

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**KINERJA KEMENTERIAN AGAMA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN URUSAN HAJI KEPADA MASYARAKAT
(STUDI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyusunan Skripsi Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau Pekanbaru



Oleh :

Achmad Arif Farkhan

NPM : 157310415

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2021

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

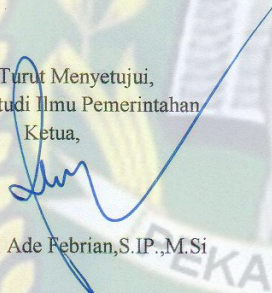
Nama : Achmad Arif Farkhan
NPM : 157310415
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji Kepada Masyarakat Kota Pekanbaru (Studi di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru)

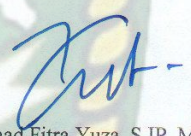
Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi bab dan sub-bab dalam usulan penelitian ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normative dan kriteria metode ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diseminarkan.

Pekanbaru, 25 November 2020

Turut Menyetujui,
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,

Pembimbing


Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si


Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., MA

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

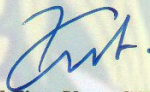
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Nama : Achmad Arif Farkhan
NPM : 157310415
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat Kota Pekanbaru (Studi di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru)

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

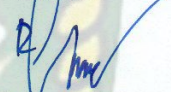
Pekanbaru, 19 Juli 2021

Ketua



Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP. MA

Sekretaris




Rizky Setiawan, S.IP, M.si

Anggota



**Dr. H. Panca Setyo Prihatin,
S.IP, M.Si**

Mengetahui,
Wakil Dekan 1



Indra Syafri, S.Sos, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Achmad Arif Farkhan
NPM : 157310415
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat Kota Pekanbaru (Studi di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru)

Naskah skripsi ini benar-benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat di sah kan sebagai sebuah karya ilmiah.

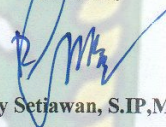
Pekanbaru, 19 Juli 2021

Ketua,



Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP, MA

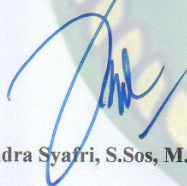
Sekretaris



Rizky Setiawan, S.IP, M.Si

Turut menyetujui,

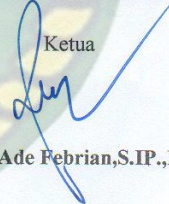
Wakil Dekan 1,



Indra Syafri, S.Sos, M.Si

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua



Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 113/UIR-FS/KPTS/2021
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Achmad Arif Farkhan
N P M : 157310415
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : *Kinerja Kementerian Agama dalam Meningkatkan Pelayanan urusan Haji Kepada Masyarakat Kota Pekanbaru (Studi di kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru).*

Struktur Tim :

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1. Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP, MA | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Rizky Setiawan, S.IP, M.Si | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Sulaiman Akmal, LC, M.IP | Sebagai Notulen |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 07 Juli 2021
Dekan,


Dr. Sahrul Akmal Latif, M.Si.

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

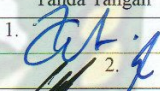
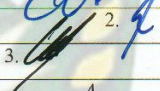
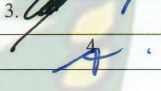

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI


Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 120/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 07 Juli 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 08 Juli 2021 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Achmad Arif Farkhan
NPM : 157310415
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : *Kinerja Kementerian Agama dalam Meningkatkan Pelayanan urusan Haji Kepada Masyarakat Kota Pekanbaru (Studi di kantor Kementerian Agama Kota PEkanbaru).*

Nilai Ujian : Angka : "81,03" ; Huruf : " A- "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP, MA	Ketua	1. 
2.	Rizky Setiawan, S.IP, M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si	Anggota	3. 
4.	Sulaiman Akmal, LC, M.IP	Notulen	4. 

Pekanbaru, 08 Juli 2021
An. Dekan,


Indra Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai prasyarat untuk menyelesaikan Studi Strata-1 atau SI pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau (UIR). Shalawat beriring salam penuh kerinduan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, manusia mulia sepanjang zaman, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan dan peradaban.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempumaan dan masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi tata bahasa, teknik penulisan, segi bentuk ilmiahnya, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran perbaikan demi kesempurnaannya.

Dalam penyusunan skripsi yang berjudul **Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru)**, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Safrinaldi, SH. M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan ini.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Rangi Ade Febrian, S.IP, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Ahmad Fitra Yuza.S.IP.MA selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, motivasi, nasehat, dan pengarahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak-bapak, Ibu-Ibu Karyawan-Karyawati Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
7. Bapak/Ibu Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru beserta pegawai yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dengan data-data dan solusi yang penulis butuhkan.
8. Ayahanda Margono dan Ibunda tersayang Nurfatim serta abangku Rezi RyanTino serta adikku Hasbi Firdhani dan Naufaldi Hidayat dan yang terakhir buat kamu My Love Apt.Wahyu Utami, S.Farm. atas curahan kasih sayang, untaian doa serta motivasi tiada henti dan sangat besar yang tak

ternilai harganya bagi penulis. Terima kasih atas semua yang telah engkau berikan, tak akan aku kurangi bakti dan cintaku padamu, dan hanya Allah SWT lah yang mampu membalasnya.

9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2015; terima kasih atas semuanya. Hari-hari perkuliahan bersama kalian susah untuk dilupakan dan kupastikan kalian menjadi suatu kenangan yang terindah dalam hidup ini.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon seroga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Maret 2021

Penulis Ttd.

Achmad Arif Farkhan

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTARTABEL.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	11
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 12	12
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	13
A. Studi Kepustakaan	13
B. Kerangka Pikir	38
C. Konsep Operasional	39
D. Operasional Variabel	40
E. Teknik Pengukuran.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	47

A. Tipe Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian	47
C. Populasi dan Sampel.....	47
D. Teknik Penarikan Sampel.....	48
E. Jenis dan Sumber Data	49
E. Teknik Pengumpulan Data	50
F. Teknik Analisis Data	51
G. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	52
BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN	53
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	53
B. Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Pekanbaru	58
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Identitas Responden.....	65
B. Hasil Penelitian Tentang Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi Dikantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru	68
C. Faktor penghambat Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi Dikantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru	85
BAB VI PENUTUP	86
A. Kesimpulan.....	86

B. Saran.....	86
DAFTAR KEPUSTAKAAN	88
LAMPIRAN	90



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II.1. Penelitian Terdahulu	13
II.2. Operasionalisasi variabel Penelitian Tentang Kinerja Kementerian Agama dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru) ..	42
III.1. Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Kinerja Kementerian Agama dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru).....	48
III.2. Jadwal Waktu Kegiatan Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat Kota Pekanbaru.....	52
IV.1. Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kota Pekanbaru Tahun 2019.....	56
IV.2. Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Usia di Kota Pekanbaru Tahun 2019.....	57
V.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	66
V.2. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	67

V.3.	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
V.4.	Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Produktifitas Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Sipil.....	71
V.5.	Tanggapan Dari Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Mengenai Produktifitas Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Sipil.....	72
V.6.	Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru	74
V.7.	Tanggapan Dari Pegawai Mengenai Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru	75
V.8.	Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan.....	78
V.9.	Tanggapan Dari Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	79
V.10.	Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Responsibilitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan.....	81
V.11.	Tanggapan Dari Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	82

V.12. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru) ... 84



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian seminar skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Arif Farkhan
NPM : 157310415
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Kinerja Kementerian Agama dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru)

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian seminar skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian usulan penelitian yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 17 Maret 2021
Pelaku Pernyataan,



Achmad Arif Farkhan

**KINERJA KEMENTERIAN AGAMA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN URUSAN HAJI KEPADA MASYARAKAT
(STUDI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU)**

ABSTRAK

Oleh

Achmad Arif Farkhan

Suksesnya penyelenggara ibadah haji di Indonesia tak lepas dari adanya pelayanan yang baik dalam proses penyelenggaraan haji baik mulai dari persiapan pra pelaksanaan maupun pasca haji. Pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji yang diselenggarakan di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru termasuk upaya pemerintah dalam menegakkan citra lembaga pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan yang diselenggarakan di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru secara empirik telah memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan minimal secara kuantitatif yaitu semakin meningkatnya minat dan antusias masyarakat Kota Pekanbaru untuk mendaftar haji dari tahun ke tahun. Tujuan dari penelitian ini untuk kinerja Kementerian Agama dalam meningkatkan pelayanan urusan haji kepada masyarakat (Studi di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru serta faktor penghambatnya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi. Populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu Kantor Kepala Kementerian Agama Kota Pekanbaru, Kabid Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), Pegawai dan masyarakat yang mendaftar haji sebanyak 31 orang. Hasil penelitian yaitu Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru cukup baik. Hal ini dilihat dari indikator yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas dan tanggungjawab yang hasil penilainnya masih cukup baik. Faktor penghambat dalam Kinerja Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah Kemampuan petugas pemberi layanan, kejelasan prosedur, dan kecepatan memberikan layanan, Kemampuan/Skill Teknis Petugas Pemberi LayananBelum Mumpuni, Karakter Birokrat Dari Segi Empati dan Sarana dan Pra-saranaYang Kurang Memadai.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan, Urusan Haji

**THE PERFORMANCE OF THE MINISTRY OF RELIGION IN
IMPROVING HAJJ SERVICES TO THE COMMUNITY
(STUDY AT THE OFFICE OF THE MINISTRY OF RELIGION,
PEKANBARU CITY)**

ABSTRACT

By

Achmad Arif Farkhan

The success of the haj pilgrimage organizers in Indonesia cannot be separated from the existence of good service in the process of organizing the hajj, starting from pre-implementation and post-haj preparation. Registration services for Hajj pilgrims that are held at the Ministry of Religion Office of Pekanbaru City include government efforts to uphold the image of government institutions as public servants. Empirically, the services held at the Ministry of Religion Office of Pekanbaru City have resulted in an increase in the productivity of minimal services quantitatively, namely the increasing interest and enthusiasm of the people of Pekanbaru City to register for Haj from year to year. The purpose of this research is for the performance of the Ministry of Religion in improving the service of Hajj affairs to the community (Study at the Ministry of Religion Office of Pekanbaru City and its inhibiting factors. The research method used is a quantitative method by collecting data through interviews, observation, questionnaires and documentation. Population and sample in this study. This study is the Office of the Head of the Ministry of Religious Affairs in Pekanbaru City, the Head of Haj and Umrah (PHU) Administration, 31 employees and the public who register for Hajj. The results of the study show that the Organizational Performance of the Ministry of Religion Office of Pekanbaru City in Providing Public Service Religion in Pekanbaru City is quite good. This can be seen from the indicators, namely productivity, service quality, responsiveness and responsibility which the results of the assessment are still quite good. n Public in the Office of the Ministry of Religious Affairs in Pekanbaru City is the ability of service providers, clarity of procedures, and speed of providing services, technical abilities / skills of service providers who are not yet qualified, bureaucratic character in terms of empathy and inadequate facilities and infrastructure.

Keywords: Performance, Service, Hajj Affairs

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan Negara kesatuan yang terdiri dari banyak pulau tersebar dari sabang hingga merauke, dengan keadaan geografis ini maka Negara Indonesia memiliki keragaman yang terdiri dari berbagai suku bangsa, bahasa dan agama. Untuk mewujudkan keragaman tersebut maka pemerintah Negara Indonesia menitikkan otonomi daerah yang dimana terdapat pemberian wewenang kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan daerah tanpa menghilangkan ciri khas yang dimiliki oleh masing – masing daerah dan sebagaimana yang diatur dalam undang – undang Nomor 23 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yang merupakan landasan bagi pemerintah daerah dalam menjalankan roda pemerintahan didaerahnya.

Berdasarkan undang – undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah klarifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni:

1. Urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintah konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat
2. Urusan pemerintahan konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota.
3. Urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Undang – Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 10 dijelaskan bahwa urusan pemerintah absolut meliputi:

- a. Politik luar negeri
- b. Pertahanan
- c. Keamanan
- d. Yustisi
- e. Moneter dan fiskal nasional
- f. Agama

Urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan pemerintahan Wajib sebagaimana terdiri atas Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar Urusan Pemerintahan Wajib yang sebagian substansinya merupakan Pelayanan Dasar.

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 12 dijelaskan bahwa urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi:

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
- d. Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman
- e. Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat
- f. Sosial

Urusan Pemerintahan yang Wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan Dasar meliputi:

- a. Tenaga kerja
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- c. Pangan
- d. Pertahanan
- e. Lingkungan hidup
- f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- g. Pemberdayaan masyarakat dan Desa
- h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
- i. Perhubungan
- j. Komunikasi dan informatika

- k. Koperasi, usaha kecil, dan menengah
- l. Penanaman modal
- m. Kepemudaan dan olah raga
- n. Statistik
- o. Persandian
- p. Kebudayaan
- q. Perpustakaan
- r. Kearsipan

Suksesnya penyelenggara ibadah haji di Indonesia tak lepas dari adanya pelayanan yang baik dalam proses penyelenggaraan haji baik mulai dari persiapan pra pelaksanaan maupun pasca haji. Peran dari petugas haji dibagi menjadi beberapa bidang diantaranya bidang pelayanan akomodasi, kesehatan, pendaftaran, dan lain sebagainya. Hal tersebut dapat dilihat dari peningkatan manajemen penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia yang dari tahun ke tahun selalu memberikan pelayanan terbaik bagi Jemaah haji yang akan pergi beribadah ke tanah suci.

Pelayanan haikikatnya adalah serangkaian kegiatan, atau karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pada pihak – pihak yang mendapat layanan.

