UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GRAFIK ..... **xiii**
ABSTRACT ..... **xiv**
INTISARI ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian 16
1.3. Tujuan Penelitian 18
1.4. Manfaat Penelitian 18
1.5. Sistematika Penelitian 19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI **21**
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu 21
2.2. Haji dan Pelayanan Publik 29
2.2.1. Definisi Pelayanan Publik 29
2.2.2. Penyelenggaran Ibadah Haji sebagai Pelayanan Publik 31
2.3. Inovasi di Sektor Publik 35
2.3.1. Perkembangan Konsepsi Inovasi di Sektor Publik 35
2.3.2. Inovasi dalam Konteks Pelayanan Publik 39
2.3.3. Proses Inovasi Pelayanan Publik 42
2.4. Pembangunan Kapasitas di Sektor Publik 48
2.4.1. Konsep Pembangunan Kapasitas 48
2.4.2. Dimensi Pembangunan Kapasitas di Sektor Publik 51
2.4.3. Model Pembangunan Kapasitas dalam Konteks Organisasi: 55
2.4.3.1. Tinjauan dari Pengembangan Kapasitas Organisasi 56
2.4.3.2. Tinjauan dari Pengelolaan Kapasitas Inovasi 59
2.5. Kerangka Berpikir 75

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

BAB III METODE PENELITIAN 79
3.1. Pendekatan dan Strategi Penelitian 79
3.2. Lokus Penelitian 82
3.3. Operasionalisasi Konsep Penelitian 82
3.4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian 85
3.5. Pengolahan dan Teknik Analisis Data 91
3.6. Validitas Data 93
BAB IV KONTEKS PENELITIAN 95
4.1. Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 95
4.1.1. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 95
4.1.2. Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 100
4.1.3. Visi, Misi dan Tujuan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 101
4.1.4. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 102
4.2. Penyelenggaraan Pelayanan Haji di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 104
4.3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 108
4.3.1. Sekilas tentang PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 108
4.3.2. Aktivitas pada PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 109
4.4. Program Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Terintegrasi Pelayanan Haji di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 110
4.4.1. Sekilas tentang Program Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji 110
4.4.2. Maksud dan Tujuan Program Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji 113
4.4.3. Aktivitas pada Program Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji 113
BAB V PROSES INOVASI PTSP-TERINTEGRASI PELAYANAN HAJI ... 117
5.1. Tahapan Inisiasi pada Program PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji 117
5.2. Tahapan Implementasi pada Program PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji 129
5.3. Tahapan Difusi pada Program PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji .. 143
BAB VI PEMBANGUNAN KAPASITAS ORGANISASI DALAM INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA 156
6.1. Kepemimpinan 157

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

6.2. Struktur dan Sistem Organisasi 182
6.3. Jejaring Eksternal 215
BAB VII PENUTUP 241
7.1. Kesimpulan 241
7.2. Rekomendasi 243
DAFTAR PUSTAKA 246

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 **Proses Inovasi di Sektor Publik** 44
Gambar 2.2 **A Five Dimensional Framework of Instutional Capacity**..... 52
Gambar 2.3 **Model of Organizational Capacity**..... 57
Gambar 2.4 **Model Management of Capacity for Innovation** 61
Gambar 2.5 **Kerangka Berpikir** 78
Gambar 3.1 **Analisis Data: Model Interaktif** 92
Gambar 4.1 **Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta** 103
Gambar 4.2 **Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta** 105
Gambar 5.1 **Jadwal Penempatan BPS-BPIH pada Layanan PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta** 131
Gambar 5.2 **Alur Pendaftaran Haji (Sebelum adanya PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji)**..... 135
Gambar 5.3 **Alur Pendaftaran Haji (Setelah adanya PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji** 137
Gambar 5.4 **Sosialisasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji**..... 145
Gambar 6.1 **Rapat Koordinasi Pimpinan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta**..... 170
Gambar 6.2 **Knowledge Sharing melalui SiSapa Pagi secara Online**..... 200
Gambar 6.3 **MoU Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Ruang PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dengan Salah Satu BPS-BPIH** 231
Gambar 6.4 **Hubungan Pembangunan Kapasitas Organisasi dalam Proses Inovasi Pelayanan Publik pada Program PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji** 238

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 **Penelitian Terdahulu tentang Penyelenggaraan Haji** 24

Tabel 2.2 **Penelitian Terdahulu tentang Pembangunan Kapasitas dan Inovasi di Sektor Publik** 26

Tabel 3.1 **Daftar Informan pada Program Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji** 87

Tabel 4.1 **KUA di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta** 100

Tabel 5.1 **Proses Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji** 153

Tabel 6.1 **Gaya Kepemimpinan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta** 177

Tabel 6.2 **Susunan Tim Pembangunan PTSP di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta** 186

Tabel 6.3 **Kegiatan Knowledge Sharing di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta** 201

Tabel 6.4 **Koordinasi dengan Unit Instansi Vertikal Kementerian Agama di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2019-2021** 219

Tabel 6.5 **Koordinasi Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta** 223

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 **Kuota dan Jumlah Pendaftar Haji Nasional Tahun 2016-2020** 5

Grafik 1.2 **Indeks Kepuasan Masyarakat pada Seluruh Instansi Vertikal Kementerian Agama RI** 12

Grafik 5.1 **Penguna Layanan Haji pada PTSP-Terintergasi Pelayanan Haji Tahun 2017-2021** 141

Grafik 5.2 **Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji Tahun 2019-2020** 143

Grafik 5.3 **Kunjungan Studi Banding PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji Tahun 2018-2021** 146