

INOVASI PELAYANAN JAMAAH HAJI TERPADU PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA SURABAYA

Santi¹, Teguh Santoso², Radjikan³

^{1, 2, 3} Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

santiigrldn99@gmail.com¹, teguh@untag-sby.ac.id², radjikan@untag-sby.ac.id³

ABSTRACT

This integrated service is an activity carried out by the Office of the Ministry of Religion of the City of Surabaya in processing the convenience of the community and Hajj Organizers starting from the application to the document issuance process which is carried out by one place. Integrated services of the Surabaya Ministry Office in improving services in collaboration with Panin Syariah Bank & CIMB Niaga Syariah which are engaged in providing financial management services for pilgrims' deposits. This study aims to determine the form of innovation in the service of pilgrims at the Ministry of Religion City of Surabaya in improving the process of implementing One Stop Integrated services. This study uses a qualitative method. The object of research is the Ministry of Religion City of Surabaya. Collection techniques include, Interview Observation, and Documentation. The research uses applies innovation using Suryani's theory (2008) and can be concluded to improve service strategies. Based on the alternative strategy, the Ministry of Religion of the City of Surabaya continues to innovate and socialize about service programs that have been provided for the convenience of the community and pilgrims.

Keywords : SWOT, Ministry of Religion, Service Innovation, Hajj

ABSTRAK

Pelayanan terpadu ini yakni kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya dalam memproses kemudahan masyarakat dan Penyelenggara Haji mulai dari permohonan hingga proses penerbitan dokumen yang dikerjakan oleh satu tempat. Pelayanan terpadu Kantor Kementerian Surabaya dalam meningkatkan layanan yang bekerjasama dengan Bank Panin Syariah & CIMB Niaga Syariah yang bergerak dibagian penyediaan layanan pengelolaan keuangan setoran jamaah haji. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bentuk inovasi pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kota Surabaya dalam meningkatkan proses pelaksanaan pelayanan Terpadu Satu Pintu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Objek penelitian yakni Kementerian Agama Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data meliputi, Wawancara Observasi, serta Dokumentasi. Penelitian menggunakan teori Suryani (2008) dan dapat disimpulkan meningkatkan strategi pelayanan. Berdasarkan alternatif strategi yakni Kementerian Agama Kota Surabaya tetap menginovasi dan mensosialisasikan tentang program pelayanan yang telah diberikan demi kemudahan masyarakat maupun jamaah haji.

Kata Kunci : SWOT, Kementerian Agama, Inovasi Pelayanan, Haji

PENDAHULUAN

Pemerintahan pada saat ini mengalami tekanan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemberian informasi serta dituntut untuk lebih efisien dan efektif. Hal tersebut menyebabkan pemerintahan harus lebih aktif dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan program yang akan dilaksanakan. Peningkatan pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan suatu ukuran keberhasilan pemerintah dalam menyediakan layanan publik. Jadi pelayanan yang diberikan harus transparansi, akuntabilitas dan partisipasi (Dwiyanto, 2006). Berdasarkan peraturan Menpan dan RB No. 30 tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik, serta kebutuhan Inovasi LAN. Inovasi di sektor publik pada saat ini menjadi sebuah keharusan untuk membuat ketersediaannya layanan yang semakin mudah, cepat, terjangkau dan merata. Sesuai dengan UU No. 8 tahun 2019 bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan prima bagi jamaah haji dengan menyiapkan SDM yang profesional yaitu melatih pelatihan dan pembekalan tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang terintegrasi dan maksimal. Kementerian Agama Surabaya telah inovatif untuk melakukan administrasi visa portabel di tempat dan biaya ditanggung oleh Pemerintah Daerah Surabaya. Bantuan ini merupakan identifikasi pembuatan administrasi dengan pejabat Migrasi yang datang langsung ke Kantor Kementerian Agama. Prasarana *mobile passport on the spot* calon jemaah haji dari Kementerian Agama Kota Surabaya.

Kementerian Agama Kota Surabaya dalam menyikapi Keputusan diatas pada tahun 2020 meresmikan Inovasi Smart Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Alasan dilaksanakannya inovasi tersebut ialah untuk mendekatkan penyelenggaraan Pelayanan Agama Republik Indonesia ke daerah setempat, bekerja dengan terintegrasi administrasi ke daerah, lebih mengembangkan prinsip kerja dan pelaksanaan, dan mencegah terjadinya Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Pada pelaksanaannya Inovasi Smart Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut menggunakan prinsip keterpaduan, Akuntabilitas, Aksesibilitas, Simplifikasi Kenyamanan, dan Disiplin, Sopan & Ramah. Menjadikan kelebihan dalam pemberlakuan Inovasi Pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Kota Surabaya. Penyelenggara Perjalanan haji selama ini dipandang kurang efektif dan efisien sebelum masa pandemi, dan selama masa pandemi, sehingga juga mempengaruhi sifat kelancaran administrasi dan keamanan bagi para penjelajahnya. Dalam hal bantuan yang didapat benar dalam bentuk, sifat bantuan atau pemberian yang didapat sesuai dengan bentuknya, maka sifat bantuan atau pemberian tersebut diatur dengan baik dan memadai, bagaimanapun juga dengan anggapan bantuan atau pemberian yang didapat lebih rendah. dari yang diperkirakan, kualitasnya terlihat buruk. Dari fenomena di atas, penulis tertarik untuk lebih mengetahui dan menganalisis Inovasi pelayanan jamaah haji terpadu yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya, maka penulis akan mengangkat judul “*Inovasi Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Pada Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya*”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengenai Inovasi Pelayanan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya menggunakan metode penelitian kualitatif. Fokus yang menjadi pertimbangan awal pada penelitian ini ialah tindakan nyata oleh Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya dalam membantu layanan masyarakat (Calon Jamaah Haji) dengan pelayanan kepengurusan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan menggunakan teori Suryani (2008) Dalam penelitian ini terdapat 2 sumber data yaitu data primer dan sekunder, Data primer diperoleh secara langsung dari pihak pertama, yang berupa hasil wawancara kepada 3 informan penelitian yang bertujuan menjawab pertanyaan-pertanyaan pada penelitian. Sementara data sekunder diperoleh dari data dokumentasi, data Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi, studi pustaka dan dokumentasi. Teknik analisa dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL & PEMBAHASAN

Untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan publik sudah berjalan dengan baik maka dapat dilihat dari tiga indikator yang dikemukakan oleh Suryani (2008), yaitu sebagai berikut :

- **Proses**

Untuk melihat sejauh mana proses ke-efektifan inovasi pelayanan di Kankemenag ini terhadap pelaksanaan program dari pemerintah pusat dan dan perintah kantor kementerian agama wilayah dari semua proses dan kegiatan internal atau mekanisme lembaga, yang diselenggarakan oleh pihak Kankemenag Surabaya yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan memperkenalkan inovasi layanan Smart PTSP kepada masyarakat dinilai belum berjalan dengan baik.

- **Sumber Daya**

Untuk keberhasilan pelaksanaan inovasi pelayanan jamaah haji terpadu di kankemenag surabaya. Hal tersebut disampaikan berdasarkan data yang didapat dari hasil wawancara dengan pegawai PTSP. Yaitu menerangkan bahwa dibutuhkan pekerja (petugas) yang berkompetensi tinggi, yaitu memiliki sumber daya manusia yang professional dibidangnya, berpengetahuan yang baik, memiliki keterampilan yang baik, ulet dalam bekerja dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan serta berinteraksi dengan baik terhadap lingkungan kerja dan tim kerjanya. Sehingga pekerjaan yang dilakukan mendapatkan hasil yang baik dan maksimal.

- **Nilai**

Agar inovasi pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan maksimal berjalan dengan baik dan maksimal dalam penerapannya maka dibutuhkan proses strategi yaitu layanan terintegrasi, dimana organisasi publik menawarkan peningkatan sejumlah layanan, warga memiliki kesederhanaan dan disediakan dengan keyamanan pada layanan kankemenag PTSP yang tidak berbelit-belit untuk mengurus pendaftaran Jamaah Haji. Dengan adanya inovasi layanan lebih dekat dengan masyarakat dan biasanya membentuk kepastian dan meningkatkan kepuasan masyarakat. dan memfaatkan kerjasama yang inovatif untuk memenuhi peningkatan agar lebih efisien dalam memberikan layanan publik yang berkolaboratif. Inovasi pelayanan mendapat apresiasi dari masyarakat karena sudah sangat membantu dan merealisasikan peran pentingnya dengan mendorong masyarakat untuk hasil inovasi

lebih memiliki kemungkinan untuk sukses dan lebih luas jangkauannya dan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi. Dalam proses penyusunan Inovasi pelayanan jamaah haji terpadu di Kementerian Agama Kota Surabaya perlu Hasil observasi data berupa wawancara dari pihak Kementerian Agama Kota Surabaya, secara langsung yang ada di lapangan , adanya beberapa faktor sebagai berikut :