Terciptanya pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan bagi pihak yang mendapat pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari

sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan Undang –Undang Dasar 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Tuntutan kualitas pelayanan yang diperlukan dan dibutuhkan oleh konsumen saat menggambarkan pentingnya kualitas layanan dalam bentuk kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil. Ini diperlukan dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen atas layanan yang dilakukan oleh suatu lembaga. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dalam suatu lembaga, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumennya merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral lembaga pelayanan masyarakat karena akan mempengaruhi konsumen.

Pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji yang diselenggarakan di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru termasuk upaya pemerintah dalam menegakkan citra lembaga pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan yang diselenggarakan di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru secara empirik telah memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan minimal secara kuantitatif yaitu semakin meningkatnya minat dan antusias masyarakat Kota Pekanbaru untuk mendaftar haji dari tahun ke tahun.

Selanjutnya, penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah dibawah koordinasi Menteri Agama sebagai mana diatur dalam undang- undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Implementasinya bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan sebaik – baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan dengan sebaik baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan dengan baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur.

Dalam rangkat tindak lanjut undang – undang No. 17 tahun 1999 telah ditetapkan ketentuan pelaksanaannya dalam bentuk keputusan Menteri Agama RI No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dan di jabarkan dengan keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan penyelenggaraan haji dan umrah dilengkapi dengan berbagai keputusan teknis lainnya yang setiap tahun dilakukan penyempurnaan sesuai tuntutan peningkatan pelayanan guna tercapainya kemudahan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Berdasarkan Undang – Undang No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaran ibadah haji terdiri atas 12 tata kelola yakni:

1. Prioritas keberangkatan bagi Jemaah haji lanjut usia yang berusia paling rendah 65 Tahun.
2. Adanya perlindungan dan kemudahan mendapatkan pelayanan khusus bagi Jemaah Haji penyandang disabilitas.

3. Pelimpahan porsi keberangkatan bagi Jemaah haji yang telah ditetapkan berhak melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) pada tahun berjalan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung atau saudara kandung yang ditunjuk atau disepakati secara tertulis oleh keluarga. Namun, pelimpahan bisa dilakukan dengan alasan Jemaah tersebut meninggal dunia atau sakit permanen menurut keterangan kesehatan Jemaah haji.
4. Pelimpahan porsi Jemaah haji dalam daftar tunggu (waiting list) yang meninggal dunia atau sakit permanen kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung atau saudara kandung yang ditunjuk dan disepakati secara tertulis oleh keluarga
5. Jaminan perlindungan bagi Jemaah haji dan umrah sehingga terhindar perbuatan melawan hukum baik penelantaran atau penipuan dari penyelenggara perjalanan ibadah umrah atau penyelenggara ibadah haji khusus
6. Adanya kepastian hukum dalam melaksanakan fungsi pengawasan dan evaluasi pelaksanaan umrah. Berupa wewenang kepada Menteri untuk membentuk tim koordinasi pencegahan, pengawasan, dan penindakan permasalahan penyelenggaraan Ibadah Umrah.
7. Adanya pengaturan tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil guna melakukan penyelidikan tentang adanya tindak pidana menyangkut penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
8. Jaminan kepastian hukum bagi penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, penyelenggaraan perjalanan Ibadah Haji khusus dan kelompok

bimbingan ibadah haji dan umrah dalam hal perizinan yang bersifat tetap dengan mekanisme pengawasan melalui akreditasi dan pemberian sanksi administratif.

9. Adanya pengaturan yang memberikan kemudahan pengurusan pengembalian uang bagi Jemaah haji meniggal dunia, membatalkan keberangkatannya atau dibatalkan keberangkatannya.
10. Sistem pengawasan yang komprehensif, berupa keharusan Penyelenggara Umrah untuk memiliki kemampuan manajerial, teknis, kompetensi personalia, dan kemampuan finansial untuk menyelenggarakan Ibadah Umrah yang dibuktikan dengan jaminan bank berupa garansi bank atau deposito atas nama biro perjalanan wisata.
11. Pengaturan pelayanan akomodasi dan pentingnya partisipasi masyarakat melalui KBIHU dalam mendukung kualitas pelayanan Jemaah ibadah haji dan umrah.
12. Untuk memastikan pemberian pelayanan, pemberian jaminan keberangkatan serta kepulangan Jemaah, adanya pemberian sanksi bagi penyelenggara perjalanan Umrah dan Haji khusus yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik berupa pemberian sanksi administrasi, hingga sanksi pidana.

Prinsipnya, haji sebagai rukun islam yang pada tingkat individu wajib ditunaikan, maka sebenarnya juga di tuntutan kewajiban Negara untuk membuat pelayanan yang baik. Hal ini mengingat permasalahan haji sangat khusus dibandingkan dengan rukun – rukun yang lainnya maka diperlukan pelayanan yang sebaik – baiknya.

Melayani atau menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepeduliannya terhadap nilai kemanusiaan. Memberi pelayanan dan pertolongan merupakan investasi yang kelak akan dipetik keuntungannya, tidak hanya di akhirat tetapi didunia pun juga akan merasakannya. Seseorang yang amanah adalah orang – orang yang menjadikannya dirinya sibuk untuk memberikan pelayanan. Mereka merasa bahagia dan memiliki makna apabila hidupnya dipenuhi dengan pelayanan. Dalam pelayanan, harus ada kesadaran diri yang kuat bahwa dia ada karena melayani. Dia mempunyai harga karena mampu memberikan makna melalui pelayanannya itu manusia yang ingin professional karena menyadari betapa berharganya ilmu dan pengetahuan yang dimilikinya.

Dengan banyaknya jumlah pendaftar ibadah haji ini tidak setara dengan jumlah petugas haji, banyak orang yang mempersoalkan hal tersebut disamping itu juga perlunya petugas haji yang memiliki pengetahuan yang memadai dalam penyelenggaraan, perlu adanya jaminan keamanan dan kenyamanan sehingga hikmah dan tujuan haji bisa tercapai.

Kementerian Agama sebagai penanggung jawab penyelenggaraan ibadah haji telah melakukan kerja sama dengan pemerintah Arab Saudi yang dirumuskan dalam berbagai keputusan dan peraturan – peraturan pemerintah. Ini dimaksudkan sebagai upaya peningkatan pelayanan terhadap jamaah haji. Kementrian Agama sebagai penyelenggara haji telah berusaha dengan segala kemampuan dan fasilitas yang di miliki berupaya memberikan pelayan dengan sebaik baiknya agar jamaah haji Kota Pekanbaru dapat menunaikan ibadah haji dengan tertib, lancar, mudah, baik dan sempurna.

Peningkatan mutu pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap calon Jemaah haji antara lain melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan haji semakin semakin ditingkatkan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ada.

ALUR/TAHAPAN PELAYANAN HAJI



Sumber: Kementerian Agama Kota Pekanbaru, 2019

Pekanbaru yang merupakan salah satu Kota dengan jumlah jemaah haji yang banyak memerlukan perhatian khusus dari pemerintah. Karena permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan ibadah haji dapat mengganggu jemaah untuk melaksanakan ibadahnya. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pelaksanaannya masih sering terdapat berbagai kekurangan terutama pada waktu jemaah haji berada di Arab Saudi. Dari berbagai media massa

memberitakan bahwa terjadi banyak ketidak nyamanan yang dapat mengganggu proses pelaksanaan Ibadah Haji dimulai dari tragedi kelaparan Jamaah Haji Indonesia, permasalahan penggunaan paspor hijau, permasalahan transportasi hingga yang terbaru terkena reruntuhan bangunan akibat jatuhnya Derek atau crane pembangunan Masjidil Haram berbagai permasalahan tersebut ternyata mengganggu proses peribadatan hingga membuat jamaah merasa tidak nyaman dan mengakibatkan tidak fokus dalam beribadah.

Untuk melihat kinerja haji peneliti menggunakan teori soebandi yaitu input, output, outcome, benefit, maupun impact dijadikan pintu masuk untuk kinerja pelayanan haji. Pelaksanaan ibadah haji ini melibatkan unsur – unsur lain diluar aspek ritual agar pelaksanaan perjalanan dengan baik, sehingga orang akan pulang dengan predikat haji *mabrur*. Dengan kata lain, diluar unsur – unsur diluar ritual ibadah haji yang menungjang kesuksesan pelaksanaan rukun islam kelima itu tidak boleh di kesampingkan sedikitpun.

Nidjam dan Hanan (2004;101) menjelaskan, terdapat enam unsur pokok dalam penyelenggaraan haji yg harus diperhatikan:

1. Calon haji
2. Pembiayaan
3. kelengkapan administrasi
4. Sarana transportasi
5. Hubungan bilateral antarnegara dan
6. Organisasi pelaksanaan

Enam unsur inilah yang menjadi point penting yang harus di perhatikan Kementrian Agama Kota Pekanbaru dalam penyelenggaraan haji agar efektif dalam

memberikan pelayanan haji karena setiap jamaah mengharapkan pelayanan baik. Fenomena didalam penyelenggaraan haji dan umrah yaitu:

1. Terindikasi dalam proses pendaftaran haji belum optimal sehingga yang menyebabkan masih banyaknya Jemaah haji yang harus menunggu lama untuk jadwal keberangkatan haji.
2. Terindikasi sistem proses dalam pengantrian haji masih memakan waktu lama.

Dari fenomena diatas yang ditemukan dilapangan penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul penelitian: “*Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru)*”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan pokok masalah yaitu:

1. Bagaimana Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru).
2. Faktor – faktor apa saja yang menghambat Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru).

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dan kegunaan dari penelitian yang dimaksudkan adalah sebagai berikut:

1. Tujuan penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah memperoleh data yang diperlukan untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru).
- b. Untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang menghambat Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru)

2. Kegunaan penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Secara teori penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru tentang pelaksanaan haji yang berkualitas

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi almammater dalam penambahan khasana keputakaan sebagai masukan dalam penelitian selanjutnya.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Dalam penelitian ini penulis mencoba untuk menjelaskan beberapa teori atau pendapat para ahli yang berkaitan dengan judul penelitian. Teori ini bertujuan sebagai dasar dalam melakukan pengkajian dan analisis data yang diperoleh dilapangan yang erat kaitannya dengan penelitian yang akan penulis lakukan.

1. Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Variabel	Indikator
1	2	3	4
Siska Astuti 137110393 2019	Evaluasi Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Menertibkan Tempat Hiburan Movie Box (Bioskop Mini) di Kota Pekanbaru	Evaluasi Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru	1. Tujuan 2. Stadar 3. Umpan Balik 4. Alat atau Sarana 5. Kompetensi 6. Motif 7. Peluang
Nia Andriana 127110598 2017	Analisis Kinerja Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Angkutan Perkotaan Kota Pekanbaru (Studi Pada Halte Bus Trans Metro Pekanbaru)	Kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Angkutan Perkotaan Trans Metro Pekanbaru	1. Produktivitas 2. Responsivitas 3. Responsibilitas 4. Akuntabilitas
Desrizal Putra 107310252 2014	Kinerja Bidang Pariwisata Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga	Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kab. Kuantan Singingi	1. Masukan 2. Proses 3. Keluaran 4. Hasil 5. Dampak

	Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Wisata Alam Air Terjun Batang Koban Kecamatan Hulu Kuantan)	(Studi Pada Bidang Pariwisata)	
Darwis Syahrial 137110484 2018	Studi Kinerja dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Dalam Kegiatan Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Pelalawan	Kinerja Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masukan 2. Proses 3. Keluaran 4. Hasil 5. Manfaat 6. Dampak
Muliani 077110472	Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Pada Kantor Pertanahan (Studi pada Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah) Di Kota Pekanbaru	Kinerja Pelayanan Pegawai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterampilan Kerja 2. Kualitas Pekerjaan 3. Tanggung Jawab 4. Disiplin Kerja 5. Kerjasama 6. Kuantitas Pekerjaan

Dari table diatas, penulis berkesimpulan bahwa, selain judul, perbedaan dengan penelitian terdahulu yang paling mencolok adalah terletak pada variabel, teori yang digunakan dan indikator. Dalam peraturan menteri agama Undang-Undang No. 17 tahun 1998 yang telah ditetapkan ditentukan pelaksanaannya dalam bentuk keputusan Menteri Agama RI No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji sangat di prioritaskan tentang kinerja peningkatan haji dari tahun ke tahun. Maka dari itu, peneliti dalam hal ni menggunakan variabel kinerja

kementerian agama meliputi 5 indikator yaitu: Masukan, Keluaran, Hasil, Manfaat dan Dampak.

2. Konsep Ilmu Pemerintahan

Selanjutnya Brasz (dalam syafie. 2009;21) ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan baik secara kedalam maupun keluar terhadap warganya.

Selanjutnya ilmu pemerintahan menurut Poeljie (dalam syafiie. 2009;21) ilmu pemerintahan mengajarkan bagaimana dinas umum disusun dan dipimpin dengan sebaik – baiknya.

Gaffar (dalam Ndraha. 2010;16) mendefinisikan ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari proses politik (alokasi otoritatif nilai – nilai didalam sebuah masyarakat) dalam penyelenggaraan pemerintahan sebuah negara.

Selanjutnya soewargono (dalam Ndraha 2010;16) berpendapat bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang secara otonomi mempelajari bekerjanya struktur – sturuktur dan proses – proses pemerintahan umum, baik internal maupun eksternal.

Selanjutnya menurut Musanef (dalam syafiie 2011;8) ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur – unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas – dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu.

