

**PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN
DAN PELAYANAN AKOMODASI DALAM
PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI
PROVINSI SUMATERA UTARA**

TESIS

OLEH

**ERINOFA
NPM. 111801064**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2013**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Pelayanan Administrasi Pendaftaran dan Pelayanan Akomodasi
dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Provinsi Sumatera Utara**

Nama : Erinofa

NPM : 111801064

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Warjio, MA

Pembimbing II



Drs. Miftahuddin, MBA

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**



Dr. Warjio, MA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada Tanggal 17 Mei 2013

Nama : Erinofa

NPM : 111801064



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Isnaini, SH, M.Hum

Sekretaris : Ir. Erwin Pane, MS

Pembimbing I : Dr. Warjio, MA

Pembimbing II : Drs. Miftahuddin, MBA

Penguji Tamu : Drs. Robinson Sembiring, MA

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Mei 2013

Yang menyatakan,



Erinofa

ABSTRAK

PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN DAN PELAYANAN AKOMODASI DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI PROVINSI SUMATERA UTARA

Erinofa
Dr. Warjio, MA¹
Drs. Miftahuddin, MBA²

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah untuk mengetahui penerapan dan pelayanan administrasi pendaftaran haji di Provinsi Sumatera Utara, untuk mengetahui pelayanan akomodasi dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Provinsi Sumatera Utara. Diharapkan penelitian ini dapat menjelaskan tentang faktor yang dapat meningkatkan pelayanan administrasi pendaftaran dan pelayanan akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Provinsi Sumatera Utara.

Dalam penulisan tesis ini untuk mengumpulkan data dan informasi, penulis mempergunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dimaksudkan berupaya memahami, menggambarkan tentang bagaimana Pelayanan Administrasi Pendaftaran dan Pelayanan Akomodasi Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Provinsi Sumatera Utara. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan guna memperoleh informasi dalam penelitian ini diantaranya meliputi : Dokumentasi, Wawancara, dan Observasi.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh informasi bahwa, hasil evaluasi pelaksanaan tugas serta hasil pemantauan pelaksanaan di lapangan dapat dikatakan bahwa operasional pemberangkatan Calon Jamaah Haji tahun 1433 H / 2012 M berjalan dengan baik, tertib, dan lancar berkat kerjasama yang baik dari semua pihak yang terkait. Sarana atau fasilitas pelayanan yang ada sudah dipergunakan dan dimanfaatkan secara maksimal oleh panitia dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada para jamaah haji, keluarga dan masyarakat luas. Seluruh pelayanan yang diberikan oleh panitia sudah berjalan dengan baik, lancar, tertib dan tidak ditemukan adanya pengaduan baik dari jamaah haji maupun masyarakat.

Kata Kunci : haji, pelayanan, administrasi pendaftaran, akomodasi.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunianya sehingga penulis masih dapat mengikuti dan menyelesaikan pengerjaan Tesis ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Publik di Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Judul yang penulis angkat pada Tesis ini adalah **"PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN DAN PELAYANAN AKOMODASI DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI PROVINSI SUMATERA UTARA"**.

Penulis menyadari bahwa dalam Tesis ini masih sangat banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan ilmu pengetahuan dan waktu yang dimiliki dan belum sepenuhnya penulis mampu menyajikan suatu permasalahan secara keseluruhan mengenai hal-hal yang belum terungkap dengan baik.

Dalam kesempatan ini penulis mempunyai keharusan dan kewajiban moral yang tinggi untuk menyampaikan ucapan terima kasih atas terselesaikannya tesis ini, terutama kepada mereka yang terlibat, baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini, yaitu :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area;
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area;

3. Bapak Dr. Warjio, MA, selaku Pembimbing I yang sangat membantu kelancaran dalam penyusunan Tesis ini.
4. Bapak Drs. Miftahuddin, MBA sebagai Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini;
5. Bapak/Ibu Dosen serta Staf Pengajar PPs Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu selama mengikuti perkuliahan;

Semoga ilmu, dukungan serta dan motivasi yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT, amin.

