**PENGARUH EVALUASI KEBIJAKAN KUOTA HAJI PROVINSI**

**TERHADAP KUALITAS PELAYANAN HAJI**

**DI WILAYAH BANDUNG RAYA**

***THE INFLUENCE OF POLICY EVALUATION OF PROVINCE***

***PILGRIMAGE QUOTA TOWARD THE PILGRIMAGE SERVICE***

***IN GREAT BANDUNG REGION***

**DISERTASI**

**Untuk Memperoleh Gelar Doktor dalam Ilmu Sosial**

**Bidang Kajian Utama Ilmu Administrasi Publik Pada Universitas Pasundan**

**Dengan Wibawa Rektor Universitas Pasundan Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf Sp, M.Si., M.Kom.**

**Sesuai dengan Keputusan Senat Komisi I/Guru Besar Universitas**

**di Universitas Pasundan Bandung**

**Oleh :**

**H. JAMALUDDIN**

**NPM : 079213002**



**PROGRAM DOKTOR ILMU SOSIAL**

**BIDANG KAJIAN UTAMA ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2014**

**PENGARUH EVALUASI KEBIJAKAN KUOTA HAJI PROVINSI**

**TERHADAP KUALITAS PELAYANAN HAJI**

**DI WILAYAH BANDUNG RAYA**

***THE INFLUENCE OF POLICY EVALUATION OF PROVINCE PILGRIMAGE QUOTA TOWARD THE PILGRIMAGE SERVICE***

***IN GREAT BANDUNG REGION***

**DISERTASI**

**Untuk Memperoleh Gelar Doktor dalam Ilmu Sosial**

**Bidang Kajian Utama Ilmu Administrasi Publik Pada Universitas Pasundan**

**Dengan Wibawa Rektor Universitas Pasundan Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf Sp, M.Si., M.Kom.**

**Sesuai dengan Keputusan Senat Komisi I/Guru Besar Universitas**

**di Universitas Pasundan Bandung**

**Oleh :**

**H. Jamaluddin**

**NPM : 079213002**

**Bandung, Mei 2014**

**Tim Promotor,**

|  |  |
| --- | --- |
| **Prof. Dr. H. Tjahjo Sutisnawidjaja, MS.**  **Promotor** | **Dr. H. Thomas Bustomi, M.Si.**  **Ko. Promotor** |

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PANITIA PENILAI PENELITIAN DISERTASI**

Panitia Penilai Penelitian Disertasi Program Doktor Ilmu Sosial Fakultas Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung menyetujui Naskah Disertasi atas nama dan judul yang tercantum pada lembar persetujuan Tim Promotor.

**UJIAN PROMOSI DOKTOR**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N a m a** | **Tanda Tangan** | **Tanggal** |
| 1. **Prof. Dr. H. Didi Turmudzi, M.S.**   Direktur Fakultas Pascasarjana  (Ketua Panitia) | ………………………... | …………... |
|  |  |  |
| 1. **Prof. Dr. H. Bambang Heru P., M.S.**   Ketua Program Doktor Ilmu Sosial  (Sekretaris Panitia) | ………………………... | …………... |

**PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **H. Jamaluddin**

NPM : 079213002

Program Ilmu : Doktor Ilmu Sosial BKU Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Doktor Ilmu Administrasi baik di Universitas Pasundan maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali bimbingan dan arahan Tim Promotor serta masukan untuk penyempurnaan dari Tim Penelaah/Penguji.
3. Dalam karya ilmiah ini terdapat karya tulis atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain yang dikutip dan dijadikan acuan oleh peneliti dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar atau sanksi lainnya berdasarkan peraturan yang berlaku.

Bandung, Mei 2014

Yang Menyatakan,

**H. JAMALUDDIN**

**DALIL - DALIL**

1. Evaluasi kebijakan kuota haji provinsi berpengaruh positif atau memberikan kontribusi signifikan dalam kualitas pelayanan haji di Wilayah Bandung Raya (Hasil Penelitian).
2. Dimensi responsivitas (*responsiveness)*, kecukupan *(adequacy),* ketepatan *(appropriateness)*, efektivitas *(efectiveness),* efesiensi *(effeciency), dan* pemerataan *(equity)* memberikan pengaruh siginifkanterhadap kualitas pelayanan haji di Wilayah Bandung Raya (Hasil Penelitian).
3. Pelayanan haji yang berkualitas akan terwujud manakala terjalinnya kerjasama berbagai pihak. Koordinasi, integrasi dan sinkronisasi menjadi aspek penting dalam mendukung kualitas pelayanan haji Wilayah Bandung Raya (Hasil Penelitian).
4. Evaluasi kebijakan merupakan kegiatan fungsional yang memfokuskan diri pada bekerjanya kebijakan secara sistematis dan obyektif (Disiplin Ilmu).
5. Administrasi publik sangat berpengaruh, tidak hanya terhadap tingkat perumusan kebijakan, melainkan pula terhadap implementasi kebijakan, dalam rangka mencapai tujuan telah ditentukan pembuat kebijakan publik (Disiplin Ilmu).
6. Administrasi publik mempunyai peranan besar dalam perumusan kebijakan, implementasi dan evaluasi kebijakan. (Disiplin Ilmu).
7. Birokrasi pemerintah semakin dituntut untuk menerapkan unsur-unsur efesiensi agar penggunaan sumber daya berlangsung secara optimal di sektor publik, dengan dukungan aparatur yang professional dan akuntabel. (Disiplin Ilmu).
8. *In ahsantum ahsantum li’anfusikum*. Jika kalian berbuat baik, sesungguhnya kalian berbuat baik bagi diri kalian sendiri (QS. Al-Isra’).
9. *Khairunnaasi anfauhum linnaas,* Sebaik-baik manusia ialah yang memberi manfaat kepada orang lain ( Al-Hadits).