Selanjutnya menurut Ndraha dapat didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil, dalam hubungan pemerintahan, sehingga dapat diterima pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Selanjutnya menurut D.G.A Van Poelje (1993:1) ilmu pemerintahan mengajarkan bagaimana dinas umum disusun dan dipimpin dengan sebaik-baiknya.

Selanjutnya menurut U. Rosenthal (1978:17) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang menggeluti studi tentang penunjukan cara kerja kedalam dan ke luar struktur dan proses pemerintahan umum.

Sehingga melihat dari definisi diatas bahwa ilmu pemerintahan merupakan ilmu yang mempelajari mengenai bagaimana lembaga pemerintahan melakukan kegiatan internal maupun eksternal serta mengenai fungsinya sebagai pelaksana ketentuan yang berlaku pada Negara.

3. Konsep pemerintahan

Menurut Ndraha (2010;6) pemerintahan gejala sosial, artinya terjadi didalamhubungan antar anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok , maupun individu dengan kelompok.

Selanjutnya menurut Max Iver (dalam Labolo 2011;28) pemerintahan sebagai sebuah organisasi dari kelompok orang yang memiliki kekuasaan, dimana melalui kekuasaan tadi manusia dapat diperintah.

Pemerintah menurut *The International Encyclopedia of Social Science* (dalam Labolo. 2011;26) diartikan sebagai kelompok orang yang bertanggung jawab atas penggunaan kekuasaan *exercising power*)

Menurut Ndraha (2003;7) untuk melihat ruang lingkup ilmu pemerintahan terdiri dari:

- a. Yang diperintah
- b. Tuntutan yang diperintah (jasa public dan layanan civil)
- c. Pemerintahan

- d. Kewenangan, kewajiban dan tanggung jawab pemerintah.
- e. Hubungan pemerintah
- f. Pemerintah yang bagaimana dianggap mampu menggunakan kewenangan dan memenuhi tanggung jawab
- g. Bagaimana membentuk pemerintah yang demikian itu
- h. Bagaimana pemerintah menggunakan kewenangan , menunaikan kewajiban dan memenuhi tanggung jawab
- i. Bagaimana upaya kinerja pemerintah sesuai dengan tuntutan yang diperintah dan perubahan zaman.

Pemerintahan adalah suatu aktifitas, proses dan institusi yang terbentuk atas dasar kesepakatan warga Negara adalah pencerminan dari harapan, kebutuhan, dan keinginan warga Negara untuk mewujudkan hidup bersama yang tertib dan maju, agar setiap orang dapat menjalani kehidupannya secara nyaman dan wajar (Awang dan Wijaya. 2012;6)

Rasyad (2002;14) mengemukakan bahwa tugas – tugas pokok pemerintahan adalah:

- a. Menjamin keamanan Negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat mengulirkan pemerintah yang sah atau mengancam integritas Negara melalui cara – cara kekerasan
- b. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok – gontokan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi didalam masyarakat dapat berkangsung secara damai
- c. menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatar belakangi keberadaan
- d. melakukan pekerjaan umum dan memberi pelayanan dalam bidang – bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non-pemerintahan, atau yang akan lebih terlaksana
- e. melakukan upaya – upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial
- f. menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat
- g. menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup

4. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi public berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional (Tesis Irsan, 2012:9).

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan public adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada public mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Menurut Lewis dan Gilman (2005:22) pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik.

Selanjutnya menurut Moenir (2001:13), pelayanan publik harus mengandung unsur – unsur sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing – masing pihak.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar

berdasarkan ketentuan perundang – undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.

- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus di upayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 4) Apabila pelayanan umum diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Berkaitan dengan layanan publik yang professional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha (Widodo, 2001) dalam tesis Irsan 2012:10, Pelayanan public yang professional artinya pelayanan public yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
2. Sederhana mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan.
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.
 - d. Rincian biaya/ tariff pelayanan dan tata cara pembayarannya.
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

4. Keterbukaan mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan satuan kerja/pejabat penanggungjawab member pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tariff hal – hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terebuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, mengandung arti:
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal – hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan, waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
8. Adaptif, cepat menyelesaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

b. Azas, prinsip dan standar pelayanan publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang professional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan azas – azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Keamanan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 antara lain adalah:

- a. **Kesederhanaan**

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pemimpin penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan pra sarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaa sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

j. Pemberi pelayanan ahrus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

k. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertub, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain – lain.

Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.“Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan.”Kep. MENPAN No. 63 Th 2003:VB. meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

2. waktu penyelesaian

waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

1. Produk layanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

3. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan prilaku yang dibutuhkan.

5. Konsep kinerja

a. Pengertian kinerja

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh seluruh manajemen, baik pada tingkatan organisasi kecil maupun besar. Hasil kerja yang dicapai oleh organisasi atau karyawan adalah bentuk pertanggungjawaban kepada organisasi dan publik. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan

tingkat besar imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan, dan sifat individu.

Menurut Sedarmayanti (2011:260) kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil dari kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat di ukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan)

Menurut Moeheriono (2012:95) kinerja adalah sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sarana, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi aktivitas – aktivitas penting.

Menurut Sinambela (2012) kinerja adalah pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut dengan tanggung jawabnya, sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Wibawa (2010) kinerja adalah hasil kerja dari suatu individu atau organisasi dibandingkan dengan apa yang seharusnya dicapai oleh hal yang bersangkutan

Menurut Prawirosentono dan Sinambela (1992,2:2012) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang melekat dalam diri masing – masing, dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika yang ada.

Rumusan diatas memberikan gambaran bahwa kinerja merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan nilai – nilai etika dan moral yang tinggi. Kinerja adalah output yang dihasilkan untuk tujuan tertentu sesuai yang diharapkan bersama. Kinerja menjadi bagian yang satu antara seseorang dengan pekerjaannya.

Sinambela (2012), ada 4(empat) poin penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam menjalankan pekerjaannya, yaitu:

1. Kinerja adalah hasil akhir dari pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok. Apakah pekerjaan yang dihasilkan adalah baik atau tidak, dapat dipengaruhi dari dua faktor penting, yaitu cara seseorang atau kelompok melakukan pekerjaan dan kompetensi yang dimiliki seseorang atau kelompok dalam melakukan pekerjaan,
2. Setiap kinerja yang melekat pada diri kelompok atau individu dalam melakukan pekerjaannya diikuti oleh wewenang dan tanggung jawab. Setiap wewenang dan tanggung jawab diikuti oleh hak dan kekuasaan yang dimilikinya untuk melakukan sesuatu pekerjaan tersebut dengan baik. Dalam melakukan pekerjaan, control dan kendali terhadap pekerjaan tersebut semestinya tetap dilakukan, sebagai upaya dan memastikan bahwa pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan ketentuan dan tujuan yang diharapkan serta dikerjakan secara baik dan hasil akhir yang maksimal. Hak dan kekuasaan dimiliki oleh individu atau kelompok dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawabnya terhadap

pekerjaannya dipertanggungjawabkan oleh pemberi hak dan wewenang, sehingga tidak menyalahgunakan hak dan wewenangnya

3. Legalitas kinerja. Setiap pekerjaan harus dilakukan secara legal dan sesuai ketentuannya. Tugas dan tanggung jawab yang melekat dalam diri seseorang atau kelompok harus diikuti oleh aturan untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan
4. Etika dan moral menjadi bagian yang satu dengan kualitas kinerja yang dihasilkan. Kinerja yang optimal harus diikuti dengan sikap dan perilaku yang baik. Perilaku atau etika dan moral dalam kinerja juga dipertanggungjawabkan secara normal. Etika dan moral berbanding lurus dengan kualitas kinerja seseorang atau kelompok, Artinya bahwa, ketentuan yang ada dalam organisasi harus diikuti oleh penguatan terhadap moral dan etika dalam diri.

b. Pengertian Pengukuran Kinerja

Keberhasilan pencapaian strategi perlu di ukur, karena pengukuran merupakan aspek kunci dari manajemen kinerja atas dasar bahwa apabila tidak di ukur maka tidak akan dapat meningkatkannya (Dharma, 2012:93). Oleh karena itu sasaran strategic yang menjadi basis pengukuran kinerja perlu ditentukan ukurannya, dan ditentukan inisiatif strategic untuk mewujudkan sasaran tersebut. Sasaran strategic beserta ukurannya kemudian digunakan untuk menentukan penghargaan yang akan diberikan kepada personel, tim atau unit organisasi.

Menurut Whittaker dalam moeheriono (2012;72), pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas

pengambilan keputusan dan akuntabilitas, serta untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (*goal sand objectives*)

Sedangkan menurut Moeheriono (2012:96), pengukuran kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi.

Dengan demikian dibutuhkan suatu pengukuran kinerja yang dapat digunakan sebagai landasan untuk menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan, sekaligus sebagai alat komunikasi dan alat manajemen untuk memperbaiki kinerja organisasi.

Dari beberapa definisi yang telah ditetapkan, maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu proses yang dinilai tentang kemajuan suatu pekerjaan yang sudah berada pencapaian dari seseorang atau sekelompok suatu organisasi.

Namun, pengukuran kinerja sangat bergantung dengan indikator kinerja yang digunakan. Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang telah disepakati dan ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diikut dalam menilai atau melihat tingkat kinerja.

c. Tujuan dan Manfaat pengukuran kinerja

Tujuan pengukuran kinerja adalah untuk menghasilkan data yang kemudian apabila data tersebut dianalisis secara tepat akan memberikan informasi yang akurat bagi manajemen dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Sedangkan manfaat sistem pengukuran kinerja yang baik menurut Yuwono (2008;29) adalah:

1. Menelusuri kinerja terhadap harapan pelanggan sehingga akan membawa Perusahaan lebih dekat pada pelanggannya dan membuat seluruh orang Yang dalam organisasi terlibat dalam upaya memberikan kepuasan Pelanggan.
2. Memotivasi pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai mata rantai Pelanggan dan pemasok internal
3. Mengidentifikasi berbagai pemborosan sekaligus mendorong upaya Upaya pengurangan terhadap pemborosan tersebut (*reduction of waste*)
4. Membuat tujuan strategis yang biasanya masih kabur menjadi lebih Konkret sehingga mempercepat proses pembelajaran organisasi.
5. Membangun consensus untuk melakukan suatu perubahan dengan Memberi “*reward*” perilaku yang diharapkan tersebut.

d. Karakteristik dalam Pengukuran Kinerja

Menurut Gaspersz (2011;18), karakteristik yang biasa digunakan oleh Organisasi kelas dunia dalam menerapkan *balanced scorecard* untuk Mengevaluasi sistem pengukuran kinerja mereka adalah:

1. Biaya yang dikeluarkan untuk pengukuran kinerja tidak lebih besar Daripada manfaat yang diterima.
2. Pengukuran harus dimulai pada permulaan program *balanced scorecard*.

Berbagai masalah yang berkaitan dengan kinerja beserta kesempatan –

Kesempatan untuk meningkatkannya harus dirumuskan secara jelas.:

1. Pengukuran harus terkait langsung dengan tujuan – tujuan strategis yang Dirumuskan kisi strategis dan harus memiliki paling sedikit satu Pengukuran.
2. Pengukuran harus sederhana serta memunculkan data yang mudah untuk Digunakan, mudah dipahami, dan mudah melaporkannya.
3. Pengukuran harus dapat di ulang terus – menerus, sehingga dapat Diperbandingkan.
4. Pengukuran harus dilakukan pada sistem keseluruhan, yang menjadi Ruang lingkup *balanced scorecard* Pengukuran harus dapat digunakan menetapkan target, mengarah ke Peningkatan kinerja dimasa mendatang

5. Ukuran – ukuran kinerja dalam program *balanced scorecard* yang diukur itu seharusnya telah dipahami secara jelas oleh semua individu yang Terlibat.
6. Pengukuran seharusnya melibatkan semua individu yang berada dalam Proses terlibat dengan program *balanced scorecard*.
7. Pengukuran harus akurat, dapat diandalkan, dapat diverifikasi sehingga
8. dapat diterima dan dipercayai sebagai sah (*valid*) oleh mereka yang menggunakannya.
9. Pengukuran harus berfokus pada tindakan korektif dan peningkatan, Bukan sekedar pada pemantau atau pengendalian.

e. Indikator Kinerja

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan (Abdullah, 2014;145).

Sementara menurut lohman dalam Abdullah (2014;145) indikator kinerja adalah suatu variable yang Untuk mengekspresikan secara kuantitatif efektivitas dan efisiensi proses Atau operasi dengan berpedoman pada target – target dan tujuan Organisasi, dalam pandangan lain, Moehariono (2012;108) mendefinisikan Indikator kinerja sebagai berikut:

- a. Indikator kinerja adalah nilai atau karakteristik tertentu yang digunakan untuk mengukur output atau outcome suatu kegiatan
- b. Indikator kinerja adalah alat ukur yang dipergunakan untuk menentukan derajat suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan yang dicapai pegawai maka perlu adanya pengukuran kinerja mempertimbangkan hal – hal sebagai berikut:

Kuantitas, berkaitan dengan jumlah yang harus di selesaikan atau dicapai

1. Kualitas, berkaitan dengan mutu yang dihasilkan baik berupa kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan pegawai.

2. Ketetapan waktu, yaitu sesuai apa tidak dengan waktu yang direncanakan.
3. Dimana menurut sobandi (2006:176) kinerja merupakan sesuatu yang telah Dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *Input, output, outcame, benefit, maupun impact*.

