**ARTIKEL**

**ANALISIS LINGKUNGAN INTERNAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN IBADAH HAJI PADA KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDUNG**

**Oleh :**

**REVA YANUAR SULISTIANA**

**NPM : 188010053**

****

**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI DAN**

**KEBIJAKAN PUBLIK PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2023**

**ABSTRAK**

Ibadah Haji merupakan rukun Islam yang kelima setelah syahadat, shalat, zakat, dan puasa. Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang memenuhi syarat mampu baik materi, fisik dan keilmuan dengan cara berkunjung kebaitullah dan melaksanakan beberapa kegiatan mengenai haji seperti syarat, rukun, wajib, sunah haji. Ibadah Haji merupakan ibadah yang dilaksanakan disebuah tanah yang suci dimana Allah SWT memberikan sebuah tempat bagi orang-orang yang muslim untuk melaksanakan tawaf dan beribadah yang lainya

Permasalahan pokok dalam penelitian ini Analisis Lingkungan Internal Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Pada Kementerian Agama Kota Bandung.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan jenis penelitiannya adalah kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih dengan pertimbangan bahwa metode ini diharapkan dapat diperoleh data yang sebenar-benarnya dan mampu mengkaji masalah penelitian secara mendalam sehingga dapat diperoleh hasil yang di harapkan. Penggunaan pendekatan penelitian kualitatif ini di rasakan sangat tepat dalam studi ilmu administrasi publik.

Berdasarkan hasil penelitian Secara deskriptif dapat dijelaskan bahwa Lingkungan Internal pada Kementerian Agama Kota Bandung sudah dapat dilaksanakan dengan baik. Baik dari segi Struktur Organisasinya, Budaya Organisasinya dan Sumber Daya Manusianya. Berdasarkan elemen-elemen Faktor Lingkungan Internal menentukan Lingkungan Internal organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Pada Kementrian Agama Kota Bandung Yaitu (1) Struktur Organisasi, (2) Perilaku Pegawai/Karyawan. Kedua elemen Faktor Lingkungan Internal tersebut sudah tertanam dalam Oraganisasi Lingkungan Internal Kementerian agama kota Bandung. Sedangkan satu Elemen Faktor Lingkungan Internal lain yaitu Peranan Manajemen, belum nampak menjadi efektif dalam pelayanan Ibadah Haji Pada Kementerian Agama Kota Bandung.

**Kata Kunci : Lingkungan Internal, Pelayanan Ibadah Haji**

**RINGKESAN**

Haji nyaéta rukun Islam kalima sanggeus syahadat, solat, zakat jeung puasa. Ngalaksanakeun ibadah haji mangrupa kawajiban pikeun satiap umat Islam anu nyumponan sarat boh materil, jasmani jeung ilmiah ku cara nganjang ka Baitullah sarta ngalaksanakeun sababaraha kagiatan ibadah haji saperti syarat, rukun, fardhu, haji sunnah. Ibadah haji nyaéta ibadah anu dilaksanakeun di tanah suci dimana Allah SWT nyadiakeun tempat pikeun umat Islam pikeun ngalaksanakeun tawaf jeung ibadah séjénna.

Masalah utama dina ieu panalungtikan nya éta Analisis Lingkungan Internal dina Ngaronjatkeun Palayanan Haji di Kementrian Agama Kota Bandung.

Métode panalungtikan anu digunakeun dina ieu panalungtikan nya éta analisis déskriptif kalayan jenis panalungtikan kualitatif. Pamarekan kualitatif dipilih kalawan merhatikeun yén métode ieu dipiharep bisa meunangkeun data anu aktual sarta bisa nalungtik masalah panalungtikan kalawan leuwih jero sangkan hasil nu dipiharep bisa kahontal. Pamakéan pamarekan panalungtikan kualitatif ieu dirasa luyu pisan dina pangajaran administrasi publik.

Dumasar kana hasil panalungtikan, bisa dijéntrékeun sacara déskriptif yén Lingkungan Internal Kementrian Agama Kota Bandung geus bisa dilaksanakeun kalawan bener. Boh tina segi struktur organisasi, budaya organisasi jeung SDM. Dumasar kana unsur-unsur Faktor Lingkungan Internal anu nangtukeun Lingkungan Internal Organisasi dina Ngaronjatkeun Palayanan Haji di Kamentrian Agama Kota Bandung, nya éta (1) Struktur Organisasi, (2) Paripolah Pagawé. Dua unsur Faktor Lingkungan Internal téh nyampak dina Organisasi Lingkungan Internal Kementrian Agama Kota Bandung. Samentara éta, unsur séjén tina Faktor Lingkungan Internal, nya éta Peran Pengelola, tacan katémbong éféktif dina palayanan haji di Kemenag Kota Bandung.

**Kecap Konci: Lingkungan Internal, Pelayanan Haji**

**ABSTRACT**

The Hajj is the fifth pillar of Islam after shahada, prayer, zakat, and fasting. Performing the Hajj is an obligation for every Muslim who meets the requirements of being able to be both material, physical and scientific by visiting kebaitullah and carrying out several activities regarding Haj, such as requirements, harmonious, compulsory, sunah haj. Hajj is a form of worship that is carried out in a holy land where Allah SWT provides a place for Muslim people to perform tawaf and other prayers.

The main problem in this research is Internal Environmental Analysis in Improving Hajj Services at the Ministry of Religion of Bandung City

The research method used in this research is descriptive analysis with this type of research is qualitative. The qualitative approach was chosen with the consideration that this method is expected to obtain real data and be able to examine research problems in depth so that the expected results can be obtained. The use of this qualitative research approach is felt to be very appropriate in the study of public administration.

Based on the descriptive research results, it can be explained that the Internal Environment at the Ministry of Religion in Bandung City has been implemented properly. Both in terms of organizational structure, organizational culture and human resources. Based on the elements of Internal Environmental Factors determine the Internal Environment of the organization in Improving Hajj Services at the Ministry of Religion, Bandung City, namely (1) Organizational Structure, (2) Employee Behavior Both elements of the Internal Environmental Factor have been embedded in the Internal Environmental Organization of the Ministry of Religion of the city of Bandung. Meanwhile, one element of other internal environmental factors, namely the Role of Management, has not appeared to be effective in the Hajj services at the Ministry of Religious Affairs in Bandung.