**ABSTRAK**

Pelayanan yang berkualitas merupakan idaman setiap orang. Kualitas pelayanan aparatur publik dapat dilihat dari seberapa besar tingkat kepuasan yang diterima publik, termasuk dalam penyelenggaraan ibadah haji. Karena itu penelitian ini mengedepankan masalah pokok pada kualitas pelayanan haji di Wilayah Bandung Raya yang dirasakan masih rendah, yang disebabkan oleh evaluasi kebijakan kuota haji provinsi belum dijalankan secara optimal.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey explanatory* yakni metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam kaitan itu, peneliti mencermati pengaruh evaluasi kebijakan (variabel bebas) yang disimbolkan dengan (X) terhadap kualitas pelayanan (variabel terikat) yang disimbolkan dengan (Y). Penelitian ini juga menggunakan analisis kuantitatif melalui analisis jalur *(path analysis)* dengan maksud, mengetahui besaran variabel pengaruh evaluasi kebijakan kuota haji provinsi terhadap kualitas pelayanan haji di Wilayah Bandung Raya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, evaluasi kebijakan melalui dimensi yang ditentukan telah dilaksanakan meskipun belum optimal. Karena itu evaluasi kebijakan kuota haji provinsi berpengaruh siginifikan terhadap kualitas pelayanan haji di Wilayah Bandung Raya, baik secara *simultan* (bersama-sama) maupun secara parsial. Secara simultan pengaruh evaluasi kebijakan (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,777 atau 77,7 %. Sedangkan secara parsial pengaruh dimensi efektivitas atau *effectiveness* (X1)berpengaruh pada kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,147 atau 14,7 %; dimensi efesiensi atau *efficiency* (X2)berpengaruh pada kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,114 atau 11,4%; dimensi kecukupan atau *adequacy* (X3)berpengaruh pada kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,138 atau 13,8%; dimensi pemerataan atau *equity* (X4)berpengaruh pada kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,134 atau 13,4%; dimensi responsivitas atau *responsiveness* (X5)berpengaruh pada kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,111 atau 11,1%; dan dimensi ketepatan atau *appropriateness* (X6)berpengaruh pada kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,132 atau 13,2 %. Selain dimensi di atas, terdapat pengaruh lain yang tidak diteliti *(epsilon)* juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesarnya 0,223 atau 22,3%.

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, evaluasi kebijakan kuota haji belum dijalankan secara optimal dalam rangka kualitas pelayanan haji, padahal evaluasi kebijakan kuota haji berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan haji di Wilayah Bandung Raya.

# *ABSTRACT*

*The qualited service is desire of every one. The public official service quality can be viewed from how many level of satisfied that accepted by the public, included in pilgrimage operation. Therefore, this research is focus to the main problem that pilgrimage service in great Bandung which is still low, that caused by the province quota policy evaluation did not run optimally.*

*The applied method in this research is explanatory survey the method that its basic aim is to assess research’s hypothesis formerly formulated. In relating to that basic, the research concerns the influence of policy simbolized by (X) toward quality services (bounded variable) simbolized by (Y). This research also uses qualitiative analysis through path analysis to understand variable quantity of evaluation policy influences of provoince pilgrimage quota toward pilgrimage services in Great Bandung Region.*

*The result shows that policy evaluation through a given dimension has carried out. Hence, policy evaluation on province hajji quota in Great Bandung Region affects significantly to pilgrimage service quality simultaneously or partially. Simultaneously, the effect of policy evaluation (X) toward quality service (Y) is 0,777 or 77,7%. Partially, the effect of effectiveness (X1) influences to quality service (Y) is 0,147 or 14,7%; effeciency (X2) influence to the service quality (Y) it’s 0,114 or 11,4 %; adequacy (X3) has an impact to quality service (Y) as big as 0,138 or 13,8%; equity (X4) influences to quality service (Y) as 0,134 or 13,4%; responsiveness (X5) influences to quality service (Y) as big as 0,111 or 11,1%; appropriateness (X6) influences to quality service (Y) as big as 0,132 or 13,2%. Besides aforementioned dimensions, there is another uncovered dimension in this study that has effect to quality service as big as 0,223 or 22,3%.*

*From this research, it is apt to conclude that policy evaluation on pilgrimage quota is not properly regulated to optimize the hajji quality service; meanwhile, policy evaluation affects significantly to pilgrimage service quality in Great Bandung Region.*

**KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Usulan Penelitian yang berjudul : *“Pengaruh Evaluasi Kebijakan Kuota Haji Provinsi Terhadap Kualitas Pelayanan Haji di Wilayah Bandung Raya”,* dapat terselesaikan sebagaimana mestinya.