Menurut Moeheriono (2012;110) indikator kinerja organisasi publik adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan memperhitungkan elemen – elemen berikut ini:

1. Indikator masukan (inputs), yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan agar organisasi mampu menghasilkan produknya, baik barang dan jasa, yang meliputi sumber daya manusia, indormasi, kebijakan, dan sebagainya.
2. Indikator keluaran (output), yaitu sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik ataupun nonfisik.

6. Konsep Kinerja Pelayanan Publik

Penilaian terhadap pelayanan publik tidak terlepas dari persoalan mengenai kinerja organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan organisasi dimana keahlian karyawan menjadi salah satu faktorpenentunya (Furtwengler; 2002,5).

Pelayanan tersebut biasanya disebut sebagai pelayanan administrasi atau *auxiliary work* (Miftah Thoha; 1990, 40) Sebuah organisasi, bagaimanapun baiknya serta apapun tujuan dan sasaran yang ingin dicapainya, selalu mengharapkan agar tujuannya dapat terealisasi semaksimal mungkin.

Setiap kali kita menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok atau organisasi maka istilah kinerja ini selalu muncul. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategik suatu organisasi (Mahsum, 2006; 25). Lebih jauh, kinerja juga diartikan sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam priode waktu tertentu (Pabundu Tika; 2006, 121).

Kinerja juga diartikan sebagai terjemahan dari *performance* yang sering diartikan sebagai penampilan, untuk kerja dan prestasi (Keban, YT, 2004; 191). Prestasi disini maksudnya adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung-jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja juga diartikan sebagai gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi (LAN, 2003; 3).

Keban dalam H.A Nasir (2009:26) menjelaskan bahwa kinerja (*performance*) dapat didefenisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau “*the degree of accomplishment*” atau dengan kata lain kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi. Selanjutnya dikemukakan bahwa dalam instansi pemerintah khususnya penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, memonitor para kontraktor, menyesuaikan budget, mendorong pemerintah agar lebih

memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

Untuk dapat melakukan penilaian kinerja organisasi publik yang bersifat multidimensional (Dwiyanto dalam H.A. Nasir, 2009:8), menyatakan diperlukan penilaian kinerja dengan memperhatikan seluruh dimensi kinerja yang ada. Untuk itu Dwiyanto merekomendasikan bahwa untuk mengukur kinerja sebuah organisasi dapat digunakan beberapa variabel dengan sumber data dan metodologi sebagai berikut:

a. Produktivitas

Produktivitas yang dimaksud adalah konsep produktivitas yang tidak hanya mengukur efisiensi, namun juga diperluas sehingga mencakup efektivitas pelayanan yaitu seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Penilaian produktivitas organisasi dilakukan pada tingkat organisasi dengan menggunakan dokumen-dokumen seperti catatan dan laporan-laporan organisasi yang tersedia di organisasi tersebut. Penilaian produktivitas ini dapat dilakukan antara lain berdasarkan catatan mengenai penggunaan sumber daya organisasi dan hasil-hasil yang diperoleh organisasi.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan sering sekali membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Banyak image negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat dijadikan sebagai indikator kinerja

organisasi publik. Sumber utama dari kualitas layanan adalah penilaian pengguna jasa atau masyarakat. Namun, uji silang juga dapat dilakukan dengan memeriksa laporan dan dokumen organisasi mengenai pelayanan yang diberikan. Survei adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas layanan dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan organisasi.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Data untuk menilai responsivitas bisa bersumber dari masyarakat dan organisasi. Data organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi jenis kegiatan dengan masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas akan menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau yang sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit. Karena itu bisa saja responsibilitas akan bertentangan dengan responsivitas, yaitu ketika prinsip-prinsip harus dijalankan maka respon terhadap kebutuhan masyarakat akan diabaikan, atau sebaliknya. Responsibilitas sebuah organisasi dapat dinilai dengan menganalisa dokumen-dokumen dan

laporan kegiatan organisasi. Dalam hal ini dicoba untuk mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.

7. Konsep Jemaah Haji

a. Pengertian Haji

Secara etimologi, haji berasal dari kata "*hajja-yahujja-hajjan*" artinya menyengaja atau menuju. Secara terminology, diantara rumusannya adalah menziarahi ka'bah dengan melakukan serangkaian ibadah di masjidil haram dan sekitarnya.

Pada hakikatnya, tujuan pokok dari perjalanan haji dan umrah yaitu ada tiga, yaitu:

- a) Mengerjakan haji, hukumnya wajib (bagi yang mampu) dan hanya sekali seumur hidup. Adapun selebihnya itu sunnah. Haji hanya dapat dikerjakan pada musim haji, berbeda dengan umrah yang waktunya tidak terbatas
- b) Mengerjakan umrah, hukumnya sama dengan haji, hanya saja diantara haji dengan umrah terdapat persamaan dan perbedaan dalam waktu dan pelaksanaannya.
- c) Mengadakan ziarah, hukumnya sunnah, berziarah dimaksudkan adalah ketempat – tempat, baik di Jeddah, makkah, madinah, dan tempat – tempat lain yang bersejarah. Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang diperhatikan dalam pelaksanaannya, yaitu standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan di Makkah.

Menurut depag RI, (2006:2) ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima yang menjadi dambaan setiap muslim untuk melaksanakan kewajibannya, bagi yang telah memenuhi persyaratan mampu atau istitha'ah, baik secara fisik, materi, terlebih lagi mampu dalam melaksanakan manasik haji

Agar dapat beribadah haji sebaik - baiknya, se khusyuk – khusyuknya, dan menjadi haji mabrur disamping harus ikhlas, Jamaah haji harus memiliki ilmu yang cukup seputar bagaimana menjalankan ibadah haji bagi sesuai dengan tuntutan nabi Muhammad. Ibadah haji merupakan sebuah ibadah dari berbagai macam ibadah yang allah wajibkan. Pemahaman yang benar mengenai tata cara pelaksanaan haji sangat penting bagi siapa saja yang akan menunaikannya (akila, 2013:3).

Menurut Dr. H. Awaluddin Pimay, Lc. M.Ag.,(2005:1) Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah(Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan-amalan,antara lain : ihrom, wukuf, thawaf, sa'i, tahalull dan amalan-amalan lainnya dengan syarat, cara tetapidemi memenuhi panggilan Allah dan mengharap ridho dari Allah SWT. Dengan demikian daripengertian di atas dapat diambil kesimpulan, haji adalah pergi ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan haji, dengan disengaja dan wajib hukumnya bagi yang mampu. Mampu (istitha'ah) yang dimaksud di sini adalah mampu melakukan ibadah haji atau umrah, Depag RI dalam bukunya "Bimbingan Manasik Haji" meninjau dari segi:

- 1) Rohani dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Mengetahui dan memahami manasik haji.
 - b. Berakal sehat dan memiliki kesiapan mental untuk melakukan ibadah haji atau umrah dengan perjalanan jauh.

- 2) Ekonomi dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Mampu membayar biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH).
 - b. BPIH bukan berasal dari penjualan satusatunya sumber kehidupan yang apabila dijual menyebabkan kemudharatan bagi diri dan keluarga.
 - c. Memiliki biaya hidup bagi keluarga yang ditinggalkan.
- 3) Keamanan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Aman dalam perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji atau umrah.
 - b. Aman bagi keluarga dan harta benda serta tugas dan tanggungjawab yang ditinggalkan tidak terhalang atau mendapat ijin untuk perjalanan haji

2. Macam-Macam Haji

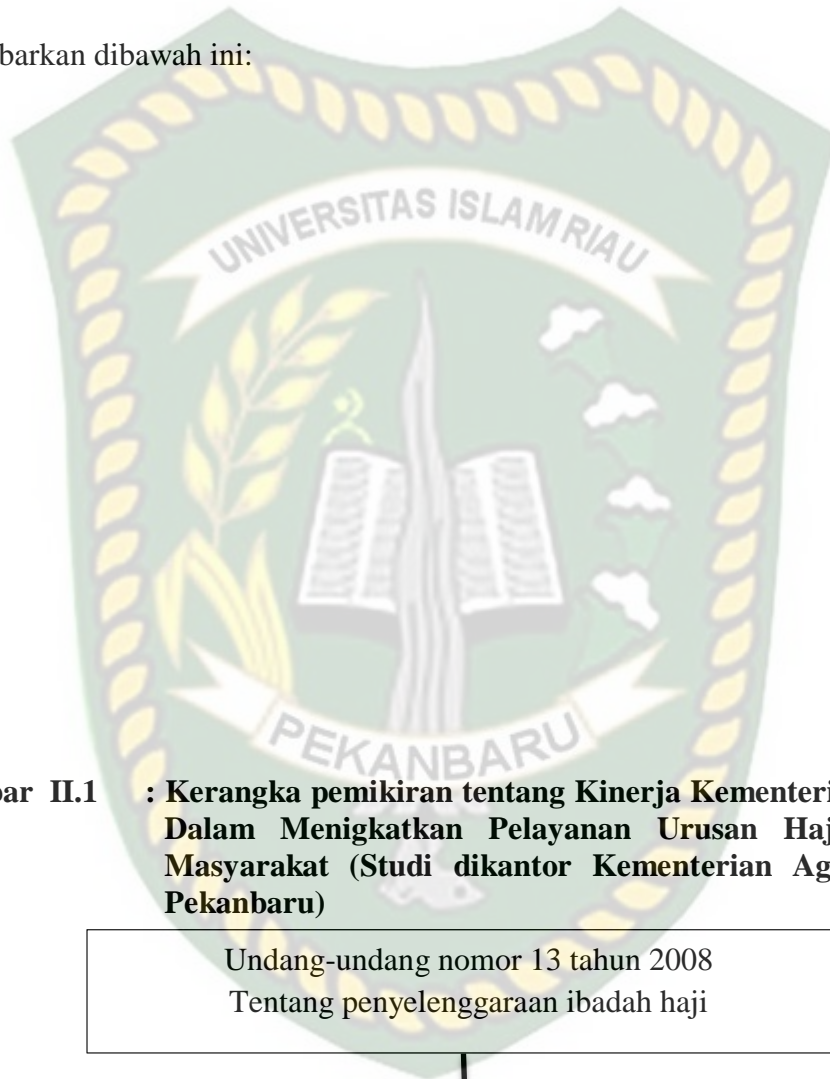
Ditinjau dari pelaksanaannya, ibadah haji dibedakan dalam tiga jenis berdasarkan tata cara atau urutan pelaksanaannya:

- a. Iفراد, yakni mengerjakan ibadah haji terlebih dahulu, baru kemudian umrah, untuk mengerjakan cara ini tidak dikenakan denda (dam).
- b. Tamattu', yakni mengerjakan umrah terlebih dahulu, baru kemudian mengerjakan haji, untuk ini dikenakan denda (dam).
- c. Qiran, yakni haji dan umrah dilakukan sekaligus (sejalan) dan tentunya dengan masing-masing satu niat. Untuk ini juga dikenakan denda (dam).

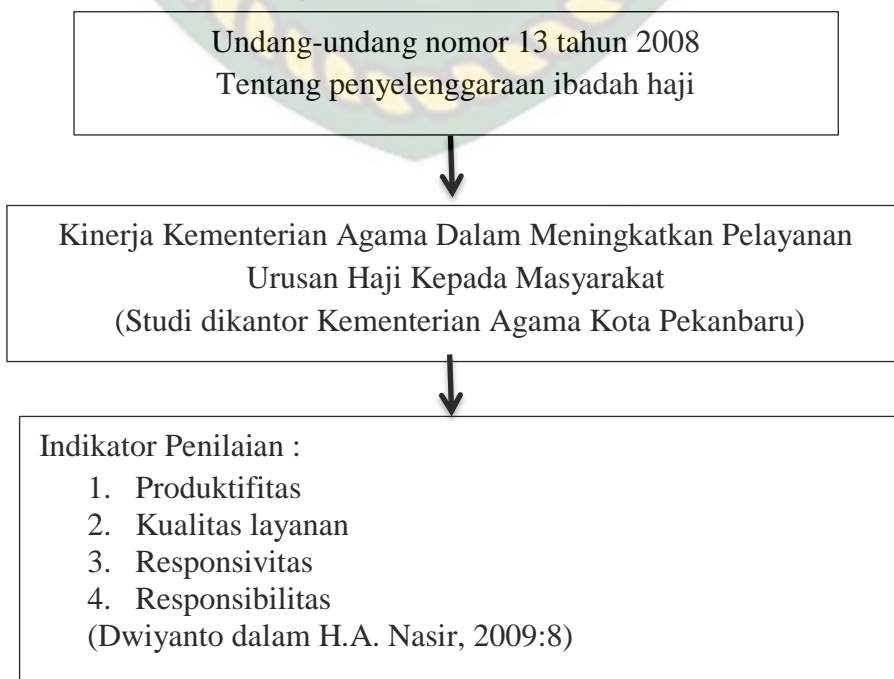
C. Kerangka Pikir

kerangka pikiran dimaksud untuk memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai variable penelitian beserta indikator – indikator yang terkait didalam

variable penelitian. Kerangka pikiran variabel penelitian ini tentang Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi dikantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru). Dapat dilihat digambarkan dibawah ini:



Gambar II.1 : Kerangka pemikiran tentang Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi dikantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru)





Baik
Cukup
Kurang

Sumber: Modifikasi Penulisan, Tahun 2020

D. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu “Diduga Efektifitas Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi Dikantor Urusan Agama Kota Pekanbaru) ditentukan oleh kinerja indikator Produktifitas, Kualitas layanan, Responsivitas dan Responsibilitas.”

