

**PROFESIONALITAS PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI HAJI KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LOMBOK TENGAH
(STUDI TENTANG PENYELENGARAAN ADMINISTRASI HAJI DAN UMROH)**

Mikyarul Ilmi, S.Ag., M.Si¹

NIDN. 0821076902

Email: mikyaruli@yahoo.com

ABSTRAK

Pada penelitian ini dapat dilihat pentingnya profesionalitas pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang menjadikan ini sebagai tantangan bagi setiap Negara. Dalam penelitian yang berjudul Profesionalitas Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Haji Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah (Studi bagian administrasi haji). Penelitian ini bertujuan : 1) Untuk mengetahui bagaimanakah pelayanan administrasi haji di kantor kementerian agama kabupaten Lombok tengah. 2) Untuk mengetahui bagaimanakah profesionalitas pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama berbagai potensi perubahan yang ada masyarakat yang seharusnya mendorong pemerintahan di daerah agar menghilangkan prosedur administrasi haji yang berbelit-belit karena masyarakat berharap pegawai aparatur pemerintah mampu menampilkan kinerja (performance) yang baik dan profesionalitas dalam melaksanakan pelayanan administrasi yang baik.

Kata Kunci : Profesionalitas, Kualitas Pelayanan, Administration

This research can see importantly of him of profesionalitas officer in improving the quality of service making this as challenge for every State. In research entitling Profesionalitas Officer in improving the Quality of Administrative services of haji kementerian of Middle Lombok island sub-province religion (Study part of administration of haji). The goals of this research is 1) To find out how the administrative services of hajj at the office of Religious Ministry of Central Lombok district. 2) To find out how professionalism of employees in the Ministry of Religious Affairs of Central Lombok Regency. Pursuant to result of research concluded that governance is not performed to serve their/his self, but to serve society and also create the condition of conducive each; every society member can develop ability and creativity for the shake of reaching progress with various existing change potency of society which ought to push governance of area to be eliminating administration procedure of haji circumlocutory because society hope officer of governmental aparatur can present performance (good performance) and profesionalitas in executing good administrative services.

Keyword : Professionalism, Service Quality, Administration

¹ Dosen tetap yayasan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Nahdlatul Wathan Mataram

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Hakikat keberadaan pemerintah dan birokrasi adalah dalam rangka menjalankan tugas memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Berbagai potensi perubahan yang ada dalam masyarakat yang seharusnya mendorong pemerintahan di daerah agar menghilangkan prosedur administrasi yang berbeli-belit, karena masyarakat berharap pegawai aparatur pemerintah mampu menampilkan kinerja (*performance*) yang baik dan profesional dalam melaksanakan pelayanan administrasi.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terutama bagian administrasi haji, agar lebih efisien dan efektif pelaksanaan tugas pelayanan, pegawai harus dibina sebaik-baiknya. Efektifitas dan efisiensi setiap pegawai harus selalu berhasil melaksanakan tugas secara berdaya dan berhasil guna dengan mengedepankan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang pada gilirannya meningkatkan profesionalitas dan kesejahteraannya.

Profesionalitas kerja pegawai belum bisa dikatakan maksimal mencapai tujuan yang benar-benar diinginkan dalam menjalankan pelayanan administrasi yang bisa memuaskan masyarakat tanpa adanya suatu keluhan kesah di

masyarakat masih saja terdengar tidak puas, hal ini memang realitas yang tidak dapat dibantah, instansi manapun tidak pernah sunyi dari kritik, termasuk kantor Kementerian Agama didalamnya, semua itu adalah merupakan bentuk empati dari masyarakat terhadap pimpinannya, adalah sangat wajar bila ada yang puas dan tidak puas, senang dan tidak senang, suka dan tidak suka, karena tidak mungkin kita memaksa semua orang harus merasa suka dan puas, mengingat keterbatasan personil dan kemampuan aparatur dibandingkan populasi masyarakat yang begitu banyak dan jangkauan layanan yang begitu luas.

Akan tetapi Pemerintah, termasuk institusi kementerian agama di dalamnya, tidak pernah berhenti berikhtiar untuk mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Berbagai regulasi (peraturan) telah diterbitkan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat khususnya pelayanan dibidang ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh umat islam yang memenuhi syarat istitha'h yang antara lain mampu secara finansial, fisik, maupun mental. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut kesejahteraan lahir batin jamaah haji dan negara bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana yang diamanatkan dalam pasal 29 Ayat 2 undang-undang dasar negara republik Indonesia tahun 1945. Dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, mengatur mengenai rangkain kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan haji dalam

penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen yang baik agar dapat berjalan dengan tertib, aman, dan lancar berdasarkan keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan administrasi haji di kantor Kementerian agama Kabupaten Lombok Tengah?
2. Bagaimanakah profesionalitas pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah?