Seminar hasil penelitian merupakan salah satu tahapan penting dalam rangka menyelesaikan disertasi lebih lanjut. Sebagai sebuah tahapan penting, maka hasil penelitian diharapkan dapat menampilkan gambaran komprehensif terhadap hasil penelitian yang selanjutnya akan dibahas dalam forum seminar untuk mendapat masukan dan saran sehingga memenuhi aspek ilmiah.

Berkaitan dengan itu, peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat Bapak Prof. Dr. H. Tjahjo Sutisnawidjaja, MS. dan Bapak Dr. H. Thomas Bustomi, M.Si. masing-masing selaku Promotor dan Ko. Promotor di mana dengan penuh keikhlasan, dan kesabaran, memberikan bimbingan, arahan dan masukan sehingga hasil penelitian ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya.

Ungkapan terima kasih yang sama tidak lupa juga peneliti sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf Sp, M.Si., M.Kom., selaku Rektor Universitas Pasundan Bandung.
2. Bapak Prof. Dr. H. M. Didi Turmudzi, M.Si., selaku Direktur Fakultas Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung.
3. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Heru P., M.S., selaku Ketua Program Doktor Ilmu Sosial Bidang Kajian Utama Ilmu Administrasi Publik Fakultas Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung yang telah memberikan motivasi kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan studi pada program Doktor Universitas Pasundan.
4. Bapak Prof. Dr. H. Soleh Suryadi, M.Si., selaku Sekretaris Program Doktor Ilmu Sosial Bidang Kajian Utama Ilmu Administrasi Publik Fakultas Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung yang telah memberikan masukan sehingga dapat terselesaikan disertasi ini sebagaimana mestinya.
5. Bapak Prof. Dr. H. Sam’un Jaja Raharja, M.Si dan Dr. Iwan Satibi, M.Si., yang telah memberikan masukan dan saran sehingga disertasi ini dapat tersusun sebagaimana yang diharapkan.
6. Bapak/Ibu Dosen, Guru Besar Penguji dan Penelaah, yang telah banyak memberikan saran, masukan dan perbaikan sehingga disertasi ini lebih baik dari sebelumnya.
7. Bapak Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, Kepala Biro Yansosda, Kepala Bagian Agama Setda Pemerinath Provinsi Jawa Barat, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di Wilayah Bandung Raya, yang telah memberikan informasi seputar perhajian di Jawa Barat, khususnya di Wilayah Bandung Raya.
8. Bapak/Ibu Dosen pada Program Doktor Ilmu Sosial Fakultas Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung yang telah memberikan ilmu dan motivasi serta segala bantuan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung.
9. Kedua orang tua dan mertua penulis, yang tidak henti-hentinya berdo’a untuk keberhasilan dalam karir dan studi. Khusus kepada Ibunda tercinta Saonah I. Khadijah saat penyusunan disertasi ini meninggal dunia, peneliti persembahkan kepadanya sebagai buah kenangan semoga almarhumah diterima Iman, Islam dan diampuni dosanya serta ditempatkan yang layak di sisi-Nya.
10. Istri penulis terkasih Dr. Hj. Ulfiah, M.Si, kedua putera puteri tersayang, Muhammad Rif’at Al-Razi dan Fatya Nabila Jamal, dengan sabar dan penuh pengertian sehingga penulis dapat merampungkan studi lanjut pada Program Doktor Ilmu Sosial Fakultas Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung.
11. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Pascasarjana Program Doktor Ilmu Sosial Unpas Angkatan V, yang telah menemani penulis dalam pengembaraan ilmu di Kampus Ceria, Jalan Sumatera dan Setiabudi dengan harapan semoga hubungan baik penuh kekeluargaan yang telah terjalin selalu terpupuk satu sama lain, seraya berharap kita selalu bertemu dalam suasana yang lebih akrab dan prospektif.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang telah memberikan masukan, bimbingan dan bantuan sehingga dapat terselesaikannya disertasi ini.

Tidak ada kata yang pantas dan indah peneliti sampaikan, kecuali ungkapan rasa syukur dan ucapan rasa terima kasih, dengan harapan semoga segala bantuan dan kontribusi pemikiran yang telah diberikan, dicatat sebagai amal sholeh dan mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. *Amiin.*

Kebenaran hakiki hanyalah milik Allah SWT, sedangkan kebenaran kita adalah kebenaran insani yang nisbi. Oleh karena itu, sangat terbuka kesempatan untuk menerima masukan, perbaikan dan kritik konstruktif dalam rangka perbaikan dan lebih sempurnanya disertasi ini.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bandung, Mei 2014

**H. Jamaluddin**