E. Konsep Operasional

Untuk memudahkan menganalisa dan menghindari kesalahpahaman dalam penggunaan konsep serta menghilangkan salah salah pengertian dari istilah – istilah yang dipergunakan dalam penelitian ini maka penulis memperjelas konsep yang akan dipersilahkan di lapangan sebagaimana yang penulis maksudkan, sesuai dengan permasalahan – permasalahan yang diteliti untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

1. Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana menjalankan pemerintahan secara baik dan benar dalam arti hubungan penguasa dengan rakyatnya dapat berlaku kebenaran sepanjang rakyat

harus ditertibkan (*clean government*), Sedangkan harus baik (*good governance*) melayani sepanjang rakyatnya tidak dekadensi moral.

2. Pemerintahan adalah organisasi atau wadah yang mempunyai kekuasaan dan lembaga yang mengurus masalah kenegaraan dan kesejahteraan rakyat dan Negara.
3. Dinas Kementrian Agama adalah organisasi pemerintah yang mempunyai tugas yang melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi dibidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kepala kantor wilayah kementrian agama
4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Kinerja adalah hasil kerja yang diberikan dan dicapai oleh sumber daya yang dimiliki pemerintah daerah, serta potensi yang ada untuk menjalankan aktivitas tertentu ataupun serangkaian aktivitas.
6. Haji adalah ibadah yang wajib dilakukan oleh setiap umat muslim, terutama bagi mereka yang mampu, dengan cara mengunjungi Tanah suci dan melakukan segala amalan – amalan yang telah diatur dan ditetapkan tata caranya berdasarkan ajaran Rosululloh SAW.

7. Indikator masukan (input) dalam penelitian ini yakni tersedianya kecukupan sumber daya manusia, adanya kebijakan dalam meningkatkan pelayanan.
8. Indikator keluaran (output) dalam penelitian ini yakni adanya ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam meningkatkan pelayanan haji, serta adanya program kerja masyarakat dalam meningkatkan pelayanan.
9. Indikator hasil (outcomes) dalam penelitian ini yaitu melihat kinerja kementerian agama dalam memenuhi dan meningkatkan urusan haji kepada masyarakat.
10. Indikator manfaat (benefit) dalam penelitian ini tercapainya target yang ditetapkan dalam meningkatkan pelayanan urusan haji kepada masyarakat.
11. Indikator (impacts) dalam penelitian ini yakni adanya dampak yang ditimbulkan dalam peningkatan pelayanan haji secara positif mengarah ke perubahan perilaku staff kementerian agama dalam meningkatkan pelayanan dan menjalankan program haji.

F. Operasional Variabel

Tabel II.2. : Operasionalisasi variabel Penelitian Tentang Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Urusan Pelayanan Haji Di Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
1	2	3	4	5

Kinerja merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan input, output, outcome, benefit, maupun impact sehingga tercapai hasil maksimal. (Sobandi:176)	Kinerja Kementerian Agama dalam meningkatkan pelayanan urusan haji kepada masyarakat	Masukan (Input)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kecukupan pegawai b. Adanya tugas dan fungsi pelayanan haji c. Tersedia kuota Jemaah haji yang memadai dari pemerintah 	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Keluaran (Output)	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam meningkatkan pelayanan haji b. Adanya program kerja masyarakat dalam meningkatkan pelayanan haji 	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Hasil	<ul style="list-style-type: none"> a. Tercapainya pelaksanaan haji yang baik dan benar menurut 	
1	2	3	4	5
			<ul style="list-style-type: none"> standar pemerintah b. Adanya koordinasi antara pemerintah, swasta dan masyarakat dalam pelaksanaan haji c. Terbentuknya pemerintahan yang tanggap 	Baik Cukup Baik Kurang Baik

			akan pelayanan yang baik	
		Manfaat (Benefit)	a. Tercapainya target kerja organisasi b. Evaluasi kekurangan dan kelebihan kinerja	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Dampak (Impact)	a. Terjadinya kegiatan haji yang baik dan benar b. Terbentuknya pemerintahan yang tanggap akan pelaksanaan haji	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber: Modifikasi Penelitian, Tahun 2020

G. Teknik pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga kategori) yaitu: baik, cukup baik, kurang baik.

Untuk mempermudah menganalisis data, maka penulis menggunakan teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan persentase dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penelitian setiap indikator.

Baik: Apabila Pelaksanaan Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan urusan Haji Kepada Masyarakat Kota Pekanbaru yang ditetapkan berada pada kategori >67%

Cukup baik: Apabila Pelaksanaan Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan urusan Haji Kepada Masyarakat Kota Pekanbaru yang ditetapkan berada pada kategori sedang antara >34%-66%

Kurang baik: Apabila Pelaksanaan Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan urusan Pelayanan Haji Kepada Masyarakat Kota Pekanbaru <33%.

Kemudian penulis menguraikan setiap sub indikator yang akan di ukur, yaitu sebagai berikut:

1. Masukan (Input)

Baik Apabila masukan (input) mengenai kecukupan pegawai, adanya tugas dan fungsi pelayanan haji dan tersedia kuota Jemaah haji yang memadai dari pemerintah yang ditetapkan berada kategori >67%.

Cukup baik Apabila masukan (input) mengenai kecukupan pegawai, adanya tugas dan fungsi pelayanan haji dan tersedia kuota Jemaah haji yang memadai dari pemerintah berada kategori 34%-66%.

Kurang baik Apabila masukan (input) mengenai kecukupan pegawai, adanya tugas dan fungsi pelayanan haji dan tersedia kuota Jemaah haji yang memadai dari pemerintah berada kategori <33%.

2. Keluaran (Output)

Baik Apabila pengeluaran (output) mengenai tersedianya sarana dan prasarana kerja, program kerja yang jelas dan tersedianya manasik haji kepada calon Jemaah haji untuk meningkatkan kualitas haji yang ditetapkan berada pada kategori >67%.

Cukup baik Apabila pengeluaran (output) mengenai tersedianya sarana dan prasarana kerja, program kerja yang jelas dan tersedianya manasik haji kepada calon Jemaah haji untuk meningkatkan kualitas haji yang ditetapkan berada pada pada kategori 34%-66%.

Kurang baik Apabila pengeluaran (output) mengenai tersedianya sarana dan prasarana kerja, program kerja yang jelas dan tersedianya manasik haji kepada calon Jemaah haji untuk meningkatkan kualitas haji yang ditetapkan berada pada kategori <33%.

3. Manfaat (benefit)

Baik Apabila manfaat (benefit) mengenai tercapainya target kerja organisasi dan evaluasi kekurangan dan kelebihan kinerja yang ditetapkan berada pada kategori >67%

Cukup baik Apabila manfaat (benefit) mengenai tercapainya target kerja organisasi dan evaluasi kekurangan dan kelebihan kinerja yang ditetapkan berada pada kategori 34%-66%

Kurang baik Apabila manfaat (benefit) mengenai tercapainya target kerja organisasi dan evaluasi kerungan dan kelebihan kinerja yang ditetapkan berada pada kategori <33%.

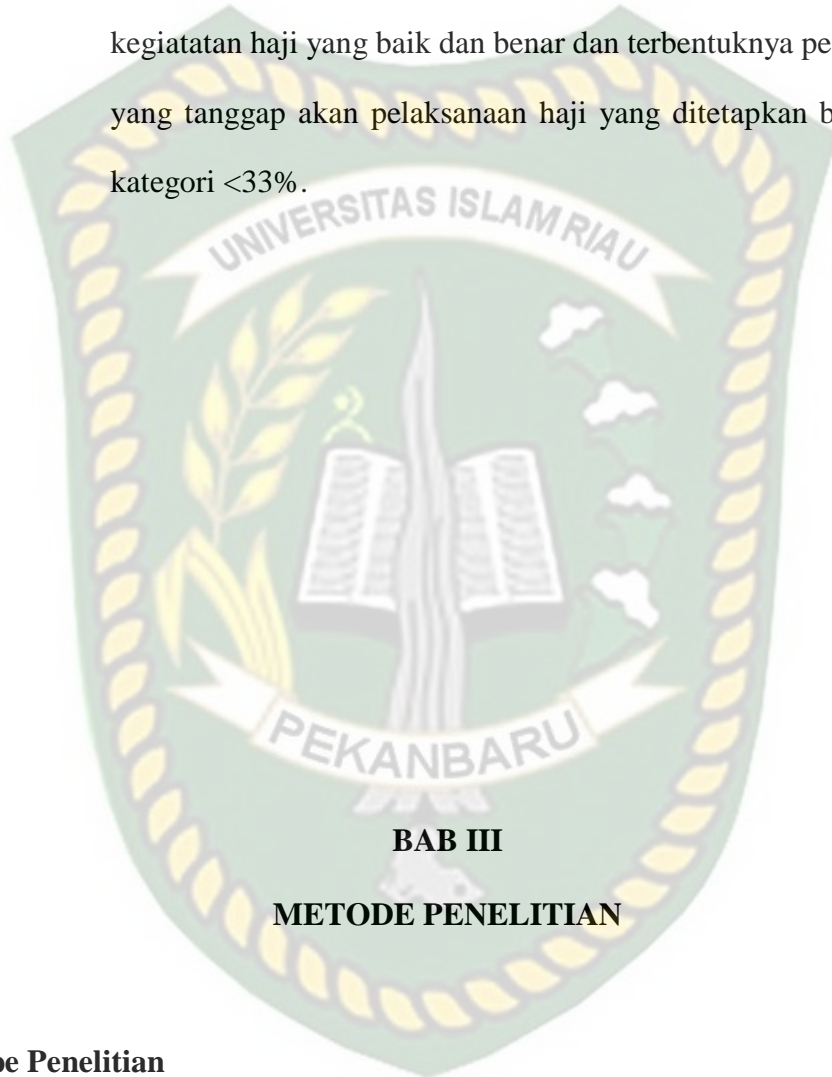
4. Dampak (impact)

Baik Apabila dampak (impact) mengenai tercapainya terjadinya kegiatan haji yang baik dan benar dan terbentuknya pemerintahan yang tanggap akan pelaksanaan haji yang ditetapkan berada pada kategori 67%.

Cukup baik Apabila dampak (impact) mengenai tercapainya terjadinya kegiatan haji yang baik dan benar dan terbentuknya pemerintahan yang

tanggap akan pelaksanaan haji yang ditetapkan berada pada kategori 34%-66%.

Kurang baik Apabila dampak (impact) mengenai tercapainya terjadinya kegiatan haji yang baik dan benar dan terbentuknya pemerintahan yang tanggap akan pelaksanaan haji yang ditetapkan berada pada kategori <33%.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan adalah metode deskriptif dengan kuantitatif, disini penulis langsung melakukan penelitian dikantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Dengan jenis penelitian survey dilakukan langsung pada orang – orang yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan, sehingga penulis dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat

pada saat penelitian dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasikan, dan menganalisisnya sehingga diperoleh perumusan analisa terhadap masalah yang dihadapi. (Sugiyono,2010;90-91)

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dikantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang merupakan tempat pelayanan haji yang berguna bagi masyarakat yang ingin mendaftarkan dirinya sebagai calon Jemaah haji.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono,2010;90-91)

Tabel 3.1.Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Kinerja Kementerian Agama dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi diKantorKementerian Agama Kota Pekanbaru)

No	Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1	Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru	1	1	100%
2	Kabid Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU)	1	1	100%
3	Pegawai	15	15	100%
4	Pengunjung yang mendaftar haji	~	14	~
Jumlah		~	31	~

Sumber: Data olahan penulis, 2019

Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat Kota Pekanbaru. Ditangani oleh KABID Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) dan pegawai serta pengunjung yang mendaftar haji. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi (Sugiono, 2007;73)

D. Teknik Pemeriksaan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan untuk dinas adalah sensus sampling yaitu mengambil seluruh populasi menjadi sampel yang disebabkan jumlah relative sedikit berada dalam satu tempat yang sama sedangkan untuk pengunjung digunakan teknik sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu, siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Mereka dipilih karna dipercaya mewakili satu populasi tertentu. Sampel yang diambil penulis berjumlah 50 orang. Alasan penulis mengambil sampel 50 orang untuk mempermudah penulis dalam mendapatkan data dan informasi mengenai Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat di Kota Pekanbaru. Untuk sampel kepala kementerian Agama Kota Pekanbaru, Kasubag umum, Kabid penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kasi pendaftaran dan dokumen haji, Kasi pemberdayaan Haji dan Umrah, Kasi akomodasi transportasi dan penerbangan haji, Kasi pengelolaan keuangan Haji, Kasi sistem informasi haji diambil secara sensus.

E. Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang baik, penulis menggunakan sumber data dengan pembagian tertentu. Sumber data dalam penelitian ini didapatkan melalui dua buah sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh langsung dari responden yang meliputi data mengenai Kinerja Kementerian agama dalam meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat di Kota Pekanbaru dalam melayani calon Jemaah haji.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data dan informasi dan keterangan dari instansi yang berhubungan dengan penelitian. Data pelengkap yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber yang tersedia dilokasi penelitian sudah dipublikasikan. Data ini berupa arsip literatur yang berhubungan langsung dengan penelitian ini seperti susunan organisasi, data kepegawaian, Tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dipercayai dan dipertanggungjawabkan sehingga dapat memberikan gambaran permasalahan secara menyeluruh maka dalam ini penulis menggunakan alat pengumpulan data berupa:

1. Observasi

Sugiyono (2010;166), observasi merupakan proses kompleks, yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, diantaranya adalah proses – proses pengamatan dan ingatan. Observasi yang dilakukan penulis adalah metode pengumpulan data dengancara pengamatan langsung pada Kementerian Agama

Kota Pekanbaru dan pada lokasi yang berada di jalan. Arifin Ahmad Kota Pekanbaru.