**Keywords: Internal Environment, Hajj Services**

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyebutkan bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan Ibadah Haji dapat berjalan dengan amanah, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jemaah haji dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga di peroleh haji mabrur.

Sementara dalam Peraturan Mentri Agama Republik Indonesia No 10 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja kementrian Agama, disebutkan bahwa tugas Kementrian Agama adalah menyelenggarakan urusan di bidang keagamaan dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara, salah satu dari bidang keagamaan tersebut adalah penyelenggaraan ibadah haji.

Sedangkan janji Menteri Agama RI saat ini menyatakan akan meningakatkan kwalitas pelayanan haji, bahkan, pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji akan mengalami peningkatan. Penyelenggaraan haji di indonesia khususnya di Kota Bandung akan berjalan dengan baik apabila dikelola oleh sebuah lembaga yang kuat dan diusung dengan sumber daya manusia yang jujur, amanah, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pemberian pelayanan terbaik serta perlindungan kepada jemaah haji. Hanya dengan cara itulah jemaah Haji Indonesia dapat terhindar dari permainan tangan-tangan kotor.

Seperti di Indonesia tantangan terbesar bagi organisasi publik saat ini adalah melaksanakan kinerja dan Sumber daya Manusia secara efektif dan efisien karena selamanya instansi pemerintah di identikan dengan kinerja yang lambat, rumit, berbelit-belit. Kinerja dalam organisasi publik merupakan hal yang sangat penting guna mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik *(good governance)* dan pemerintah yang bersih *(clean governance),* good governance merupakan persyratan bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa bernegara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas, terukur dan legitimate sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab serta bebas dari KKN.

Berdasarkan indikator permasalahan di atas, menunjukan bahwa Lingkungan Internal (*Structure, Culture dan Resources)* pada Kementerian Agama Kota Bandung belum berjalan secara efektif dan perlu mendapatkan perhatian semua pihak. Baik dilihat dari Struktur Organisasinya, Budaya Organisasinya, Sumberdaya yang dimilikinya belum menunjukkan atau menghasilakan output yang maksimal terutama dalam pelayanan Ibadah Haji, hal tersebut peneliti temui dilapangan baik dalam hal tatacara pendaftaran yang rumit dalam pelaksanaan ibadah haji harus kesana kemari dalam memenuhi syarat administrasi, belum transparan dalam pengelolaan dana haji, sumberdaya yang dimiliki belum sepenuhnya optimal dalam melakukan pelayanan dalam pelaksanaan ibadah Haji.

Dengan memperhatikan berbagai masalah yang di hadapi tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan Analisis aspek kebijakan pelaksanaan Ibadah Haji yang di laksanakan oleh Kementerian Agama Kota Bandung dalam aspek *Structure, Culture dan Resources*. Lingkungan internal (*Structure, Culture dan Resources*) Merupakan asfek dominan dalam Lingkungan internal baik dalam Lingkungan organisasi Swasta maupun pemerintah khususnya pada kementerian Agama Kota Bandung.

Atas hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam menganalisis aspek-aspek lingkungan Internal organisasi (*Structure, Culture dan Resources*) dalam penyelenggaraan Ibadah Haji pada Kementerian Agama Kota Bandung tersebut dalam bentuk tesis dengan Judul **:”Analisis Lingkungan Internal Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Pada Kementerian Agama Kota Bandung”.**

Berdasarkan latar belakang ini maka fokus penelitiannya adalah Analisis Lingkungan Internal (*Structure, Culture dan Resources*) Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Pada Kementrian Agama Kota Bandung. Sedangkan sub fokusnya adalah bagaimana agar Lingkungan Internal (*Structure, Culture dan Resources*) dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Pada Kementerian Agama Kota Bandung Berjalan dengan Baik oleh karena itu akan di teliti berdasarkan teori Wheelen dan Hunger ( Dalam Tedy Hikmat, 2000:10) di ukur melalui dimensi Lingkungan Intenal Struktur organisasi, perilaku pegawai/karyawan, Peranan Manajemen.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka dapat ditetapkan suatu masalah pokok penelitian yaitu, BagaimanaLingkungan Internal (*Structure, Culture dan Resources*) Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Pada Kementerian Agama Kota Bandung ?.

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan identifikasi masalah yang telah di tetapkan adalah Mengetahui dan Mengkaji Bagaimana Lingkungan Internal (*Structure, Culture dan Resources)* Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Pada Kementerian Agama Kota Bandung

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Bagi ilmu pengetahuan/Kegunaan Teoritis

Sebagai salah satu kontribusi pemikiran ilmiah dan bahan referensi bagi peneliti lainnya dalam melengkapi kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan terutama ilmu administrasi publik dan kebijakan publik khususnya berkaitan dengan Lingkungan Internal.

1. Bagi instansi terkait/Kegunaan Praktis

Sebagai bahan masukan atau sumbangan pemikiran bagi pihak Kementerian Agama Kota Bandung agar kedepannya lebih baik dalam penyelenggaraan ibadah haji yang optimal.

**KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR PENELITIAN DAN PROPOSISI**

Mulyaningsih (2010) melakukan penelitian tentang pengaruh Budaya Organisasi dan Prilaku Birokrasi terhadap Efektivitas Organisasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang (studi pada Dinas-dinas, Badan, Kantor-kantor dan Sekretariat di lingkungan Kabupaten Sumedang), dengan hasil penelitian sebagai berikut :

**Pertama :** Budaya Organisasi dan Prilaku Birokrasi secara bersama-sama memberi pengaruh yang kuat dan signifikin terhadap efektivitas organisasi pada Dinas-dinas, Badan-badan, Kantor-kantor dan sekretariat di lingkungan Kabupaten Sumedang 72,6 % dengan budaya organisasi 37,2 % lebih kuat pengaruhnya dibandingkan perilaku birokrasi sebesar 35,4 % sedangkan pengaruhnya lain epsilonnya sebesar 27,4 %.