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian merupakan hal yang sangat penting karena dengan tujuan yang tepat menjadikan tolak ukur keberhasilan dalam penelitian yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah pelayanan administrasi haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah
2. Untuk mengetahui bagaimanakah profesionalitas pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah

4. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini di bagi menjadi dua yakni :

1. Manfaat Teoritis (Keilmuan)
Manfaat dari segi teoritis adalah dapat mengembangkan profesionalitas kerja aparatur pegawai serta ingin mengetahui tentang kualitas pelayanan administrasi terutama dibidang haji
2. Manfaat Praktis
Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi yang terkait dengan kualitas

pelayanan administrasi haji dengan kata lain membantu pihak organisasi dalam hal menyadari pentingnya mewujudkan profesionalitas kerja yang optimal dengan kualitas pelayanan prima.

II. TINJAUAN PUSTAKA

1. Teori Administrasi publik

Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya manusia dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan pada masyarakat untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) dalam

keputusan-keputusan kebijakan public” (Keban, 2008, h.3)

Menurut Jhon Stuart Mill 1926 dalam (Thoha, 2008, h.121) menambahkan *aturistic behavior*, artinya dalam menentukan persoalan dan kepentingan publik harus berlandaskan pada perilaku yang mementingkan kepentingan masyarakat atau orang lain yang berkaitan dengan kesadaran kinerja pegawai dan rasa simpati atau dorongan-dorongan lainnya.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa administrasi publik adalah merupakan sebuah disiplin ilmu yang bertujuan untuk memecahkan masalah publik dan masyarakat.

2. Pengertian Profesionalitas

Dalam konteks hukum kepegawaian yang dimaksud dengan prinsip profesionalitas meliputi kompetensi, prestasi kerja dan jenjang pangkat yang ditetapkan untuk jabatan itu serta syarat obyektif lainnya tanpa membedakan kelamin, suku, agama, ras, atau golongan.

Sedangkan prinsip-prinsip perilaku

profesionalitas kerja Sendiri
Mempunyai ciri-ciri Sebagai Berikut:

1. Tanggung jawab

Dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai professional hendaklah melaksanakan pertimbangan professional dan moral seluruh keluarga.

2. Kepentingan publik

Harus menerima kewajiban untuk bertindak dalam melayani kepentingan publik, menghormati kepercayaan publik.

3. Integritas

Untuk mempertahankan dan memperluas publik maka harus melaksanakan seluruh tanggung jawab professional.

4. Obyektifitas dan *Independent*

Seseorang professional harus mampu mempertahankan obyektifitas dan bebas dari konflik.

5. Kecermatan dan keseksamaan

Anggota harus mengamati standar teknis dan standar etnik profesi.

6. Lingkup dan sifat produk jasa

Seseorang professional dalam praktik publik harus mengamati prinsip perilaku professional dalam menentukan lingkup dan sikap produk dan jasa yang diberikan.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan pemerintah (*government service*) dalam terminologi baru sering disebut pelayanan publik (*public service*) diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (Endarti, 2006, h.249). Lembaga Administrasi Negara (LAN, 1998) mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pemberian layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dalam bentuk barang dan

jasa baik dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk

menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain :

1. Kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan,
2. Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan
3. Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan.

Banyak negara melakukan langkah-langkah reformasi manajemen pemerintah dengan mendorong tanggung jawab pembuatan keputusan dari bawah meningkatkan penggunaan sektor swasta untuk memberi pelayanan publik dan konsentrasi yang lebih besar pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada warganegara. Sehingga pada gilirannya standar kinerja organisasi publik akan sama tinggi dengan standar kinerja organisasi bisnis.

Oleh karena itu, Kementerian agama yang merupakan salah satu dari organisasi publik juga dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dari metode pemberian pelayanan yang baik dan ditentukan oleh sejauh mana

ketepatan pelayanan yang diberikan dengan keadaan nyata pada lingkungan masyarakat yang diberi pelayanan dan Lingkungan yang dimaksud menyangkut baik lingkungan fisik maupun lingkungan sosial yang mempengaruhi sikap dan perilaku masyarakat. Hal tersebut dapat dikatakan sebagai suatu pendekatan yang bersifat kontekstual karena pelayanan yang baik pada suatu masyarakat belum tentu diterima bila mana diberikan pada lingkungan masyarakat lainnya.

4. Faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan

Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang mampu menyebabkan buruknya kualitas pelayanan diantaranya (Tjiptono, 2008, h.96).

1. Tidak terampil dalam melayani pelanggan
2. Cara berpakaian pegawai kurang baik
3. Tutur kata dan tidak sopan dalam melayani masyarakat
4. Dan karyawan yang selalu cemberut melayani masyarakat

5. Pengertian Ibadah Haji

Ibadah haji adalah merupakan rukun islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh umat islam yang memenuhi syarat istitha'h antara lain mampu secara finansial, fisik, maupun mental. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut kesejahteraan lahir batin jamaah haji dan negara bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji.

Selaku Departemen Agama dalam penyelenggara ibadah haji berdasarkan UU No. 17 Tahun 1999 tentang

Penyelenggaraan Ibadah Haji, dinilai tidak cukup serius dan profesional untuk memenuhi jaminan tersebut. Terbukti penyelenggaraan ibadah haji sudah berlangsung puluhan tahun, akan tetapi tidak pernah sepi dari masalah:

1. Mulai lolosnya jamaah haji yang hamil.
2. Terlambatnya jadwal penerbangan.
3. Pemonudukan tidak sesuai standar.
4. Petugas yang tidak ramah dan tidak di tempat bila dibutuhkan.
5. Penipuan yang dilakukan oknum petugas atau penyelenggaraan ibadah haji khusus.
6. Ongkos haji yang terus naik.
7. Jamaah haji batal berangkat.
8. Hingga seperti peristiwa tahun 2006 terjadinya kelaparan jamaah haji.

6. Konsepsi Haji dan Umrah

Secara bahasa haji berasal bahasa Arab *haj* atau *hijj*, yang berarti menuju atau mengunjungi tempat yang agung Dalam pengertian agama, haji adalah perjalanan menuju Mekkah untuk melaksanakan ibadah thawaf, sa'i, wukuf di Arafah dan seluruh rangkaian manasik ibadah haji sebagai bentuk pelaksanaan perintah Allah dan dalam kerangka mencari ridha-Nya. Umrah secara bahasa berarti ziarah. Secara istilah umrah berarti mengunjungi Ka'bah dan *thawaf* sekelilingnya, *sa'i* antara bukit Shafa dan Marwah serta mencukur atau memotong rambut.

III. METODE PENELITIAN

Dalam melaksanakan penyusunan ini, Metode penelitian yang digunakan kualitatif menurut Sugiyono (2009, h. 6) disebut juga metode naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Hanya dengan cara

demikian peneliti mampu mendeskripsikan fenomena yang diteliti secara utuh. Penelitian kualitatif tidak bermaksud untuk menggambarkan karakteristik populasi atau menarik generalisasi kesimpulan yang berlaku bagi suatu populasi, melainkan lebih terfokus pada representasi terhadap fenomena sosial yang ada.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Visi dan misi dikantor kementerian agama kabupaten Lombok tengah

a. Visi

Terwujudnya pelayanan prima dalam kehidupan beragama demi kokohnya kerukunan umat beragama, berbagas dan bernegara.

b. Misi

1. Memantapkan kualitas pelayanan kehidupan beragama.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dalam pendidikan agama dan kependidikan keagamaan.
3. Memantapkan kualitas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bersih.

2. Program kegiatan kementerian agama kabupaten Lombok tengah.

Dalam kementerian agama kabupaten Lombok tengah kerja target prioritas dan mengukur capaian hasil secara bertahap dan akumulasi keseluruhan dalam satu dekade. Selain itu juga terdapat penjabaran dalam bentuk program jangka pendek (2 tahun), Jangka menengah (3 tahun) dan jangka panjang (5 tahun).

3. Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu program prioritas pembangunan dibidang agama

dan sering kali diposisikan sebagai salah satu indikator kinerja Kementerian Agama. Penyelenggaraan ibadah haji dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan, terutama dari segi kuantitas, animo masyarakat untuk menunaikan ibadah haji semakin tinggi, hal ini dapat dilihat dari jumlah kuota pemberangkatan pada setiap tahunnya jauh lebih sedikit dibanding jumlah jamaah yang mendaftar, sehingga adalah sangat wajar kalau sebagian masyarakat yang mendaftar tahun ini (2011) harus rela mengantri hingga tahun 2017 untuk diberangkatkan.