2. Wawancara

Yaitu wawancara langsung yang dilakukan untuk memperoleh data yang dibutuhkan melalui dialog secara lisan yang dianggap perlu dengan pedoman pada daftar pertanyaan yang telah disediakan terlebih dahulu kepada kepala dinas kementerian agama

3. Kuesioner

Yang memberikan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan terlebih dahulu untuk di isi oleh responden yang diharapkan dapat memberikan jawaban atau informasi sehubungan dengan masalah penelitian. Kuesioner disebarkan kepada Kementerian Agama Kota Pekanbaru dan juga pada calon Jemaah pendaftar haji.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data melalui dokumen – dokumen dengan menggunakan teknologi, kamera, dll. Hal ini berkaitan dengan pelayanan urusan haji khususnya dalam kinerja kementerian agama Kota Pekanbaru yang mana ini akan berguna untuk mencari data sekunder untuk mendukung data primer.

G. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif, dimana setelah data yang diperlukan diperoleh, lalu data tersebut dikelompokkan dan diuraikan sesuai dengan jenisnya dan dianalisis secara deskriptif, kemudian disajikan dalam bentuk table yang dilengkapi dengan penjelasan. Setelah itu diambil kesimpulan.



BAB IV

DESKRIPTIF LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Ringkas

1. Keadaan Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan salah satu daerah yang ada di Provinsi Riau yang menyandang predikat sebagai Ibukota Provinsi Riau. Sehingga dengan demikian kota Pekanbaru adalah salah satu kegiatan perekonomian dan administrasi Provinsi Riau.

Pekanbaru merupakan Ibukota Provinsi Riau dengan luas sekitar 632.26 km² dan secara astronomis terletak di antara 0^o25' - 0^o 45' Lintang Utara dan 101^o 14' – 110^o34' Bujur Timur. Dengan batas – batas wilayah sebagai berikut:

- Di bagian utara Pekanbaru berbatasan dengan Kabupaten Siak,
- Di bagian timur berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan

- Di bagian selatan berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Kampar,
- Di bagian selatan berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Kampar,
- Sedangkan di bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar.

Berdasarkan peraturan pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru di perluas dari $\pm 62,96 \text{ Km}^2$ menjadi $\pm 446,50 \text{ Km}^2$ terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari Hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. 1 Riau maka di tetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah $632,26 \text{ Km}^2$ dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk di segala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya.

Panjang jalan dalam Kota Pekanbaru yaitu 2.463 kilometer, hampir 25 persennya dalam keadaan rusak, dengan pertambahan jumlah penduduk Kota Pekanbaru maka dapat diperkirakan bahwa pertambahan jumlah kendaraan juga akan sangat pesat. Di tambah dengan terpusatnya perkembangan kota yang utama disepanjang jalan jendral sudirman maka sudah sangat terasa kesesakan lalu lintas kota.

Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas serta ketertiban dalam pengguna fasilitas umum seperti jalan dan kendaraan, maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan perda Kota

Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 kecamatan yaitu Tampan, Bukit Raya, Marpoyan, Damai, Lima Puluh, Sail, Pekanbaru Kota, Sukajadi, Senapelan, Rumbai, Payung Sekaki, Rumbai Pesisir, Tenayan Raya, dan Kelurahan /Desa baru dengan perda Tahun 2003 Menjadi 58 Kelurahan/desa.

Kota Pekanbaru dibelah oleh sungai siak yang mengalir dari barat ke timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain: Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengembang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan, dan Sungai Sail. Sungai Siak merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke Kota serta dari daerah lainnya.

Keadaan iklim Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1 derajat celcius sampai dengan 35,6 derajat celcius dan suhu minimum antara 20,2 derajat celcius sampai dengan 23,0 derajat celcius. Curah hujan antara 38,6 sampai dengan 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar:

- Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.

Musim kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus.

2. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan Kota berkembang sehingga menjadi salah satu kota tujuan bagi kaum pendatang untuk mengadu nasib di Kota Pekanbaru. Seiring semakin banyaknya warga pendatang untuk menetap di Kota Pekanbaru, pemerintah Kota Pekanbaru harus serius menghadapi dan menangani masalah

kependudukan dimulai dari pendataan warga, penataan rumah penduduk, penyediaan lahan pekerjaan, serta penyediaan sarana dan prasarana baik di sektor kesehatan, sektor pendidikan, tempat ibadah, fasilitas umum dan lainnya sehingga kesejahteraan penduduk Kota Pekanbaru.

Sebagian besar penduduk yang mendiami wilayah Kota Pekanbaru adalah suku Melayu. Namun demikian juga terdapat suku lainnya yang merupakan penduduk pendatang ke daerah ini seperti suku Jawa, Batak, Minang, dan sebagainya. Mata pencaharian penduduk terutama ialah pegawai pemerintah maupun pegawai swasta dan pedagang.

Berikut merupakan jumlah distribusi data mengenai data penduduk menurut jenis kelamin di dua belas kecamatan yaitu kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Rumbai Pesisir di Kota Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.1: Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kota Pekanbaru Tahun 2019

No	Kecamatan	Penduduk (Jiwa)		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tampan	89.344	86.290	175.534
2	Payung Sekaki	36.546	38.707	74.253
3	Bukit Raya	50.131	45.731	94.042
4	Marpoyan Damai	69.399	61.149	120.598
5	Tenayan Raya	56.559	55.470	112.029
6	Sail	11.271	11.517	22.7931
7	Sukajadi	22.490	24.095	47.584

8	Rumbai	35.582	32.144	66.943
9	Lima Puluh	20.284	20.889	41.623
10	Pekanbaru Kota	14.438	14.454	28.892
11	Senapelan	17.694	22.852	36.014
12	Rumbai Pesisir	34.321	32.722	67.033
Jumlah		458.059	446.020	887.438

Sumber : Dinas Kementerian Agama Kota Pekanbaru, 2019

Berikut ini merupakan jumlah distribusi data mengenai data penduduk menurut usia laki-laki dan perempuan di Kota Pekanbaru yang memiliki jumlah kecamatan sebanyak 12 kecamatan yaitu kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Rumbai Pesisir di Kota Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.2 : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Usia di Kota Pekanbaru Tahun 2019

No	Kecamatan	0-6	7-12	13-15	16-17	18	19-24	>24
1	Tampan	30.077	18.880	9.110	6.715	4.472	30.321	76.022
2	Payung Sekaki	21.897	6.646	7.076	16.915	8.707	8.556	19.157
3	Bukit Raya	18.226	9.089	4.504	3.110	2.022	16.425	46.355
4	Marpoyan Damai	26.422	10.187	9.547	25.262	11.891	7.436	36.099
5	Tenayan Raya	22.196	13.208	18.316	2.556	904	13.990	71.300
6	Sail	7.137	4.945	2.518	1.355	1.156	8.667	20.006
7	Sukajadi	4.675	7.500	3.704	2.932	1.652	3.580	29.320
8	Rumbai	11.869	8.831	3.220	2.587	1.188	7.523	31.285
9	Lima Puluh	5.281	4.742	2.219	1.459	739	5.138	22.232
10	Pekanbaru Kota	2.570	1.907	1.663	894	481	2.589	19.116
11	Senapelan	4.432	3.731	1.835	1.329	688	5.172	18.835
12	Rumbai Pesisir	9.355	7.2757	3.489	2.900	1.611	8.558	30.523
Jumlah		190.551	99.923	67.201	68.014	35.511	117.952	420.250

Sumber : Dinas Kementerian Agama Kota Pekanbaru, 2019

Sebagian besar penduduk yang mendiami wilayah Kota Pekanbaru adalah Suku Melayu, Namun demikian juga terdapat suku lainnya yang merupakan penduduk pendatang kedaerah ini seperti suku Jawa, Batak, Minang dan sebagiannya. Mata pencarian terutama ialah pegawai pemerintahan maupun pegawai swasta dan pedagang.

B. Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Pekanbaru

1. Sejarah

Pada awal berdirinya ada 3 (tiga) Kantor Perwakilan pemerintahan yang mengurus bidang keagamaan di Kotamadya Pekanbaru yakni :

- a. Kantor Inspeksi Pendidikan Agama Islam Kotamadya Pekanbaru dengan kepala kantor bernama M. Yahya yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman simpang Jalan Kartini Pekanbaru.
- b. Kantor Inspeksi Penerangan Agama Kotamadya Pekanbaru dengan kepala kantor H. Sawir Abdullah, BA yang beralamat di Jalan Diponegoro Pekanbaru.
- c. Kantor Inspeksi Urusan Agama Kotamadya Pekanbaru dengan kepala kantor Baharuddin Yusuf yang beralamat di Jalan Diponegoro Pekanbaru.

Terbitnya Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1975 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama, maka dari situlah Kantor Perwakilan Kementerian Agama diseluruh wilayah Indonesia berubah nama menjadi Kantor Departemen Agama termasuk di kota Pekanbaru dan diikuti pula perubahan nama unit kerja menjadi Seksi Urusan Agama Islam, Seksi

Penerangan Agama Islam, Seksi Pendidikan Agama Islam serta adanya penambahan unit kerja Seksi Perguruan Agama Islam dan Sub Bagian Tata Usaha yang menangani bidang administrasi dan kepegawaian.

Berselang enam tahun kemudian terbitlah Keputusan Menteri Agama RI Nomor 45 Tahun 1981 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama. Terbitnya keputusan Menteri Agama yang baru ini membawa perubahan kembali pada Kantor Kementerian Agama karena adanya penambahan kembali satu unit kerja yaitu Penyelenggara Bimbingan Urusan Haji.

Kantor Kementerian Agama Kotamadya Pekanbaru pertama kali dijabat oleh Bapak Baharuddin Yusuf (1975-1976) dan beralamat di Jalan Jenderal Sudirman simpang Jalan Kartini Kartini (Gedung Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekanbaru Kota sekarang) selama lebih kurang 2 (dua) tahun.

Pada tahun 1976 – 1982 Kantor Kementerian Agama Kotamadya Pekanbaru di Kepalai oleh Arsyad Yatim, BA, dengan 5 seksi :

1. Seksi Pendidikan Agama Islam
2. Seksi Perguruan Agama Islam
3. Penerangan Agama Islam
4. Urusan Agama Islam
5. Penyelenggaraan Haji

Selanjutnya pada tahun 1982 – 1987 Bakri K menjabat sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kotamadya Pekanbaru dengan membuat Visi dan Misi Kementerian Agama Kotamadya Pekanbaru dan membentuk Koperasi di Kantor Kementerian Agama Kotamadya Pekanbaru. Kepala Kantor Kementerian Agama

Kotamadya Pekanbaru di lanjutkan oleh Mukhtar Awang, BA pada tahun 1987 - 1992 dan dilanjutkan oleh Drs. H. Ramli Khatib dengan masa periode 1992 – 1998.

Dimasa kepemimpinan Drs. H. Ramli Khatib, Kantor Kementerian Agama Kotamadya Pekanbaru terjadi perubahan diantaranya:

1. Kembalinya Urusan Haji ke Kementerian Agama Kotamadya Pekanbaru.
2. Berobahnya nama Penyelenggara Haji menjadi Seksi Haji dan Umroh

Tahun 1998 – 2003 Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dipimpin oleh H. Azwar Aziz, M.Si. Pada pada tahun 2003 – 2006 dipimpin oleh Drs. H. Bilhaya Athar. Selanjutnya tahun 2006 – 2011 dipimpin oleh Drs. H. Tarmizi, MA.

Pada masa kepemimpinan Drs. H. Tarmizi, MA Kantor Kementerian Agama yang semula beralamat di jalan Jenderal Sudirman pindah ke gedung baru di jalan Arifin Achmad Simpang Rambutan No. 1. Kantor baru tersebut berdiri di atas tanah hak pakai milik Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru dan diresmikan langsung oleh Bapak Walikota Pekanbaru H. Herman Abdullah, MM pada tanggal 26 Juni 2008.

Selanjutnya dipimpin oleh Drs. H. Edwar S. Umar, M.Ag pada tahun 2011 sampai sekarang. Dimana terjadi perubahan struktur organisasi menjadi 7 (tujuh) Kepala Seksi/Penyelenggara sesuai dengan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Organisasi Vertikal Kementerian Agama:

1. Seksi Pendidikan Madrasah
2. Seksi Pendidikan Agama Islam
3. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh

4. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
5. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
6. Penyelenggara Syariah
7. Penyelenggara Kristen

Pada masa kepemimpinan Drs. H. Edwar S. Umar, M.Ag juga dilakukan pembagunan Mushalla Ibadurrahman yang pada tahun 2014 ditingkatkan menjadi mesjid dengan nama Mesjid Ikhlas Beramal. Kegiatan-kegiatan yang sangat bermanfaat sangat banyak dilakukan pada masa kepemimpinan Bapak Drs. Edwar S, Umar, M.Ag ini diantaranya, Pengumpulan Zakat Profesi setiap pegawai, Pemotongan Hewan Kurban pada Hari Raya Idul Adha dan Sholat Hari Raya di Lapangan Kantor Kementerian Agama Kota Berjamaah.

2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru telah menetapkan Visi dan Misi. Visi tersebut adalah: Terwujudnya masyarakat Kota Pekanbaru yang taat beragama, serta rukun menuju masyarakat madani yang berkepribadian melayu.

Di dalam visi ini terdapat empat hal yang menjadi fokus utama yaitu: Taat, Rukun, Masyarakat Madani, dan Kepribadian Melayu. Empat hal ini yang ingin diupayakan dengan mengarahkan segala kemampuan, daya dan pikir yang ada di Kandepag Kota Pekanbaru. Untuk mewujudkan Visi tersebut, Kankemenag Kota Pekanbaru telah menetapkan Misi, sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang memiliki iman dan taqwa serta berakhlak mulia.

2. Meningkatkan pelayanan Kementerian Agama, pelaksanaan ajaran agama serta kerukunan umat beragama.
3. Meningkatkan iptek dan imtaq melalui pendidikan agama dan keagamaan.

Untuk mewujudkan Visi dan Misi tersebut, Kankemenag Kota Pekanbaru telah menetapkan 12 program prioritas yang harus dilaksanakan di lingkungan Kankemang Kota Pekanbaru, yaitu:

- a. Program Pendidikan agama dan keagamaan yang berkualitas.
- b. Program pengembangan lembaga-lembaga sosial keagamaan dan lembaga pendidikan keagamaan.
- c. Program peningkatan pemahaman, penghayatan, pengamalan dan pengembangan nilai-nilai keagamaan.
- d. Program Pendidikan Anak Usia Dini
- e. Program wajib belajar pendidikan dasar sembilan tahun
- f. Program pendidikan menengah
- g. Program pendidikan non formal
- h. Program peningkatan pelayanan kehidupan beragama
- i. Program peningkatan kerukunan umat beragama
- j. Program penyelenggaraan pimpinan kenegaraan dan pemerintah
- k. Program sarana dan prasarana aparatur.
- l. Program peningkatan pelayanan publik.

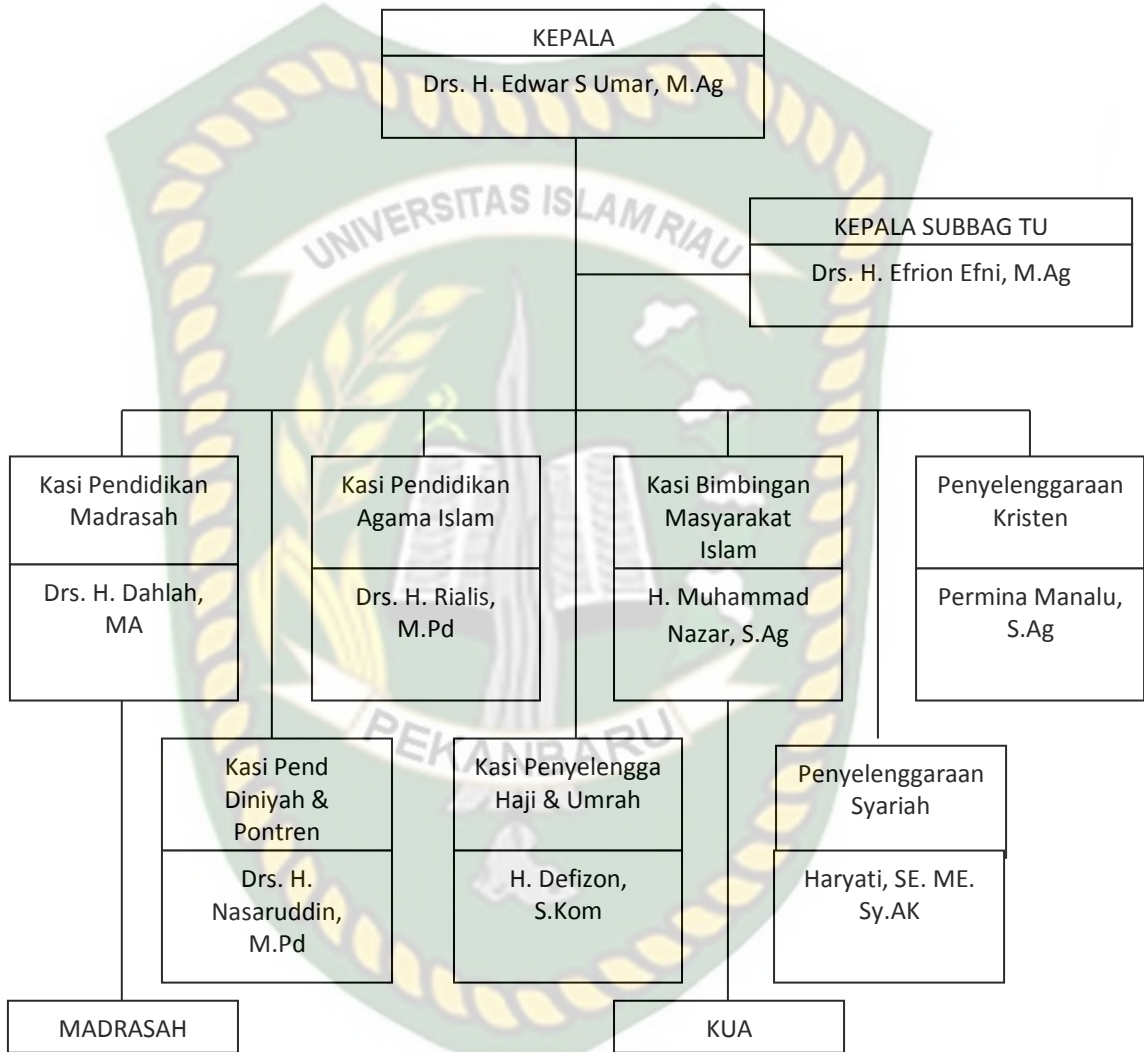
3. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Tugas pokok Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah kabupaten/ Kota

berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut di atas, Kemenag Kota Pekanbaru mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Merumuskan Visi dan Misi serta kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama di Kota Pekanbaru.
2. Melakukan pembinaan, pelayanan dan bimbingan di bidang bimbingan masyarakat Islam, pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, pondok pesantren, pendidikan agama Islam pada masyarakat dan pemberdayaan masjid, urusan agama, pendidikan agama, bimbingan masyarakat Kristen, Katolik, Hindu serta Buddha sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi keagamaan.
4. Pelayanan dan bimbingan di bidang kerukunan ummat bergama.
5. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian dan pengawasan program.
6. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kota Pekanbaru.

4 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Pada bab V ini penulis akan menjelaskan atau menggambarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan Analisis Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dengan cara pengumpulan data dengan penyebaran angket dan melakukan wawancara secara langsung kepada responden dengan turun langsung kelapangan. Namun sebelum memasuki hasil dari penelitian penulis ingin menjelaskan terlebih dahulu identitas dari responden yang penulis anggap merupakan hal yang penting dalam melakukan penelitian. Adapun identitas responden yang ingin penulis jelaskan sebagai berikut:

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting didalam mempengaruhi pekerjaan dan diyakini sangat berpengaruh terhadap kemampuan seseorang untuk memberikan penilaian terhadap suatu permasalahan dan juga akan mempengaruhi terhadap cara berpikir dan tingkat wawasan yang dimiliki seseorang. Oleh karena itu penulis menilai sangat perlu memberikan penjelasan identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir. Untuk lebih jelasnya mengenai pendidikan terakhir responden penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1 : Identitas Responden

65

kan Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	7 orang	23 %
2	SLTP	4 orang	13 %
3	SLTA	15 orang	48 %
4	Strata 1	1 orang	3 %
5	Strata 2	4 orang	13 %
Jumlah		31 orang	100 %

Sumber : data olahan tahun 2021

Berdasarkan tabel V.1 diatas dapat diketahui identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah dari 31 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 7 orang (23 %) berjenjang pendidikan SD, sebanyak 4 orang (13 %) berjenjang pendidikan SLTP, sebanyak 15 orang (48 %) berjenjang pendidikan SLTA, sebanyak 1 orang (3 %) berjenjang pendidikan Strata 1 dan sebanyak 4 orang (13 %) berjenjang pendidikan strata 2. Dari identitas responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa identitas responden berdasarkan pendidikan di dominasi oleh responden yang berjenjang pendidikan SLTA.

2. Identitas Responden Berdasarkan Usia.

Tingkat usia bertujuan melihat dari segi produktifitas kerja pada umur tersebut dapat dikatakan tergolong tinggi atau masa puncak karir seseorang. Untuk lebih jelasnya mengenai tingak usia responden penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	20-30 tahun	15 orang	48 %
2	31-40 tahun	11 orang	35 %
3	41-50 tahun	5 orang	16 %
4	50 tahun keatas	0	0
Jumlah		31 orang	100 %

Sumber : data olahan tahun 2021

Dari tabel V.2 diatas dapat diketahui identitas responden berdasarkan usia adalah dari 31 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 15 orang (48 %) berusia 20-30 tahun, sebanyak 11 orang (35 %) berusia 31-40 tahun dan sebanyak 5 orang (16 %) berusia 41-50 tahun. Dari identitas responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa responden berdasarkan usia lebih di dominasi oleh responden yang berusia 20-30 tahun.

3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Jenis kelamin sangat mempengaruhi kearifan seseorang dalam melaksanakan tugas, karena jenis kelamin dalam suatu organisasi sebagai pelaksana, sedangkan skiil atau kearifan merupakan faktor seseorang dapat melakukan suatu pekerjaan. Identitas jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	17 orang	55 %
2	Perempuan	14 orang	45 %
Jumlah		31 orang	100 %

Sumber : data olahan tahun 2021

Berdasarkan tabel V.3 diatas dapat diketahui identitas responden berdasarkan jenis kelamin adalah dari 31 orang responden sebanyak 17 orang (55 %) berjenis

kelamin laki-laki dan sebanyak 14 orang (45 %) berjenis kelamin perempuan. Dari identitas responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa identitas responden berdasarkan jenis kelamin lebih di dominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki.

B. Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi Dikantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu lembaga organisasi, baik itu lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta. Kinerja berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance yang merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Senada dengan pendapat tersebut, Fustino Cardosa Gomes mengungkapkan bahwa kinerja karyawan sebagai “Ungkapan seperti output, efisien serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktifitas” (Fustino Cardosa Gomes dalam Mangkunegara, 2009:9). Pendapat tersebut menyatakan bahwa kinerja suatu pegawai tidak lepas dari hasil yang dicapai, serta efektif dalam meningkatkan produktivitas. Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara dalam bukunya yang berjudul Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia definisi kinerja karyawan adalah :

“hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. (Mangkunegara, 2009:9).

Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi serta organisasi. Pada dasarnya pengertian kinerja berkaitan dengan tanggung jawab individu atau organisasi dalam menjalankan apa yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja pegawai terbentuk setelah merasa mendapatkan kepuasan atas kerjanya, karena apabila kebutuhannya terpenuhi maka kepuasan kerja akan tercapai begitu sebaliknya apabila kebutuhannya tidak terpenuhi maka kepuasan kerjanya pun tidak akan tercapai. Apabila kepuasan kerja tidak tercapai, maka dari itu akan sulit terbentuk suatu prestasi kinerja. Penilaian harus berakar pada realitas kinerja karyawan. Penilaian bersifat nyata, bukan abstrak dan memungkinkan pemimpin dan karyawan untuk mengambil pandangan yang positif tentang bagaimana kinerja bisa menjadi lebih baik di masa depan dan

bagaimana masalah-masalah yang timbul dalam memenuhi standar dan sasaran kinerja dapat dipecahkan.

Sejalan dengan hal diatas, berkaitan dengan penelitian ini penulis melakukan penilaian terhadap Kinerja Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Penulis telah menetapkan indikator penelitian terhadap Kinerja Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yaitu sebagai berikut :

1. Produktifitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Untuk mengetahui tanggapan responden dari masyarakat mengenai produktifitas kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru dalam Pemberian Layanan Publik adalah sebagai berikut :

Tabel V.4 Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Produktifitas Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Sipil

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi/tugas	0	9	5	14
2	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	0	8	6	14
	Jumlah	0	17	11	28
	Rata-Rata	0	8	6	14
	Persentase	0	57 %	43 %	100 %

Sumber : data olahan tahun 2021

Berdasarkan tabel V.4 diatas dapat diketahui tanggapan dari masyarakat mengenai produktifitas kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru dalam Pemberian Layanan Publik adalah dari 14 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 8 orang (57 %) menyatakan cukup baik dan sebanyak 6 orang (43 %) menyatakan kurang baik.

Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa produktifitas kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru dalam Pemberian Layanan Publik dapat dikatakan cukup baik. Menurut masyarakat pegawai camat cukup mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Selanjutnya tanggapan dari Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru mengenai produktifitas kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru dalam Pemberian Layanan Publik adalah sebagai berikut :

Tabel V.5 Tanggapan Dari Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Mengenai Produktifitas Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Sipil

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi/tugas	8	7	0	15
2	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	12	3	0	15
	Jumlah	20	10	0	30
	Rata-Rata	10	5	0	15
	Persentase	67 %	33 %	0	100 %

Sumber : data olahan tahun 2021

Berdasarkan tabel V.5 diatas dapat diketahui tanggapan dari Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Mengenai Produktifitas Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Publik adalah dari 15 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 10 orang (67 %) menyatakan baik dan sebanyak 5 orang (33 %) menyatakan cukup baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Produktifitas Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Publik adalah dapat dikatakan baik.

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Kabid Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) mengenai Produktifitas Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Sipil adalah sebagai berikut :

“menurut saya, pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru ini sudah cukup mampu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kami menempatkan petugas sesuai dengan pengalaman dan keahlian masing-masing”.