Medan, Mei 2013
Penulis

Erinofa

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9

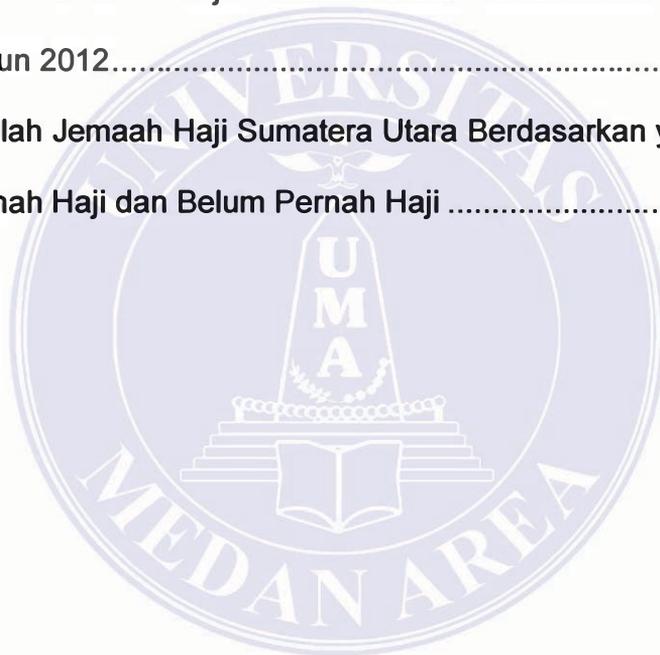
BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	11
2.1.1. Pelayanan Publik.....	11
2.1.2. Fungsi Pelayanan Publik	13
2.1.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik.....	31
2.3 Pengertian Administrasi.....	51
2.4 Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji	54
2.5 Pelayanan Akomodasi	55
2.6 Kepuasan Masyarakat.....	56

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	59
3.1 Metode Penelitian Deskriptif.....	59
3.2 Lokasi Penelitian	60
3.3 Unit Analisis.....	60
3.4 Teknik Pengumpulan Data	61
3.5 Teknik Analisa Data.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Gambaran Umum Provinsi Sumatera Utara	65
4.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	71
4.3 Pelayanan Administrasi Pendaftaran dan Pelayanan Akomodasi Penyelenggaraan Ibadah Haji di Provinsi Sumatera Utara	76
4.4 Upaya-Upaya yang dilakukan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Medan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendaftaran dan Akomodas.....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Jemaah Haji Sumatera Utara Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2012.....	72
Tabel 2. Jumlah Jemaah Haji Sumatera Utara Berdasarkan Pekerjaan Tahun 2012.....	74
Tabel 3. Jumlah Jemaah Haji Sumatera Utara Berdasarkan yang Sudah Pernah Haji dan Belum Pernah Haji	75



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji pasal 1 ayat 4 menyebutkan bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan pelayanan dan perlindungan pelaksanaan Ibadah Haji. Tujuannya adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan sebaik-baiknya mulai dari sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan Ibadah Haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jemaah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga memperoleh Haji yang mabrur.

Dalam pelaksanaan Ibadah Haji faktor kenyamanan, keselamatan dan kelancaran haruslah menjadi perhatian utama, sebab Ibadah Haji merupakan aspek religius yang sangat fundamental yang melekat dalam setiap hati umat Islam.

Bila ditelusuri sejarah panjang penyelenggaraan Ibadah Haji di tanah air kita sejak masa penjajahan, masa kemerdekaan dan pasca kemerdekaan, masa orde baru hingga era reformasi ampai ditetapkannya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008, akan nampak dengan jelas upaya-upaya yang telah

dilakukan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan terhadap calon jemaah haji Indonesia dari masa ke masa.

Di masa penjajahan, faktor dominan dalam penyelenggaraan Ibadah Haji adalah keamanan dalam perjalanan dan fasilitas angkutan jemaah haji yang sangat minim. Umat Islam pada zaman dahulu menunaikan Ibadah Haji menggunakan kapal layar berbulan-bulan bahkan sampai dua tahun secara sendiri-sendiri, kemudian penjajah Hindia Belanda mengeluarkan berbagai peraturan haji, yaitu ordonansi tahun 1825. Tahun 1922 Volksraad mengadakan perubahan dalam ordonansi haji yang terkenal dengan Pelgrim Ordonansi 1922 yang menyebutkan bahwa pribumi dapat melaksanakan pemberangkatan yang mengatur sistem angkutan haji dari Indonesia ke Jeddah dan sebaliknya dari Jeddah ke Indonesia.