**Kedua :** Secara empiris, hasil pengujian statistik, budaya organisasi (80) yang terdiri dari karekteristik inisiatif individu 7,9 % karakteristik toleransi terhadap tindakan beresiko 6,5 %, karakteristik arah 14,4 %, karakteristik integrasi 7,9 %, karakteristik dukungan dari manajemen 2,9 %, karakteristik kontrol 3,2 %, karakteristik identitas 22,9 %, karakteristik sistem imbalam 10,4 %, karakteristik toleransi terhadap konflik 3,1 %, dan karakteristik pola-pola komunikasi 2,9 % memberikan pengaruh yang kuat terhadap efektivitas organisasi Kabupaten Sumedang.

**Ketiga :** Hasil pengujian statistik menunjukan bahwa perilaku birokrasi (77,4%) yang terdiri dari karakteristik kamampuan 10,1 %, karakteristik kebutuhan 8,0 %, karakteristik kepercayaan 6 %, karakteristik pengalaman 8,1 %, karakteristik persepsi 5,9 %, karakteristik pengharapan 4,2 %, karakteristik hierarki 6,4 %, karakteristik tugas-tugas 11,3 %, karakteristik wewenang 4,9 %, karakteristik sistem reward 7,1 %, dan karakteristik sistem kontrol 5,4 % memberi pengaruh yang kuat terhadap efektivitas organisasi Kabupaten Sumedang.

Hasil penelitian Mulyaningsih dalam desertasinya (2010) menyimpulkan adanya dan memperkuat kolaborasi budaya organisasi dan perilaku birokrasi terhadap efektivitas organisasi serta perlunya dilakukan penelitian lanjutan tentang belum optimalnya pengaruh budaya organisasi dan perilaku birokrasi terhadap efektivitas organisasi pada Dinas-dinas, Badan-badan, Kantor-kantor, dan sekretariat publik. Hal ini di tunjukan dengan adanya variabel lain yang berpengaruh terhadap efektivitas organisasi di lingkungan Kabupaten Sumedang.

Hasil penelitian Mulyaningsih ini, yang ada kesamaan dengan yang diteliti oleh peneliti, yaitu prilaku birokrasi dan budaya organisasi, yang menunjukan pengaruh yang signifikan, dimana pengaruh perilaku birokrasi 35,4 % dan pengaruh budaya organisasi sebesar 37,2 %.

Setiap manusia dalam mencapai tujuannya tidak lepas dari berbagai macam tantangan yang dihadapi. Oleh karena itu untuk menghadapi tantangan yang beraneka ragam itu harus dilakukan kerja sama antara orang-orang yang ada di dalamnya. Siagian (2007:3) mengemukakan bahwa :

Adanya kerjasama orang-orang untuk mencapai tujuan tersebut, sudah dapat dikatakan bahwa mereka telah melakukan proses administrasi, karena administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi merupakan bagian dari proses manajemen yang lebih menitik beratkan pada aspek organisasi, melalui peningkatan aktifitas komunikasi, sejalan dengan itu, Kreintner (2008:12) mendefinisikan manajemen sebagai berikut :” *management is process of working with and through others to achieve organizational objectivies in changing environment central, to this procrss is the efficient use of limited resoirces”.* Artinya bahwa Manajemen merupakan proses dari satu kegiatan dengan dan melalui pencapaian tujuan organisasi dalam perubahan lingkungan, inti dalam kegiatan itu adalah efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber-sumber.

Manajemen hanya memberi perhatian pada peroses kegiatan, sedangkan administrasi mempelajari seluruh kegiatan, sesuai dengan definisi yang dekemukakan oleh Silalahi (2007:9) bahwa :” Administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas-aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dengan dan melalui orang lain”. Pemahaman yang sama tentang pengertian administrasi ini dimiliki juga oleh Siagan (2007:6) yaitu :” Administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang mausia atau lebih yang di dasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Ilmu administrasi tidak terbatas dari pemahaman tentang manajemen, organisasi, kepemimpinan, komunikasi, dan sebagainya. Hal ini dijelaskan Silalahi (2007:98) sebagai berikut :

Hubungan organisasi dengan administrasi ibarat ilmu anatomi atau skeletologi kepada lapangan *medicine,* administrasi kadang-kadang menunjuk pada kata-kata khusus, baik sebagai manajemen atau organisasi, sehingga sering disebut manajemen administratif.

Konsep-konsep mengenai administrasi publik menurut beberapa pakar antara lain Waldo terjemahan Admosoedarmo (2006:17) mendefinisikan administrasi publik sebagai berikut :

1. *Public administration* adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah.
2. *Publik administration* adalah suatu serf dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara

Fungsi-fungsi administrasi oleh setiap orang diperlukan adanya suatu wadah untuk melaksanakan seluruh kegiatan yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan yang kemudian disebut administrasi. Proses administrasi publik membutuhkan seni dan ilmu tentang manajemen yang digunakan untuk mengatur proses pencapaian tujuan negara. Salah satu pakar tersebut adalah Supriatna (2011:1) yang menyatakan bahwa :

*Public Administrasi,* di indonesia lebih dikenal dengan istilah administrasi publik adalah salah satu aspek dari kegiatan pemerintahan. Dan sesungguhnya, administrasi publik sudah ada semenjak keberadaan sistem politik di suatu negara. Administrasi publik berfungsi untuk mencapai tujuan-tujuan program yang telah ditentukan oleh para pembuat kebijakan politik.

Administrasi mengandung pengertian proses kerjasama manusia dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Selanjutnya pengertian administrasi secara umum tersebut, dalam aktualisasinya dapat dilakukan terhadap berbagai bidang kegiatan, sehingga lahir konsep-konsep antara lain Seperd administrasi publik. Menurut Suradinata (2005:1) mengartikan administrasi publik sebagai berikut :

Administrasi Publik atau *Publik Administration* di artikan sebagai segala kegiatan atau proses intuk mencapai tujuan negara yang telah ditentukan, yaitu kegiatan yang dilakukan dalam suatu negara dari tingkat pemerintah yang terendah sampai yang tertinggi dalam suatu negara, oleh karena itu administrasi publik mencakup berbagai aspek kegiatan termasuk proses suatu *“species”* dalam lingkungan pemerintah yang mempunyai makna sebagai kegiatan manusia yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan pada beberapa pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu proses yang dilakukan melalui kerjasama dalam mencapai tujuan pemerintah (negara). Dalam aktualisasi administrasi publik indonesia, sering kali istilah publik yang dapat diartikan kedalam pemerintahan, dalam hal ini nampak keterkaitan antara peran pemerintah dalam melaksanakan seluruh kegiatan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yaitu organisasi.