Sementara itu, hasil wawancara penulis dengan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru mengenai Produktifitas Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Sipil adalah

“kami sebagai pelayanan masyarakat selalu berupaya semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pegawai cukup kompeten dibidangnya masing-masing. Saya terkadang memantau setiap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan mengenai produktifitas kinerja pegawai camat bahwa penulis melihat kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, hanya saja masih ada petugas yang masih bersikap kurang profesional seperti menanyakan kepada orang lain apabila ada masyarakat yang bertanya kepada petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil kuisioner dan hasil wawancara yang telah penulis lakukan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Produktifitas Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Publik adalah dapat dikatakan cukup baik. Pegawai cukup kompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai selalu berusaha memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

Untuk mengetahui tanggapan responden dari masyarakat mengenai kualitas layanan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Tabel V.6 Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Tersedianya informasi secara transparan pada pengguna jasa	0	7	5	14
2	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	0	8	6	14
3	Ketepatan waktu pelayanan yang ditetapkan	0	8	6	14
	Jumlah	0	23	17	42
	Rata-Rata	0	8	6	14
	Persentase	0	57 %	43 %	100 %

Sumber : data olahan tahun 2021

Berdasarkan tabel V.6 Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah dari 14 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 8 orang (57 %) menyatakan

cukup baik dan sebanyak 6 orang (43 %) menyatakan kurang baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dapat dikatakan cukup baik.

Selanjutnya tanggapan dari Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru mengenai Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah :

Tabel V.7 Tanggapan Dari Pegawai Mengenai Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Tersedianya informasi secara transparan pada pengguna jasa	9	6	0	15
2	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	10	5	0	15
3	Ketepatan waktu pelayanan yang ditetapkan	9	6	0	15
	Jumlah	28	17	0	45
	Rata-Rata	9	6	0	15
	Persentase	60 %	40 %	0	100 %

Sumber : data olahan tahun 2021

Berdasarkan tabel V.7 dapat diketahui tanggapan responden Dari Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Mengenai Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah dari 15 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 9 orang (60 %) menyatakan baik dan sebanyak 6 orang (40 %) menyatakan cukup baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dapat dikatakan baik.

Sementara itu hasil wawancara penulis dengan Kabid Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) mengenai Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah

“kami sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kami tidak pernah mempersulit masyarakat apabila ingin melakukan pengurusan di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru”.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru mengenai Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah

“begini mas, kami sebagai abdi negara dan pelayan masyarakat, kami selalu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sesuai dengan maklumat pelayanan yang telah ditetapkan, mulai dari prosedur sampai dengan biaya, kami sudah bersikap transparan. Tidak ada yang kami sembunyikan lagi. Semau informasi sudah dapat diakses secara umum”.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sudah cukup baik, penulis melihat adanya ketersediaan papan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan, selain itu juga adanya informasi mengenai tarif pelayanan, akan tetapi mengenai ketepatan pelayanan masih kurang terlaksana dengan baik, antara ketepatan waktu yang telah ditetapkan terkadang tidak sesuai dengan pelaksanaan dilapangan.

Berdasarkan hasil kuisioner dan hasil wawancara yang telah penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dapat dikatakan cukup baik. Pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan maklumat pelayanan yang telah ditetapkan serta

transparansi biaya pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. Untuk mengetahui tanggapan responden dari masyarakat mengenai responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel V.8 Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Daya tanggap petugas pelayanan terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat	0	8	6	14
2	Kecepatan Petugas Pelayanan memberikan pelayanan pada pelanggan	0	9	5	14
3	Keramahan dan Kesopanan yang dilakukan petugas Pelayanan	0	7	7	14
4	Penampilan petugas pelayanan	0	8	6	14
	Jumlah	0	32	24	56
	Rata-Rata	0	8	6	14
	Persentase	0	57 %	43 %	100 %

Sumber : data olahan tahun 2021

Berdasarkan tabel V.8 dapat diketahui Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan adalah dari 14 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 8 orang (57 %) menyatakan cukup baik dan sebanyak 6 orang (43 %) menyatakan kurang baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan dapat dikatakan cukup baik.

Selanjutnya tanggapan dari Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru mengenai responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan adalah

Tabel V.9 Tanggapan Dari Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Daya tanggap petugas pelayanan terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat	11	4	0	15
2	Kecepatan Petugas Pelayanan memberikan pelayanan pada pelanggan	12	3	0	15
3	Keramahan dan Kesopanan yang dilakukan petugas Pelayanan	10	5	0	15
4	Penampilan petugas pelayanan	11	4	0	15
	Jumlah	44	16	0	60
	Rata-Rata	11	4	0	15
	Persentase	73 %	27 %	0	100 %

Sumber : data olahan tahun 2021

Berdasarkan tabel V.9 dapat diketahui Tanggapan Dari Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan adalah dari 15 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 11 orang (73 %) menyatakan baik dan sebanyak 4 orang (27 %)

menyatakan baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan dapat dikatakan baik.

Sementara itu hasil wawancara penulis dengan Kabid Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan adalah

“sepengetahuan saya, pegawai camat sudah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Bersikap ramah dalam melayani masyarakat dan memberikan informasi yang seakurat mungkin kepada masyarakat”.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan adalah

“dalam hal memberikan pelayanan, kami sudah melakukan hal yang terbaik. Saya selalu menghimbau kepada semua pegawai di sini bahwa kita sebagai abdi negara harus melayani masyarakat bukan sebaliknya kita yang dilayani oleh masyarakat. Bersikaplah ramah dalam memberikan pelayanan dan berikanlah informasi yang sejelas mungkin kepada masyarakat agar masyarakat yang melakukan pengurusan tidak terjadi kesalahpahaman”.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan bahwa petugas cukup tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sopan dan penampilan yang menarik. Terkadang ada masyarakat yang bertanya, dan dijawab dengan ramah oleh petugas walaupun tidak semua petugas bersikap seperti itu.

Berdasarkan hasil kuisioner dan hasil wawancara yang telah penulis lakukan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan dapat dikatakan cukup baik. Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru cukup responsiv dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

seperti kecepatan dalam memberikan pelayanan serta sikap ramah yang ditunjukkan oleh pegawai dalam melayani masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas. Untuk mengetahui tanggapan responden dari masyarakat mengenai responsibilitas pegawai dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel V.10 Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Responsibilitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Loyalitas petugas dalam memberikan pelayanan	0	8	6	14
2	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	0	9	5	14
	Jumlah	0	17	11	28
	Rata-Rata	0	8	6	14
	Persentase	0	57 %	43 %	100 %

Sumber : data olahan tahun 2021

Berdasarkan tabel V.10 dapat diketahui Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Responsibilitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan adalah dari 14 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 8 orang (57 %) menyatakan cukup baik dan sebanyak 6 orang (43 %) menyatakan kurang baik.

Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan dapat dikatakan cukup baik.

Selanjutnya tanggapan dari Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru mengenai responsibilitas pegawai dalam memberikan pelayanan adalah

Tabel V.11 Tanggapan Dari Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Loyalitas petugas dalam memberikan pelayanan	11	4	0	15
2	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	10	5	0	15
	Jumlah	21	9	0	30
	Rata-Rata	11	4	0	15
	Persentase	73 %	27 %	0	100 %

Sumber : data olahan tahun 2021

Berdasarkan tabel V.11 dapat diketahui Tanggapan Dari Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Mengenai Responsibilitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan adalah dari 15 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 11 orang (73 %) menyatakan baik dan sebanyak 4 orang (27 %) menyatakan baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa responsibilitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan dapat dikatakan baik.

Sementara itu hasil wawancara penulis dengan Kabid Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) mengenai responsibilitas pegawai dalam memberikan pelayanan adalah

“mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan di kantor Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Sindue Tombusabora kami berusaha sebaik mungkin melayani sesuai dengan prosedur dan mekanisme yaitu mengenai kelengkapan persyaratan. tetapi kami akui bahwa masih ada masalah yang terjadi tentang penyampaian informasi dan kemampuan aparat dalam memberikan kejelasan waktu kepada masyarakat dan juga keterbatasan sarana dan prasarana dengan keterbatasan tersebut kami berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik”.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru mengenai tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan adalah

“Dalam pelayanan berkaitan dengan prosedur saya kami sudah melakukan sosialisasi tentang pelayanan mulai dari manfaat, tujuan, kegunaan dan apa-apa saja yang harus dilengkapi pada saat pelayanan sehingga kami merasa bahwa berbicara tentang prosedur dan persyaratan dalam pelayanan semua sudah jelas. Tetapi pada saat proses pelayanan masih ada masyarakat yang kurang paham tentang pelayanan tetapi kami selalu berusaha memberikan yang terbaik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)”.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan bahwa petugas cukup loyal terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan. Petugas bertanggung jawab terhadap tugas yang diembannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Berdasarkan hasil kuisioner dan hasil wawancara yang telah penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan cukup baik. Berdasarkan pernyataan di atas dan disesuaikan dengan Visi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di kantor Camat Sindue Tombusabora aparat belum melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ada.

Untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan responden mengenai Kinerja Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Produktifitas	10	13	6	29
2	Kualitas layanan	9	14	6	29
3	Responsivitas	11	11	6	29
4	Responsibilitas	11	11	6	29
	Jumlah	41	49	24	116
	Rata-Rata	10	13	6	29
	Persentase	34 %	45 %	21 %	100 %

Sumber : data olahan tahun 2021

Berdasarkan tabel V.12 dapat diketahui rekapitulasi tanggapan responden mengenai Kinerja Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah dari 29 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 10 orang (34 %) menyatakan baik, sebanyak 13 orang (45 %) menyatakan cukup baik dan sebanyak 6 orang (21 %) menyatakan kurang baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dilihat

dari indikator yang telah penulis tetapkan yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas dan responsibilitas.

C. Faktor penghambat Kinerja Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kepada Masyarakat (Studi Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam Kinerja Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan petugas pemberi layanan, kejelasan prosedur, dan kecepatan memberikan layanan.
2. Kemampuan/Skill Teknis Petugas Pemberi Layanan Belum Mumpuni.
3. Tidak Terdapat Kotak Saran.
4. Karakter Birokrat Dari Segi Empati.
5. Sarana dan Pra-sarana Yang Kurang Memadai.
6. Masih adanya praktek pungli yang menyebabkan pelayanan pilih tebu.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai Kinerja Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru cukup baik. Hal ini dilihat dari indikator yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas dan tanggung jawab yang hasil penilainnya masih cukup baik.
2. Faktor penghambat dalam Kinerja Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah Kemampuan petugas pemberi layanan, kejelasan prosedur, dan kecepatan memberikan layanan, Kemampuan/Skill Teknis Petugas Pemberi Layanan Belum Mumpuni, Karakter Birokrat Dari Segi Empati dan Sarana dan Pra-sarana Yang Kurang Memadai.

B. Saran

1. Sebaiknya aparaturnya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru perlu meningkatkan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas dan

tanggung jawabnya agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

2. Aparatur Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru sebaiknya melakukan penyampaian informasi dalam pelayanan disesuaikan dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan memberikan penyampaian informasi yang lebih mudah dipahami serta menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dalam proses pelayanan.
3. Aparatur Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota Pekanbaru sebaiknya memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan disesuaikan dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.
4. Untuk efektif serta efisiensi sebuah pelayanan di organisasi pemerintahan sangat di harapkan peranan pimpinan yang tegas serta mempunyai tanggung jawab dalam sebuah organisasi

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah M. Ma'ruf. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Aswaja Pressindo. 2014. Refika Aditama.
- Aqila, Umi 2013. *Panduan Praktis Haji dan Umrah*. Jakarta: Al-Mughfirah.
- Awing, Azam dan Wijaya, M. 2012. *Ekologi Pemerintahan*. Pekanbaru Alaf Riau.
- Departemen Agama Direktorat Jenderal. *Modul Pembelajaran Manasik Haji*. Jakarta: 2006.
- Dharma, S. 2012. *Manajemen kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Gaspersz dan Vincent .2012. *Balance Scorecard dengan Malcom Baldrige dan Lean Six Sigma Supply Chain Management*. PT. Percetakan Penebar Swadaya. Bogor.
- Hanan, A.L. dan Nidjam, A. 2006. *Manajemen Haji*. Jakarta: Mediacita
- Labolo, M. 2011. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Lewis, Carol W., and stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A problem-Solving Guide*. Market street, San Fransisco Jossey Bass.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moeheriono, 2012. *Pengukuran Kinerja berbasis kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ndraha, T. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Jakarta: Rineka Cipta
- Ndraha, T. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta, PT. Adi Mahatsaya.
- Pimay, A. 2005. *Manasik Haji dan Umrah*, Semarang: Rasail.
- Poeljie, D.G.A.1953. *Algamene Inleiding Tot De Bestuurskunde*, Alphen aan den Rijn, Leiden
- Rosenthal, U. 1978. *Openbaar Bestuur*, Samson HD, jeenk Willink, Alphen aan den Rijn, N. Samson.

Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (Cetakan ke-5). Bandung.

Sinambela dan Lijan, P. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dn R&D*. Bandung: CV Alfabeta 2012

Syafie, I. K. 1991. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Penerbit Eresco dan Refika Aditama

Wibawa dan Samodra. 2010. *Mengukur Dinas Kabupaten: Pemikiran Awal*. (Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan e-Governance). Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Yuwono, S. E., Sukarno, M. dan Ichsan. 2004. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balance Scorecard Menuju Organisasi yang Berfokus Pada Strategi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

https://www.academia.edu/36432533/II._TINJAUAN_PUSTAKA_2.1._Konsep_Pelayanan_Publik_2.1.1._Pengertian_Pelayanan_Publik

<https://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html>