Hasil yang didapatkan berupaya mengetahui pelayanan serta tetap terus berinovasi dengan Pelayanan di Kementerian Agama kepada pendaftar calon jamaah haji untuk mempermudah dan memenuhi persyaratan menuju Ibadah Haji, dengan analisis :

- Kemudahan pelayanan yang di berikan Kemenag Surabaya berguna untuk setiap pendaftar/pemohon merasakan kenyamanan di dalam ruangan maupun di pelayanan yang berhadapan langsung dengan pegawai PTSP.
- Pelayanan terpadu satu pintu yakni layanan pendaftaran haji di Kemenag Surabaya dalam meningkatkan inovasi yang bekerjasama dengan Bank Panin Syariah & Bank CIMB Niaga Syariah. Yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien sehingga mempermudah layanan keuangan setoran tabungan bagi pendaftar calon jamaah haji.
- Aksesibilitas pelayanan yang didapatkan calon jamaah haji Kementerian agama Surabaya mempunyai layanan pembuatan paspor berkelompok dengan jumlah tertentu yang mendatangkan pegawai kantor imigrasi langsung ke kantor kemenag surabaya.
- Dengan minimnya SDM dengan lulusan SD maupun Buta Huruf bagi calon pendaftar haji, mengakibatkan kesulitan bagi Pegawai yang harus menuntun tata cara pendaftaran haji melalui online.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa rumus strategi inovasi pelayanan jamaah haji terpadu yang berkaitan untuk mempermudah pelayanan di masyarakat new normal ini. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diambil alternatif :

Kemenag Surabaya sendiri sudah mensosialisasikan program pelayanan terpadu untuk persyaratan dan pendaftaran ibadah haji di berbagai kanal internet (Social Media, Website “*Kemenag Surabaya Online*”), tetapi masih banyak masyarakat yang awam dengan penggunaan maupun pengaksesan berbasis teknologi untuk mengetahui informasi lebih lanjut tentang pendaftaran haji. Kurangnya SDM dari pihak pendaftar bilamana ingin mendaftar melalui online maupun pengajuan pengerasan pembatalan haji keberangkatan hajinya karena jamaah meninggal dunia atau kesulitan ekonomi. Tetap diperlukannya sosialisasi terus-menerus antara Kemenag Surabaya dengan calon jamaah haji yang mendaftar.

Saran

Berdasarkan temuan diatas, peneliti dapat membuat saran untuk Pelayanan Terpadu Kementerian Agama Kota Surabaya, Perlu aktifnya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat maupun calon jamaah haji dimusim new normal dan keberangkatan haji. Mungkin melalui aplikasi atau responsive aplikasi media sosial seperti Instagram, Website Kemenag Surabaya Online, dll. Bagi calon jamaah haji maupun pegawai khususnya, sama-sama mensosialisasikan Smart PTSP guna mempermudah pendaftaran secara online dan informasi mengenai pendaftaran maupun berita tentang haji bisa diakses melalui kanal internet. Masyarakat berkontribusi secara langsung untuk kemajuan & menginovasi pelayanan Kemenag Surabaya kedepannya agar menciptakan pelayanan yang jauh lebih inovatif dan sempurna. Sumber Daya Manusia sangat dibutuhkan untuk membantu serta mempermudah Program layanan online yang telah disediakan hingga saat ini. Menambah SDM yang sesuai dengan bidang keahlian agar efektif serta efisien membantu dan mengarahkan sesuai SOP yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Budi Anggara Sukmasari,. (19 Mei 2022). Analisis SWOT Standar Operasional Pelayanan Pendaftaran Haji kepada Calon Jamaah. <https://ejournal.metrouniv.ac.id/index.php/Multazam/article/view/4632>.
- Kementerian Agama Republik Indonesia,. (2012). *Haji dari Masa ke Masa*, Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama.
- Khusna, Fifi Ilmiatul,. (2022). Strategi Pelayanan Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. <http://digilib.uinsby.ac.id/52506/>
- Menpan dan RB No. 30/2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, serta Kebutuhan Inovasi LAN
- Siregar, Aula Mashuri,. (2018). Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang. <http://repository.uinsu.ac.id/5396/>
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang RI Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, pasal 8 ayat (2-3).
- Undang-undang RI Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji pasal 3.