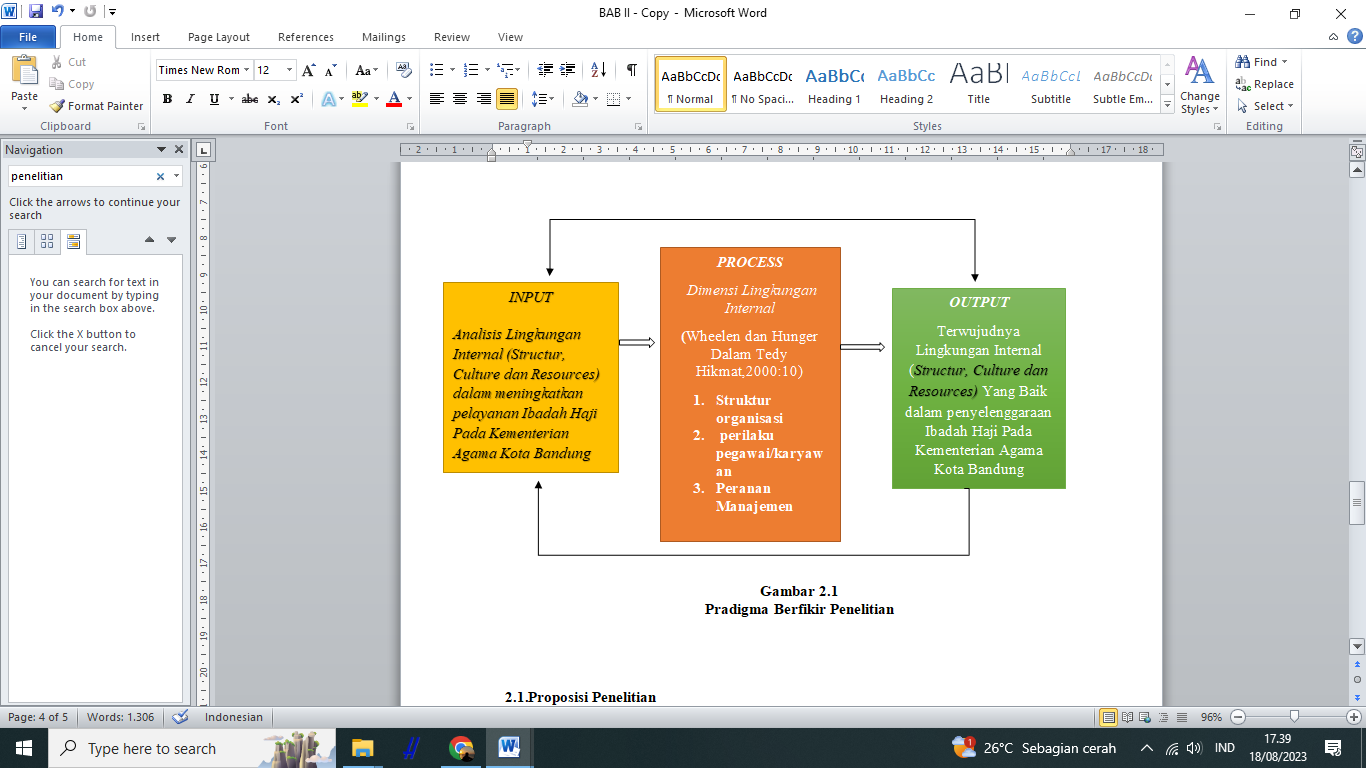
Perkembangan ilmu administrasi (termasuk ilmu administrasi negara) secara periodik menunnjukkan perbedaan yang signifikan dalam penekanan masalah yang secara *fenomebologis* memberikan warna tersendiri. Suryadi (2007:4) menyatakan bahwa :

*Public Administrasi* tampaknya dapat diidentifikasikan sebagai berikut : 1). Cabang Eksekutif pemerintahan, yang sangat terkait penting dengan badan Legislatif, Eksekutif dan Yudikatif, 2). Merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan publik. 3). Termasuk didalamnya juga menangani masalah perilaku manusia dan kerjasama manusia dalam mencapai tujuan, 4). Bidang kajian yang bisa dibedakan dalam hal tertentu dengan administrasi swasta, dan 5). Menghasilkan barang dan jasa bagi kepentingan umum ;

Mahmudi (2005:208) menunjukan bahwa indikator dari standar pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan meliputi prosedur pelayanan yang dilakukan bagai pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu penyelesaian meliputi standar waktu penyelesaian pelayanan yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan meliputi standar biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarf atau harga pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
4. Produk pelayanan meliputi standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dengan harga pelayana.
5. Sarana pelayanan meliputi standar sarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Prasarana pelayanan meliputi prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman penerima pelayanan.

Teori Wheelen dan Hunger (Dalam Tedy Hikmat, 2000:10) mengemukakan elemen-elemen lingkungan internal *(structure, culture, resources),* di pilih peneliti dengan pertimbangan bahwa parameter yang ada dalam teori tersebut sesuai dengan karakteristik permasalahan yang ada dilapangan dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji pada Kementerian Agama Kota Bandung. untuk lebih jelasnya pradigma berpikir penelitian dapat dilihat sebagai berikut :



Berdasarkan kerangka pemikiran dan identifikasi masalah sebagaimana dijelaskan sebelumnya, maka peneliti dapat membuat proposisi penelitian bahwa Lingkungan Internal *(Struktur, Culture dan resources)* Dapat Mewujudkan Penyelenggaraan Ibadah Haji Yang Baik Di Kementrian Agama Kota Bandung.

**OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

**Objek Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kementrian Agama Kota Bandung. Pemilihan lokasi penelitian ini karena Kementrian Agama Kota Bandung merupakan salah satu pelaksana penyelenggara haji dari Kementrian Agama Republik Indonesia. Dari pengamatan peneliti, Budaya Oragnisasi yang diterapkan dalam penyelenggaraan ibadah haji belum berjalan dengan baik.

Sebagai objeg dalam penelitian ini adalah Kepala kementrian Agama Kota Bandung, Kasi Haji, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), dan jemaah haji yang sudah berangkat. Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan waktu pelaksanaan peneliti dan kemampuan, serta daya dukung lainnya dengan tidak mengabaikan kedalaman subtansi penelitian.