4. Tata Kelola Kepemerintahan

Penataan dan pengelolaan manajemen pemerintahan yang bersih dan berwibawa, sebagaimana cita – cita besar Kementerian Agama adalah sangat penting untuk dilakukan dan harus dimulai dari

sejak awal. Ikhtiar nyata menuju kearah pemerintahan yang baik (*good goverment*) perlu terus dikembangkan dari berbagai dimensi, mulai dari meningkatkan kualitas sumber daya aparatur, pemenuhan kebutuhan dan media pendukung, penataan inprastruktur perkantoran dan ketersediaan sumber anggaran yang memadai.

Berbagai potensi yang dapat dikembangkan dan dijadikan modal untuk menuju cita-cita mulia tersebut, antara lain : Komitmen aparatur Kementerian Agama untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa, Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien dan akuntable.

Hal ini di tandai dengan keikutsertaan masyarakat dalam mengawasi

penyelenggaraan pemerintah dalam berbagai dimensi. Potensi lainnya yang tidak kalah besarnya adalah terdapatnya satuan kerja dan personil Kementerian Agama hingga ketingkat kecamatan (Kantor Urusan Agama) bahkan kepedesaan seperti tenaga penyuluh PNS, honorer maupun sukarela, menjadi satu kekuatan besar dan terpadu bagi institusi untuk menerapkan kebijakan sekaligus sebagai media transmisi informasi yang dapat di andalkan, meningkatkan peran dan fungsi satuan kerja tersebut, tidak hanya sebatas tugas pelayanan melainkan juga sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat.

5. Pelayanan Administrasi Haji Dikantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa salah satu staf pegawai dibagian administrasi haji menjalankan tugas-tugasnya sesuai profesi dan jabatannya bahkan ditekankan oleh atasannya supaya menghasilkan yang sangat baik dan pelayanan yang memuaskan sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan dalam pelayanan.

Melalui semua penjelasan tersebut peneliti dapat melihat bahwa dari tahun 2014-2016 di bagian administrasi haji di kantor kementerian agama kabupaten Lombok Tengah tercatat memiliki volume yang sangat baik karena mampu menyelesaikan tugas dan pelayanannya secara singkat sehingga kantor kementerian agama kabupaten Lombok Tengah di tahun

2014-2016 tahun ini mendapatkan posisi kloter pertama pemberangkatan jamaah haji.

6. Profesionalitas Pegawai dikementerian Agama Kabupaten

Lombok Tengah.

Profesionalitas pegawai dalam melayani masyarakat sangat baik dan merupakan salah satu tindakan yang nyata setelah saya mewawancarai kepala administrasi haji dikantor kementerian agama kabupaten Lombok tengah dia mengatakan dan menjelaskan bahwa pegawainya dibagian administrasi haji sesuai dengan SK yang sudah diatur oleh pemerintah dan pegawai administrasi haji berusaha sebaik-baiknya untuk melayani masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi haji ditekankan oleh atasan untuk baik dalam hal melayani masyarakat agar puas dan berusaha melayani masyarakat dengan baik dan sesuai dengan profesionalitas.

Informasi di atas dapat di simpulkan bahwa profesionalitas pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi haji berjalan dengan baik dalam hal melayani masyarakat dan sesuai dengan keahliannya bahkan ditahun ini di kantor kementerian agama kabupaten Lombok Tengah dikloter pertama untuk keberangkatan haji karena lebih cepat dalam administrasi haji dan cepat kelir dalam melayani masyarakat.

7. Model Pelayanan Administrasi Haji Dikantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah.

Dalam proses pelayanan penerimaan dan pendaftaran haji dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dikantor kementerian agama kabupaten Lombok Tengah khususnya di bidang administrasi haji supaya

benar-benar memperhatikan tiap-tiap pelayanan administrasi yang diberikan dan semudah mungkin sesuai dengan prosedur. Selain itu pihak kantor merenovasi fasilitas untuk

bimbingan manasik haji dan memerhatikan penyediaan transportasi untuk kepergian dan kepulangan jamaah haji.

Faktor-faktor dalam peningkatan kualitas administrasi haji dalam pelayanan publik sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti langsung)
2. *Reliability* (keandalan)
3. *Assurance* (jaminan)
4. *Responsiveness* (daya tanggap) dan

empati

Berdasarkan pengertian diatas bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi haji di kantor kementerian agama kabupaten Lombok Tengah bahwa pegawai disana berusaha sebaik-baik mungkin untuk memastikan keperluan dan fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sedangkan Peran pegawai di kantor kementerian Agama kabupaten Lombok Tengah

Sebagai berikut :

