Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Pengembangan strategi dan kebijakan peningkatan manajemen kualitas pelayanan haji Indonesia : studi kasus di DKI Jakarta

Nursi Arsyirawati, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=75130&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh tuntutan masyarakat agar pelayanan haji ditingkatkan kualitasnya, dipihak lain pemikiran tentang manajemen pelayanan ilmu secara akademis telah mengalami perkembangan yang sedemikian pesat, sedangkan penerapannya pada manajemen pelayanan haji Indonesia belum dirasakan secara optimal. Oleh karena itu penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul "PENGEMBANGAN STRATEGI PENINGKATAN MANAJEMEN KUALITAS PELAYANAN HAJI INDONESIA".

Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi kondisi obyektif pada pelayanan haji Indonesia dengan menggunakan metode SWOT yang kemudian berdasarkan data SWOT tersebut mencoba mencari solusi strategi yang efektif untuk mengoptimalisasi manajemen Kualitas Pelayanan Haji Indonesia.

Sifat penelitian ini adalah deskriptif analisis dan komperatif Variabel penelitian yang digunakan yaitu : (a) Variabel struktur organisasi dengan indikator tingkat formalisasi, tingkat kompleksitas dan tingkat sentralisasi. (b) Variabel sumber daya manusia dengan indikatornya adalah kualitas SDM yang diukur dengan pendekatan service quality menurut Valerie dan Parasuraman dan kuantitas SDM yang diukur berdasarkan ratio perbandingan pegawai menurut standar DEPDAGRI. (c) Variabel budaya organisasi dengan indikator tingkat jarak kekuasaan, tingkat penghindaran terhadap ketidakpastian, tingkat individualisme vs kolektifisme dan tingkat feminitas vs maskulinitas, (d) Variabel perilaku pelanggan dengan indikator lima dimensi service quality pada pelayanan administratif, tarif, akomodasi dan informasi.

Sifat data untuk penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif yang bersumber dari organisasi Ditjen Bimas Islam dan Urusan Haji Departemen Agama RI dan masyarakat yang melaksanakan ibadah haji pada tahun 1994-1998. Sedangkan cara memperoleh data tersebut dibedakan kedalam data primer dan data sekunder. Pengukuran pada data primer dilakukan dengan menggunakan perhitungan nilai skor rata-rata setiap responden maupun pada seluruh responden, sedangkan pengolahan datanya menggunakan sistem SPSS (secara komputerisasi).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan metode SWOT pelayanan haji Indonesia memiliki kharakteristik sebagai berikut : Dari segi kekuatan adalah struktur organisasi dengan tingkat formalisasi sedang, dan kompleksitas rendah, kuantitas SDM yang cukup dan budaya organisasi yang cukup mendukung. Adapun segi kelemahannya adalah desain struktur kurang flat, sentralisasi tinggi, kualitas SDM pada tingkat pimpinan (manajer) yang lemah serta tingkat kepentingan organisasi yang cukup tinggi.

Elemen peluang menunjukkan adanya kepuasan pelanggan pada pelayanan administratif, tarif, informasi dan akomodasi yang cukup positif. Dilain pihak ketidak puasan pelanggan terhadap pelayanan administrati£ berupa administrasi yang berbelit-belit dan sistem komputerisasi yang lambat serta ketidak mampuan pegawai dalam mengantisipasi perubahan jadwal adalah merupakan sisi tantangan yang harus diperhatikan.

Berdasarkan analisa SWOT ini penulis menyarankan beberapa solusi yang bertumpu pada konsep mewirausahakan birokrasi.