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi fakta dan informasi menyangkut bagaimana Budaya Oraganisasi yang di terapkan dalam penyelenggaraan Ibadah haji di Kota Bandung. Hasil dari kebijakan itu dalam rangka meningkatkan sumber daya manusia. Data yang digali data primer dan data sekunder untuk dipergunakan sebagai dasar analisis dan interpretasi. Adapun rincian data yang digali untuk dijadikan batasan dalam mengembangkan materi diskusi dan pengamatan ketika melakukan observasi dan wawancara adalah :

1. Mekanisme perencanaan palaksanaan Ibadah Haji.
2. Koordinasi antar pihak te`rkait dalam penyelenggaran ibadah haji.
3. Penerapan Lingkungan Internal (Struktur, culture, resources) dalam penyelenggaraan ibadah haji.
4. Sistem manajemen pengorganisasian penyelengaraan ibadah haji di kota bandung.
5. Bagaimana struk organisasi dan budaya organisasi serta sumberdaya manusia yang di miliki pada kementerian Agama Kota Bandung.
6. Bagaimana tata kelola penyelenggaraan ibadah haji yang sesui dengan SOP dan budaya organisasi yang baik.

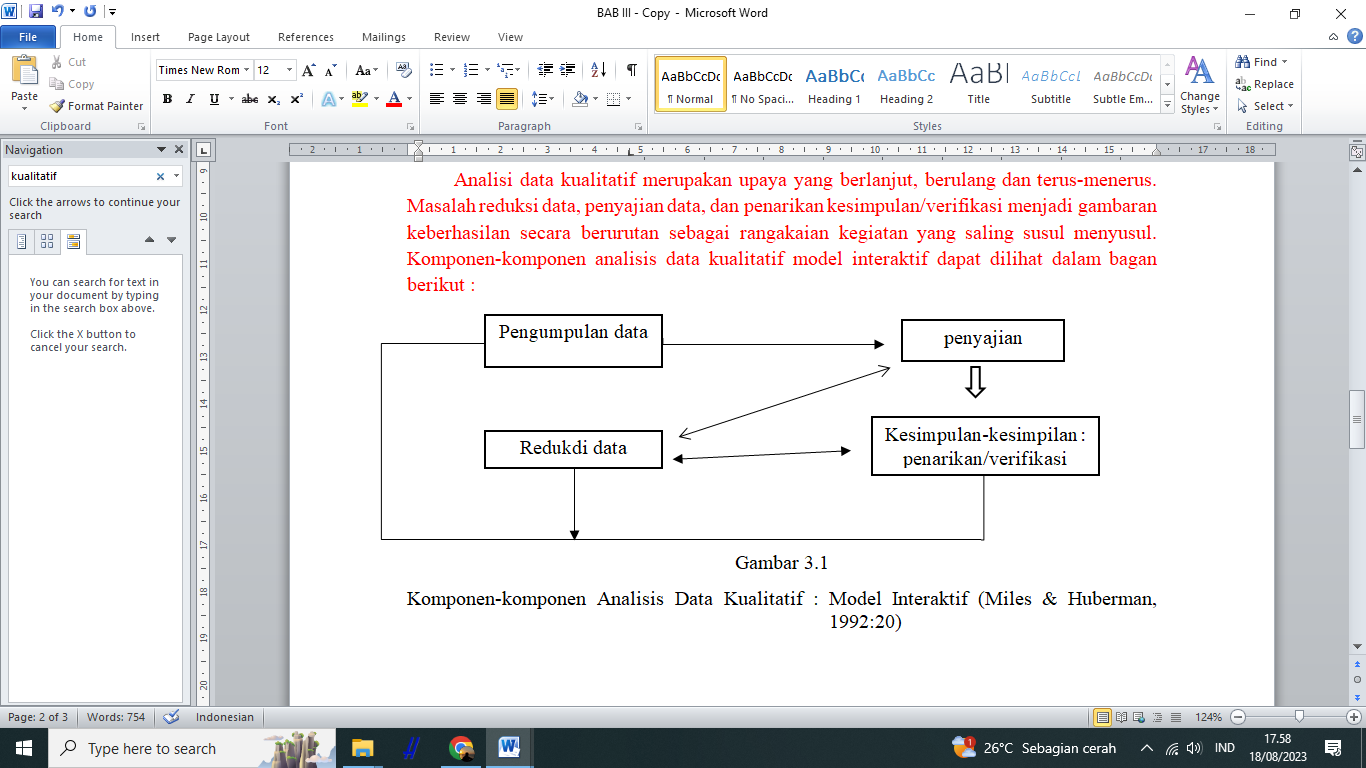
Jenis data dari penelitian ini adalah data primer dan skunder. Data primer berasal dari informan berupa informasi dan data hasil wawancara dengan pihak terkait baik pelaku utama dari Kementrian Agama Republik Indonesia, pemerintah pusat da daerah serta masyarakat yang berhubungan dengan penyelenggaraan haji di kota bandung. Data skunder bersumber dari artikel, studi literatur, dokumen dan foto, arsip baik dari pihak pemerintah maupun masyarakat serta publikasi media massa.

Informan yaitu orang-orang yang memberikan informasi. Fakta yang dibutuhkan meliputi informasi yang memberikan data dan informasi Budaya Organisasi dalam penyelenggaraan haji, dari melalui wawancara, memilih orang yang memungkinkan peneliti mempelajari beberapa isu sentral. Dengan demikian informasi akan berada di semua lapisan masyarakat serta berbagai lapisan fenomena yang diteliti, sehingga akhirnya akan terseleksi informasi bagus yang memenuhi syarat yakni menyampaikan data apa adanya, jujur, dapat berkomunikasi dengan baik, disukai orang lain, bertanggung jawab, memahami objeg penelitian, menguasai informasi dan mau membagikan pengetahuannya serta menjungjung tinggi sikap saling percaya.

**Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskrptif analisis dengan jenis penelitiannya adalah kualitatif. Menurut Moleong (2009:3) bahwa “ penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskritif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati”. Metode kualitatif dipilih dengan pertimbangan bahwa motode ini diharapkan dapat di peroleh data yang sebenar-benarnya dan mampu mengkaji masalah peneliti secara mendalam sehingga dapat diperoleh hasil yang diharapkan. Penggunaan metode penelitian kualitatif ini dirasakan sangat tepat dalam study ilmu administrasi publik, terutama penelitian yang mencoba untuk mengkaji dan memahami suatu masyarakat lebih jauh Sukidin (2003:1) mengatakan bahwa “penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kualifikasi lainnya”. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, pergerakan-pergerakan sosial, atau hubungan kekerabatan. Penelitian kualitatif lebih menghendaki arah bimbingan penyusunan teori subtantif yang berdasarkan data.

Analisi data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangakaian kegiatan yang saling susul menyusul. Komponen-komponen analisis data kualitatif model interaktif dapat dilihat dalam bagan berikut :



Langkah langkah analisis kualitatif yang ditempuh dalam penelitian ini adalah : (1) pada waktu pengumpulan data maka ditempuh reduksi data, penyajian data, dan melakukan refleksi data; (2) melakukan reduksi data; (3) melakukan penyajian data, agar makna peristiwanya menjadi jelas; (4) penarikan kesimpulan atau verifikasi apabila masih diperlukan data tambahan akandilakukan kembali ke Lapangan Untuk Kegiatan Pengumpulan Data Guna Pendalaman.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

Adapun lokasi penelitian yang dilakukan pada Kementerian Agama Kota Bandung, yang merupakan suatu instansi vertikal dengan tugas pokok serta fungsi yang cukup berat. Sebagai suatu lembaga dengan menyandang nama Agama nampak jelas pembentukan serta pembinaan moral, spiritual dan sikap yang baik yang merupakan bidang garapan utamanya. Dengan struktur : Kepala Kantor Kementrian Agama, Subag TU, Seksi madrasah, Seksi PD Pontren, Seksi Pais, Seksi Bumas Islam, Seksi Haji dan Umroh (Penyelenggaraan Ibadah Haji), Penyelenggaraan Syariah, FKUB dan KUA disetiap kecamatan yang berada di wilayah Kota Bandung.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kementerian Agama Kantor Kota Bandung berusaha dengan maksimal untuk memuaskan berbagai kegiatan yang selaras dengan program-program yang telah ditetpkan oleh Kementrian Agama Republik Indonesia.

Sebagai Instansi Vertikal yang bertanggung jawab kepada Kementerian Agama Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat Namun berada dalam wilayah daerah otonomi Kota Bandung, Kementrian Agama juga perlu mendukung program-program yang dicanangkan oleh kepala daerah dalam hal ini Walikota Bandung dengan 7 agenda prioritas, yang salah satunya adalah Bandung Agamis.

Bentuk perwujudan dukungan terhadap pemerintah Kota Bandung yang mempunyai Visi Kota Bandung sebagai kota Jasa yang Bermartabat (Bersih, Makmur, Taat, Bersahabat dan Agamis). Kementrian Agama Kantor Kota Bandung juga mencoba mengaplikasikannya melalui Visi; terwujudnya Agama sebagai landasan moral spiritual dan etika dalam kehidupan masyarakat Kota Bandung yang beriman dan bertakwa terhadap Tuhan YME dalam meningkatkan peran Kota Bandung sebagai Kota Jasa yang Bermartabat dan Agamis, melalui misi Kementrian Agama RI yaitu:

1. Meningkatkan Kualitas Kehidupan Beragama.
2. Meningkatkan Kualitas Kerukunan Umat Beragama.
3. Meningkatkan Kualitas Raudhatul Athfal, Madrasah, Perguruan Tinggi Agama, Pendidikan Agama, dan Pendidikan Keagamaan.
4. Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji.
5. Mewujudkan Tata Kelola Kepemerintahan Yang Bersih dan Berwibawa.

Penyelenggaraan ibadah Haji merupakan bagian dari mekanisme manajemen Kementrian Agama RI. Penyelenggaraan Haji yang baik tentunya dapat memberikan kontribusi pelayanan terhadap Jamaah Haji Indonesia termasuk Jemaah haji Kota Bandung. Dalam strategi penyelenggaraan ibadah haji yang baru ini ada empat perbedaan yang penting dibanding dengan sistem penyelenggaraan haji sebelumnya, yaitu :

1. Penegasan bahwa ibadah haji merupakan kewajiban sekali seumur hidup.
2. Penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan azas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsif nirlaba.
3. Syarat menunaikan ibadah haji harus berusia paling rendah 18 tahun atau sudah menikah.
4. BPIH tetap disetor kerekening Menteri Agama, tetapi melalui bank syariah yang telah ditunjuk khusus untuk menerima setoran BPIH.

Hasil analisis dapat dijelaskan bahwa Pada Kementrian Agama Kota Bandung telah berupaya memeberi anggotanya identitas Lingkungan Internal terutama dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Hal ini menjadikan lembaga diakui sebagai lembaga yang inovatif dengan mengembangkan produk baru. Selain itu di lingkungan Kementrian Agama Kota Bandung berupaya memberikan pelayanan penyelenggaran ibadah haji baik dari segi komitmen kolektif, sehingga lembaga mampu membuat pekerjaanya bangga menjadi bagaian dari padanya. Meningkatkan stabilitas sistem sosial, sehingga mencerminkan bahwa lingkungan kerja dirasakan positif dan diperkuat, konflik dan perubahan dapat dikelola secara efektif, dapat membentuk perilaku dengan membantu anggota menyadari atas lingkunganya.

Pengawasan pada dasarnya merupakan aktivitas untuk menemukan, mengoreksi penyimpangan-penyimpangan penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas-aktivitas yang direncanakan. Tetapi yang penting untuk diingat adalah bahwa pengawasan itu sendiri harus bertujuan positif yang berarti ia harus mengusahakan terjadinya hal-hal tertentu maksudnya mencapai tujuan dalam batasan-batasan penghalang atau melalui aktivitas-aktivitas yang direncanakan. Dengan adanya pengawasan yang berjenjang berdasarkan struktur hierarki yang ada pada Kementerian Agama Kota Bandung. Tentunya akan lebih mudah untuk melakukan pengendalian terhadap aktivitas pekerjaan yang dilakukan oleh aparat yang berada pada posisi unsur pelaksanaan. Karena dengan adanya pengendalian terhadap kinerja pegawai tentunya dapat mempengaruhi perilaku pegawai menjadi lebih disiplin.