Masa kemerdekaan kebijakan penyelenggaraan Ibadah Haji dikendalikan oleh pemerintah dengan membentuk Kementerian Agama. Pada masa itu tidak dapat dipungkiri bahwa pasca kemerdekaan sempat terjadi kekosongan jemaah haji Indonesia dari tahun 1945 hingga tahun 1949 dan ini disebabkan kondisi ekonomi bangsa yang sangat prihatin akibat dari peperangan yang membuat rakyat mengalami penderitaan yang panjang, kemudian terjadinya agresi Belanda pada tahun 1949 dan perang kemerdekaan yang mau tidak mau melibatkan pengorbanan seluruh rakyat Indonesia untuk mempertahankannya. Dan pada masa itulah dikeluarkan fatwa Masyumi oleh KH. Hasyim Asy'ari yang menjelaskan bahwa tidak wajib

DAFTAR PUSTAKA

- Armida S. Alisjahbana 1998. ***Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XX.***
- Beetham, Lance, Nurhadiantono Suyanto. 1986. ***Birokrasi Kepemimpinan dan Perubahan sosial di Indonesia***, Surakarta : Hapsara.
- Winarno, Budi, 2004, ***Teori dan Proses Kebijakan Publik***, Jakarta: Media Pressindo.
- Djamin, Awaloedin. 1998. ***Penyempurnaan aparatur dan Administrasi Negara Republik***. Jakarta : Yayasan Pembinaan Manajemen - LAN RI.
- Islamy. Irfan. 1998. ***Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara***. Cetakan VII. Jakarta ; Bumi Aksara.
- Suwandi, Made. 2002, ***Pokok-pokok Pikiran Konsepsi Dasar Otonomi Daerah Indonesia, Forum Kebijakan***, Program MAP-UGM, 19 April 2002, Yogyakarta.
- Kendampuly, jay 1998., "Service Quality to Service Loyalty ; A Relationship Which Goes Beyond Customer "***Journal of Total Quality Management***, 9, (6)
- Moenir, H.A.S. 2000, ***Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia***, Bumi Aksara, Jakarta.

_____, 1998. **Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XXI**. Bandung ; FISIP – UNPAD.

Kumorotomo, Wahyudi. 1998. **Etika Administrasi Negara**. Cetakan II. Jakarta ; PT. Raja Grafindo Persada.

Menteri PAN, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang **Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik** . Jakarta.

Osborne, David and Ted Gaebler. 1992. **Reinventing Government ; How The Enter Preneurial Spirit is Transforming the Public Sektor**. New York ; Penguin Book.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1998. **Metode Penelitian Survei**. Jakarta ; LP3ES.

Steers, Richard M. 1985. **Evektivitas Organisasi**. Diterjemahkan oleh Magdalena Jamin. Jakarta; erlangga.

Sugiyono. 1998. **Metode Penelitian Administrasi**. Bandung ; Alfabeta.

Suryawikarta, Bay. 1998. **Tanggungjawab Administrasi Negara Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan melalui Penyempurnaan Kelembagaan, Ketatalaksanaan dan Sumber Daya Manusia** Bandung ; LAN-RI Perwakilan Jawa Barat.

Sudarsono Hardjosoekarto, dkk, 1998. **Strategi Pelayanan Prima**, Jakarta :

LAN

Thoha, Miftah. 1997. *Perseptif Perilaku Birokrasi*. Cetakan II. Jakarta ;
CV. Rajawali.

Zeithmal, Valerie a and Bitner, May Jo. 1996. *Service Marketing*. Mc Grow
Hill International Editions.

Zeithmal, Valerie, Barry, Leonard I., and Parasuraman A. 1996., *The
Behavioral Consequences of service Quality* "Journal of
Marketing" 60 (31-46).

Suwandi, Made. 2002, *Pokok-pokok Pikiran Konsepsi Dasar Otonomi
Daerah Indonesia*, Forum Kebijakan, Program MAP-UGM, 19 April
2002, Yogyakarta.

UNDANG-UNDANG

Undang – undang Nomor : 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah
Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60,
Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845)
sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik
Indonesia Nomor 34 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan
Pemerintah Penganti Undang-Undang No 2 Tahun 2009 tentang
perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang
Penyelenggaraan Ibadah Haji menjadi Undang-Undang;

Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan
Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah diubah terakhir

dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2011 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;

Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara Serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2012 tentang Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1433 H / 2012 M;

Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 592);

Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Agama nomor 396 tahun 2003;

Keputusan Menteri Agama Nomor : 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten / Kota;

Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor : D/377 Tahun 2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor : D/348 Tahun 2003;

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/283 Tahun 2008 tentang Pedoman Kerja PPIH Pusat dan Embarkasi;

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/657 Tahun 2012 tentang Pembentukan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi di seluruh Indonesia Tahun 1433 H / 2012 M.

Buku Panduan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Medan Tahun 1433 H / 2012 M.

Menteri PAN 2005. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2005 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta.