26 – 4,00 : Sangat baik

Untuk memberi indeks menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

I : Indeks

F : Frekuensi sample/sub sample

N : Jumlah sample

F1 : Tidak baik

F2 : Kurang baik

F3 : Baik

F4 : Sangat baik

Tabel 3.20
Indeks Responden Terhadap Kinerja Kantor Kementerian Agama Kota
Yogyakarta dalam Pelayanan Haji Tahun 2011

No.	Data	Indeks Total	Kriteria
1.	Kuisisioner 1	2.94	Baik
2.	Kuisisioner 2	3.00	Baik
3.	Kuisisioner 3	3.00	Baik
4.	Kuisisioner 4	3.12	Baik
5.	Kuisisioner 5	2.94	Baik
6.	Kuisisioner 6	3.00	Baik
7.	Kuisisioner 7	3.06	Baik
8.	Kuisisioner 8	3.10	Baik
9.	Kuisisioner 9	3.12	Baik
10.	Kuisisioner 10	3.10	Baik
11.	Kuisisioner 11	3.14	Baik
12.	Kuisisioner 12	3.08	Baik
13.	Kuisisioner 13	3.18	Baik
14.	Kuisisioner 14	2.84	Baik
15.	Kuisisioner 15	2.94	Baik
16.	Kuisisioner 16	2.88	Baik
Jumlah total indeks		48.44	
Rata-rata indeks		3.03	

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai indeks total rata-rata} & : \frac{\text{Jumlah total ideks}}{\text{Banyaknya kriteria}} \\
 & : \frac{48,44}{16} \\
 & : 3.03 \\
 & : 3,03 \text{ dengan kriteria : Baik}
 \end{aligned}$$

Dengan menggunakan metode skala indeks tersebut diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa dalam penelitian ini penilaian responden terhadap kinerja Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam pelayanan haji tahun 2011 adalah “baik” yang ditunjukkan dengan rata-rata skala indeks 3.03.

Kemudian penulis akan menyajikan data tersebut di atas berdasarkan peringkat variabel kualitas kinerja pelayanan dengan maksud untuk mengetahui secara mudah variabel apa dan sub variabel apa yang dinilai responden paling rendah. Sehingga penulis bisa memberikan masukan kepada pihak Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sebagai solusi agar bisa lebih baik. Demikian juga sebaliknya agar penulis bisa mengetahui gambaran yang lebih jelas pada variabel apa dan sub variabel apa yang dinilai tinggi oleh responden. Dimana variabel dan sub variabel ini harus dipertahankan. Dibawah ini adalah tabel urutan peringkat variabel pelayanan yang dihimpun dari tabel di atas.

Tabel 3.21

Peringkat Variabel Indeks Responden Terhadap Kinerja Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam Pelayanan Haji Tahun 2011

No.	Variabel	Indeks Total	Kriteria
1	Kenyamanan yang didapatkan para klien	3.18	Baik
2	Pada jam kerja petugas harus selalu ada dan siap dalam melayani klien	3.14	Baik
3	Petugas menunjukkan sikap menerima yang baik akan kedatangan klien	3.12	Baik
4	Adanya penyederhanaan sistem dan prosedur	3.12	Baik
5	Memberikan pelayanan kepada klien dengan ramah dan sopan	3.10	Baik
6	Kantor/lembaga yang bersangkutan harus memiliki reputasi yang baik	3.10	Baik
7	Adanya jaminan keamanan/keselamatan terhadap klien	3.08	Baik
8	Memberikan respon yang baik apabila pada klien yang complain	3.06	Baik
9	Memberikan penyelesaian secara tepat apabila ada complain	3.00	Baik
10	Memberikan penyelesaian secara tepat apabila ada complain	3.00	Baik
11	Tanggap dalam melayani klien	3.00	Baik
12	Lokasi kantor mudah di jangkau oleh klien	2.94	Baik
13	Adanya kesesuaian antara kemampuan petugas dan fungsi/tugas	2.94	Baik
14	Reaksi dan tanggapan dalam menerima kritikan sehubungan dengan kinerjanya.	2.94	Baik
15	Prosedur yang ditetapkan sederhana	2.88	Baik
16	Klien dapat dengan mudah dan jelas menghubungi petugas untuk mendapatkan informasi	2.84	Baik
Jumlah total indeks		48.44	
Rata-rata indeks		3.03	

Dengan pemaparan hasil indeks sesuai dengan peringkatnya maka bisa kita ketahui bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta variabel yang mendapatkan penilaian terendah adalah masalah kemudahan dan kejelasan menghubungi petugas untuk mendapatkan informasi yaitu dengan indeks 2,84 berarti "baik". Adapun sub variabel yang mendapatkan penilaian tertinggi dari responden di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta adalah sub variabel Kenyamanan yang didapatkan para klien dengan indeks 3,18 yang berarti "baik".

D. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Haji

1. Faktor Pendukung

a. Sarana dan prasarana yang sudah tercukupi dengan baik

Berdasarkan keterangan Bapak Hasto Perwiro bahwa sarana dan prasarana di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sudah memadai. Berikut ini adalah sarana dan prasarana di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta

Tabel 3.22.
Sarana dan Prasarana Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta

No	Nama barang	Jumlah	Ket
1	Mobil	3 unit	Baik
2	Motor	6 buah	Baik
3	Mesin Ketik	8 buah	3 rusak
4	Tustel	2 buah	Baik
5	Computer	9 buah	1 rusak
6	Kamera	3 buah	Baik
7	LCD	1 buah	Baik
8	Scanner	1 buah	Baik
9	Wireless	1 buah	Baik

Sumber: Kementerian Agama Kota Yogyakarta 2012

Dengan sarana dan prasarana yang memadai didukung oleh sumber daya manusia yang profesional sangat mendukung dalam proses pelayanan haji di Kota Yogyakarta sehingga mendukung kepuasan jamaah haji terhadap kinerja Kantor Kementerian Agama dalam pelayanan haji pada tahun 2011.

b. Aturan untuk pelayanan haji sudah memadai

Faktor yang mendukung pelayanan haji adalah sudah terdapatnya aturan tentang standar pelayanan haji dari Kantor Kementerian Agama sebagai dasar pelayanan haji yaitu UU No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 yang mengatur tentang proses pendaftaran, alur pendaftaran, proses Pelunasan BPIH, syarat pelunasan, ketentuan mutasi, proses Pembatalan, pembatalan BPIH Lunas, standar pengembalian dana pembatalan dan proses asuransi sebagai dasar hukum pelaksanaan pelayanan haji. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan yang beragam, melibatkan banyak pihak dan orang, di dalamnya mengelola uang (dana) sehingga penyelenggaraan haji harus didukung kerjasama yang erat, koordinasi yang kuat, penanganan yang cermat dan dukungan sumber daya manusia yang handal dan amanah dalam melaksanakan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan haji.

2. Faktor Penghambat

a. Beberapa kebutuhan jamaah terlambat pengadaannya

Menurut keterangan Bapak Hasto Perwiro bahwa salah satu faktor yang menghambat pelayanan haji adalah adanya keterlambatan pengadaan kebutuhan jamaah haji yaitu pakaian identitas jamaah haji Indonesia yaitu seragam baju batik nasional yang dimaksudkan untuk menumbuhkan kebersamaan, solidaritas, dan kebanggaan nasional serta kemudahan dalam memberikan pelayanan.²⁵

b. Sistem antrian jamaah untuk memperoleh porsi masih kurang sesuai dengan jumlah penduduk Islam

Keinginan masyarakat untuk menunaikan ibadah haji yang tinggi tidak sebanding dengan porsi jamaah yang diperuntukkan untuk wilayah Kota Yogyakarta sehingga menimbulkan antrian jamaah yang mendaftarkan untuk berangkat haji.²⁶

Tabel 3.23.
Porsi Jamaah Haji Kota Yogyakarta Tahun 2008-2011

No	Tahun	Jumlah
1.	2008	547
2.	2009	498
3.	2010	476
4.	2011	457

Sumber : data primer

Berdasarkan table 3.23. dapat kita ketahui bahwa porsi jamaah haji pada tahun 2008 sebanyak 547 jamaah namun pada tahun 2009 mengalami

²⁵ Wawancara dengan Bapak Hasto Prawiwo Utomo, selaku Kasi Penyelenggaraan Haji, tanggal 23 Mei 2012.

²⁶ Ibid.

penurunan jumlah jamaah haji kota Yogyakarta menjadi 498 jamaah dan di ikuti penurunan pada tahun 2010 sebanyak 476 jamaah, ini terus berlangsung penurunan jumlah jamaah hingga tahun 2011 yakni menjadi sebanyak 457 jamaah, jadi tahun ke tahun jumlah jamaah haji di kantor departemen agama kota Yogyakarta selalu mengalami penurunan.

Kuota haji Indonesia ditetapkan oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudari dengan perhitungan sesuai keputusan Konferensi Tingkat Tinggi Organisasi Konferensi Islam (OKI) tahun 1987 yaitu satu permil dari jumlah penduduk muslim di suatu negara. Kuota haji Indonesia dibagi dalam dua kategori yaitu kuota haji reguler dan kuota haji khusus yang masing-masing jumlahnya ditetapkan oleh Menteri Agama kuota haji provinsi DIY selama kurun waktu 4 tahun sejumlah 3.068 ditambah 23 petugas daerah.