Dari hal ini pengendalian dimaksudkan sebagai instrumen untuk mengubah perilaku *disfungsional* atau menimpang, bukan untuk serta merta mengenakan sanksi atau hukuman, tetapi untuk membantu para pegawai mengubah atau meluruskan. Teknik apapun yang dilakukan dalam pengendalian sasaran utamanya adalah untuk menemukan “apa yang tidak beres dalam pelaksanaan berbagai kegiatan” dan bukan serta merta mencari siapa yang salah”. Dengan demikian secara implisit terlihat bahwa pengendalian merupakan alat yang ampuh untuk meningkatkan disiplin.

Disiplin kerja sendiri adalah suatu alat yang digunakan pimpinan untuk berkomunikasi dengan pegawainya agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan tersebut dapat dilihat dari kesadaran aparatur untuk masuk kerja dan istirahat sesuai dengan jadwal yang telah di tetapkan serta mematuhi semua peraturan yang berlaku.

Wawancara dengan Kasi Haji dan Umroh Kota Bandung kaitan dengan peraturan yang berlaku terhadap pegawai. Wawancara dilakukan pada hari senin 1 September 2020 sebagai berikut :

“sebagai pegawai Negri, harus tunduk pada disiplin PNS. Pengawasan terhadap pegawai memang penting dilakukan namun menurut hemat saya, sebagai abdi negara tanpa adanya pengawasan seharusnya pemerintah dapat berjalan yang sebagaimana mestinya. Aoalagi dalam penyelenggaraan ibadah haji pelayanan harus maksimal serta keterbukaan harus jelas”.

Pernyataan ini memang nampak nyata dalam Pelaksanaan Ibdah Haji. Kemenag yakni bahwa setiap pegawai tidak akan melakukan sesuatu ynag menyimpang dari apa yang telah ditetapkan dalam ketentuan dan aturan yang ada.

Pernyataan ini juga disetujui oleh Kemenag Kota Bandung dalam wawancara yang dilakukan pada hari Senin 1 September 2020, pernyataannya sebagai berikut :

“pegawai negri sipil pada dasarnya adalah orang yang lulus dari hasil test, tidak semua orang yang mengikuti tes terpilih menjadi PNS. Keberadaan ini seharusnya mengingatkan setiap PNS sebagai seorang pilihan untuk menjalankan tugas pemerintah dalam melayani masyarakat, sudah seharusnya menjadi contoh”.

Pernyataan ini menyiratkan sebagai abdi masyarakat maka keteladanan seharusnya sudah menjadi bagian dari kehidupan seorang PNS. Pasolong (2013) mendefinisikan karakteristik kontrol adalah peraturan dan pengawasan langsung yang digunakan untuk pengawasan dan mengendalikan perilaku pegawai.

Hasil penelitian sebagaimana dijelaskan di atas, memberikan arti bahwa penerapan Lingkungan Internal organisasi melaui kontrol tidak dapat diabaikan, sebab penerapan Lingkungan Internal organisasi melalui kontrol pimpinan, kinerja individu aparat sebagai Kementerian Agama Kota Bandung lebih mengedepankan unsur disiplin. Hal ini tentunya disebabkan karena adanya pengawasan dan pengendalian dari pimpinannya, baik secara berjenjang sesuai hierarki maupun secara langsung yang dilaksanakan oleh Kemenag Kota Bandung.

Berdasarkan data hasil penelitian di atas, bahwa karakteristik toleransi terhadap konflik dalam Lingkungan Internal organisasi memberikan arti bahwa penerapan budaya organisasi melalui toleransi terhadap konflik, menunjukkan dapat merubah kinerja individu aparat sebagai bagian dari Kemenag Kota Bandung untuk dapat menerima masukan dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji yang berkualitas.

Peran Informasional pola-pola komunikasi menggambarkan tingkat sejauhmana komunikasi organisasi yang di batasi oleh hirarki kewenangan yang formal, komunikasi anatara pimpinan dengan bahwa merupakan wahana bagai pimpinan untuk menyampaikan berbagai hal ini kepada bawahannya, seperti perintah, instruksi, kebijaksanaan baru, pengarahan, pedoman kerja, nasihat dan teguran.begitupun para anggota organisasi selalu ingin di dengar oleh para atasanya. Keinginan demikian dimanfaatkan untuk menyampaikan berbagai hal seperti laporan hasil pekerjaan, masalah yang di hadapi, baik yang bersifat kedinasan maupun pribadi, sasaran-sasaran yang menyangkut pelaksanaan tugas masing-masing bahkan mungkin juga untuk kepentingan organisasi.

Kementerian Agama Kota Bandung sebagai suatu tipe organisasi yang bersidat lini dan juga staf. Dikenal juga dengan struktur yang birokratis. Tipe struktur ini dikenal sangat formalistik dalam penyusunan dan penerapan ketentuan yang formal dan normatif, dengan adanya pembedaan yang jelas antara pegawai yang memiliki jabatan struktural sebagai satuan kerja pelaksana tugas pokok dengan unsur staf sebagai satuan kerja yang bertanggung jawabnya adalah menyelenggarakan tugas-tugas penunjang. Tingkatan kewenangan yang formal dalam hierarki organisasi bertujuan untuk menata lingkungan pekerjaan.

Hasil wawancara dengan kementerian Agama Kota Bandung terkait hirarki karakteristik pola-pola komunikasi pada hari senin 1 September 2020, menyatakan bahwa :

“menurut hemat saya cara berkomunikasi yang tepat juga turut berpengaruh pada kinerja, pemilihan kata harus tepat disampaikan dalam suasana yang tepat sehingga tidak akan mempermalukan pegawai dan ini akan mendorong lingkungan kerja yang kondusif”.

Pernyataan ini dapat dimaknai, pemilihan bahasa yang digunakan dalam komunikasi ternyata juga memiliki peranan yang besar dalam mendekatkan semua pegawai, serta dapat digunakan untuk menghindari terjadinya kesalahan pahaman.