1. Berpenampilan baik dan rapi.
2. Bersikap ramah.
3. Memperllihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani masyarakat.
4. Tenang dalam bekerja.
5. Tidak tinggi karena merasa dibutuhkan, dan menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya dan mampu berkomunikasi dengan baik bisa memahami bahasa isyarat pelanggan dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Berdasarkan hasil dari penelitian bahwa pegawai di kantor kementerian agama kabupaten Lombok Tengah yang

memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan masyarakat dari berpenampilan mereka harus selalu kelihatan baik dan rapi maupun dari bersikap ramah pada masyarakat dan memperllihatkan gairah kerja dalam sikap selalu siap untuk melayani masyarakat bahkan mereka selalu tenang saat bekerja serta mereka tidak selalu merasa tinggi pada saat dibutuhkan dan mereka menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya dan mampu berkomunikasi dengan baik bisa memahami bahasa isyarat pelanggan dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

V. PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Kesimpulannya Kantor kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah ini sudah termasuk memiliki Elektibitas yang sangat baik dan mampu mendorong bekerjasama dengan baik demi terwujudnya visi Misinya dalam pelayanan administrasi haji. Dengan langkah-langkah strategisnya itu membuat semuanya berjalan dengan lancar sesuai target dan peraturan- peraturan yang di jalannya maka Kantor Kementerian Agama kabupaten Lombok Tengah kini semakin memiliki hubungan yang sangat baik dengan semua masyarakat. Dan masyarakat pun merasa senang dengan semua tata cara yg sudah di perlakukan terhadap masyarakat sampai sekarang ini.

- b. Hasil dari kesimpulan profesionalitas kinerja pegawai sesuai dengan profesinya setiap pegawai memiliki tanggung jawab dalam hal tugasnya masing-masing untuk meningkatkan kualitas yang baik sesuai dengan profesionalitas dan kinerja dalam pelayanan administrasi haji pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah.

2. Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian, maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut :

- a. Pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah diharapkan untuk meningkatkan profesionalitas kerja pegawai dengan memiliki kemampuan dan keahlian dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan administrasi haji, pegawai kementerian agama perlu adanya pembinaan kerjasama yang efektif dan efisien agar lebih tercipta kualitas pelayanan yang prima berdasarkan tuntutan kebutuhan tugas dinas, sedangkan untuk kedisiplinan pegawai sudah mampu diterapkan dengan bentuk kesadaran oleh pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah.
- b. Bagi peneliti berikutnya yang hendak melakukan penelitian yang sama dengan menggunakan pendekatan output, yaitu mengukur profesionalitas kerja dengan kemampuan aparatur, tugas dan tanggung jawab kedisiplinan terhadap kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh birokrasi pemerintah berdasarkan tingkat kepuasan dan ekspektasi

masyarakat yang dilayani.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmosudirdjo, Prajudi. 1982. *Administrasi dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Dudi Iskandar (ed.), *"Haji Dari Aroma Bisnis hingga Pergulatan Spiritua"*, Bekasi: Al-Kautsar Prima. 2005.
- Fathurahman.2016. *"Kinerja Pegawai kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan urusan Haji diKabupaten penajam Paser Utara"*. Journal Ilmu Pemerintahan 2016, 4 (1): 485-499.
- Hartini, Sri, cetakan ketiga, *"Hukum Kepegawaian di Indonesia"* SinarGrafika, Jakarta, 2014.
- Kurniawan, Agung, 2005, *"Transformasi Pelayanan Publik"*, Yogyakarta: Pembaruan.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *"Akuntabilitas Birokrasi Publik : Sketsa pada Masa Transisi."* Yogyakarta: Pusat Pelajar.
- Nasution, Zulkarnaen. 2006. *Manajemen Humas dilembaga Pendidikan*. Malang: UMM Press.
- Obsorne dan Gaebler, 1992. *"Wirahusa Birokrasi,"PT Pustaka Binaman Pressindo. jakarta*
- Pasolong, Harbani.2007. *"Teori Administrasi Publik."* Bandung: Alfabeta.
- Santosa, Pandji., 2008. *"Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance."* Penerbit PT Refika Aditama. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *"Prinsip-prinsip Total Quality Service."* Yogyakarta :Penerbit Andi.

Tjandra, Riawan W,dkk. 2005.
“Peningkatan Kapasitas Pemda dalam
Pelayanan
Publik ”.Yogyakarta: Pembaruan.
Undang-Undang Dasar Tahun 1945
Undang-undang Nomor 43 Tahun
1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian.
UU No. 13 Tahun 2008 tentang
Penyelenggaraan Ibadah Haji.
UU No. 17 Tahun 1999 tentang
Penyelenggaraan Ibadah Haji.