Wheelen dan Hunger (2000:11) Pola-pola lomunikasi adalah tingkat sejauhmana komunikasi organisasi dibatasi oleh hierarki kewenangan yang formal. Penerapan budaya organisasi melalui pola-pola komunikasi tidak dapat diabaikan, sebab selama ini menunjukan belum terbangun pola-pola komunikasi yang baik Pada Kementerian Agama Kota Bandung, dimana ada kecenderungan bahwa komunikasi yang terjalin lebih banyak satu arah hanya dari pimpinan terhadap bawahan, disamping itu jenjang hierarki sebagai rantai tingkatan kewenangan menjadi komunikasi antara bawahan dengan pimpinan semakin ada sekat dalam artian kaku. Dalam menciptakan komunikasi, seorang pimpinan harus dapat menghasilkan 10 hal, yaitu kesediaan untuk tidak mendominasi, mampu menciptakan suasana, mampu menguasai medan, menghilangkan pembicaraan yang mendatangkan kebencian, mampu mengendalikan emosi, mencegah suasana perbedaan, mengajukan berbagai pertanyaan, dalam berbicara jangan terlalu mendominasi.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, bahwa komunikasi sebagai jembatan yang mempertemukan antara anggota dalam suatu organisasi, namun terkadang banyak komunikasi antara pimpinan dan bawahannya kurang baik hal tersebut tidak disadari secara langsung oleh organisasi.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian Analisis Lingkungan Internal Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Pada Kementrian Agama Kota Bandung adalah sebagai berikut: Secara deskriptif dapat dijelaskan bahwa Lingkungan Internal pada Kementerian Agama Kota Bandung sudah dapat dilaksanakan dengan baik. Baik dari segi Struktur Organisasinya, Budaya Organisasinya dan Sumber Daya Manusianya. Berdasarkan elemen-elemen Faktor Lingkungan Internal menentukan Lingkungan Internal organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Pada Kementrian Agama Kota Bandung Yaitu (1) Struktur Organisasi, (2) Perilaku Pegawai/Karyawan, (3) Peranan Manajemen. Kedua elemen-elem Faktor Lingkungan Internal tersebut sudah tertanam dalam Oraganisasi Lingkungan Internal Kementerian agama kota Bandung. Sedangkan satu Elemen Faktor Lingkungan Internal lain yaitu Peranan Manajemen, belum nampak menjadi efektitas dalam pelayanan Ibadah Haji Pada Kementerian Agama Kota Bandung.

Sebab secara teoritis sebagaimana yang dikemukakan oleh Wheelen dan Hunger (Dalam Tedy Hikmat, 2000:11) mengemukakan elemen-elemen lingkungan internal bahwa ke Tiga elem faktor tersebut seharusnya ada dan terintegrasi, dan dalam penelitian ini dari 3 Elemen Faktor Lingkungan Internal hanya ada satu Elemen Faktor yang belum menjadi karakter Lingkungan Internal Pada Kementerian Agama Kota Bandung. Walupun demikian keadaan tersebut menggambarkan bahwa Lingkungan Internal yang ada pada Kementerian Agama Kota Bandung saat ini sudah teritegrasi.

Maka dalam peneliti ini menghasilkan konsep baru, yaitu pencapaian tujuan organisasi dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji pada Kementerian Agama Kota Bandung ternyata tidak perlu semua Elemen Faktor tersebut harus ada secara bersama dan terintegritas, sebab faktor lain yang turut mempengaruhi tercapainya pelayanan ibadah haji adalah elem faktor struktur organisasi dan Perilaku pegawai/Karyawan serta nilai-nilai budaya yang dibawa individu pegawai dalam organisasi, seperti nilai-nilai religi, bekerja adalah ibadah, dan komitmen terhadap pekerjaan.

**SARAN**

**Saran Akademik**

Disarankan agar dilakukan penelitian lanjutan tentang penelitian Analisis Lingkungan Internal Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Pada Kementrian Agama Kota Bandung di tinjau dari perspektif Ilmu Administarsi Publik konsentrasi Kebijakan Publik. Agar pelayanan ibadah haji pada Kementerian Agama Kota Bandung Semakin berkualitas.

**Saran Praktis**

Berangkat dari kesimpulan penelitian tersebut, maka secara praktis peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Di sarankan kepada Kemenag Kota Bandung, agar dapat melaksanakan secara komprehensif Lingkungan Internal yang di terapkan Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Pada Kementrian Agama Kota Bandung. Supaya menghasilkan pelayanan yang berkualitas.
2. Di sarankan kepada Kemenag Kota Bandung, dalam menumbuhkan pola-pola komunikasi yang menjadi pengaruh terhadap Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Pada Kementrian Agama Kota Bandung.
3. Di saran Kepada Kementerian Agama Kota Bandung pasca pandemi pelayanan harus semakin maksimal terutama bagi jemaah yang tidak bisa berangkat haji tahun 2020 karena Pandemi.

**DAFTAR PUSTAKA**

Kreintner (2008:12), Perilaku Organisasi. Buku 2 Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.

Mahmudi (2005:208). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : UPP AMP. YKPN.

Moleong (2009:3). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakaya.

Mulyaningsih. 2010. Budaya Organisasi. Bandung: CV KIMFA MANDIRI

Pasolong (2013). Birokrasi & Good Governance. Jakarta: Program Magister Hukum Univ Kristen Jakarta.

Siagian, Sondang P. (2007:3). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara

Siagian (2007:6). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara.

Silalahi, Ulbert. (2007:98). Metodologi Analisis Data dan Interprestasi Hasil untuk Penelitian Sosial Kuantitatif. Bandung : PT Refika Aditama.

Sukidin (2003:1). Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro. Insan Cendekia.

Supriatna (2011:1). Sistem Administrasi Pemerintahan di Daerah. Bumi Aksara.

Suryadi, Soleh (2007:4). Administrasi Publik dan Otonomi Daerah. Bandung : Prisma Press.

Suradinata, Ermaya (2005:1). Etika Pemerintahan dan Geopolitik Indonesia. Bandung: Pustaka Ramadhan.

Waldo terjemahan Admosoedarmo (2006:17). Pengantar Studi Publik Administration. Jakarta: Radar Jaya Offset.

Wheelen dan Hunger, (Dalam Tedy Hikmat, 2000:10). Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Pada Kementerian Agama Kota Bandung.

Peraturan Mentri Agama Republik Indonesia No 10 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja kementrian Agama.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Menjadi Undang-undang.