

**INOVASI PELAYANAN JAMAAH HAJI TERPADU PADA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA SURABAYA
(Studi Kasus Pemanfaatan Smart PTSP)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik**



**OLEH :
SANTI
NBI 1111800084**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**INOVASI PELAYANAN JAMAAH HAJI TERPADU PADA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA SURABAYA
(Studi Kasus Pemanfaatan Smart PTSP)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik**



OLEH :

SANTI

NBI1111800084

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SANTI
NBI : 1111800084
Judul : Inovasi Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Pada Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya (Studi Kasus Pemanfaatan Smart PTSP)

Surabaya, 22 Juni 2022

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing 1


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP.20120870103



Drs. Teguh Santoso, M.Si
NPP.201087010

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 22 Juni 2022

Dewan Penguji :

1. **Drs. Teguh Santoso, M.Si**
Ketua

()

2. **Prof. Dr. Arif Darmawan, SU**
Penguji


()

3. **Yusuf Hariyoko S.AP., M.AP**
Penguji

()

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

Dr. Dra. Azan Naduwinarti, M.P
NPP.20120870103

()

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : SANTI

NBI : 1111800084

Program : Studi Adminstrasi Negara

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Pada Kantor
Kementerian Agama Kota Surabaya (Studi Kasus
Pemanfaatan Smart PTSP)

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain yang dipublikasikan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran saya sendiri yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 22 Juni 2022

Yang membuat Pernyataan





UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya

Tlp. 031 593 1800 (ex.331)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SANTI
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Progam Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, atas karya saya yang berjudul :

“Inovasi Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Pada Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya (Studi Kasus Pemanfaatan Smart PTSP)”

Badan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 22 Juni 2022

Yang Menyatakan,



(SANTI)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada Almarhum Bapak Marto dan Almarhumah Ibu Mujiati selaku orang tua kandung saya serta Ibu Yatemi selaku Ibu Sambung saya & Kakak Kandung saya yang selalu memberikan do'a, nasihat, kasih sayang serta dukungan baik moral maupun material. Terimakasih telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit.

Saya berjanji tidak akan mensia-siakan itu semua saya akan melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Terimakasih untuk rekan-rekan saya dan Almamater Kampus tercinta yaitu Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sebagai Universitas Kebanggaanku.

“Tidak ada kata Terlambat untuk berubah menjadi Lebih Baik dan Tidak ada kata Nanti, lebih baik lakukan Sekarang!”

(Santi)

“Berusaha terbang lebih tinggi, kenang-kenangan dari masa lalu yang membuat bersinar. Meskipun aku memiliki banyak kekurangan, hal itu membuat lebih indah”

(*We Go Up* oleh N
CT Dream)

RIWAYAT HIDUP

Biodata Diri

Nama : SANTI
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 08 September 1999
No. Telepon : 089679991760
E-mail : santiigrldn99@gmail.com



Riwayat Pendidikan

SDN Pagesangan 426 Surabaya : Tahun 2006 – 2012
SMP Hang Tuah 2 Surabaya : Tahun 2012 – 2015
SMA ITP Surabaya : Tahun 2015 – 2018
Universitas 17 Agustus 1945 : Tahun 2018

Riwayat Organisasi

Anggota Penggalang Pramuka Kwarcab Surabaya (2010 - 2011)
Anggota Bulutangkis SMP Hang Tuah 2 (2012 - 2014)
Anggota Pramuka Penegak SMA ITP Surabaya (2015 - 2016)
Anggota UKM Bulutangkis Untag Surabaya (2018 - 2019)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas berkat dan rahmat karunia-nya yang telah diberikan kesehatan, akal budi dan hikmat yang telah diberikan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya (Studi Kasus Pemanfaatan Smart PTSP)”**.

Skripsi yang telah disusun diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam proses penyusunan Skripsi ini, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dari skripsi yang lain. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih banyak kepada pihak yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terimakasih banyak kepada :

- 1.) Allah SWT. Yang memberikan berkah dan kemudahan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini serta diberikan kesehatan dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
- 2.) Kepada Kedua Orangtua, yang telah memberikan dukungan semangat, do'a yang tiada henti. Saya ucapkan terimakasih banyak kepada orang tua saya yang telah mewujudkan cita-cita saya dan telah tersampaikan serta dapat melihat anaknya menjadi sarjana.
- 3.) Kepada Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM.CMA.,CPAI., Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- 4.) Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Dr. Ayun Maduwinarti, M.P
- 5.) Kepada Drs. Teguh Santoso, MSi Selaku Dosen Pembimbing Pertama, terimakasih telah sabar membimbing saya. Semoga bapak diberikan kesehatan dan keberkahan. Aamiin.
- 6.) Kepada Bapak Drs. Radjikan, M.Si selaku dosen pembimbing kedua, terimakasih banyak bapak telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengoreksi skripsi saya. Semoga bapak diberikan kesehatan dan keberkahan. Saya meminta maaf jika saya mempunyai salah yang disengaja maupun tidak disengaja.
- 7.) Kepada Bapak Pardi selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya, Bapak Gartaman selaku Kepala Sub Bagian TU, Bapak Faisol selaku ketua seksi PHU, dan Bu Ana serta jajaran pegawai lainnya terimakasih sudah membantu saya, semoga diberikan kesehatan dan keberkahan amiinn.

- 8.) Kepada Orang yang sayangi dan selalu memberikan penuh dukungan terimakasih banyak kepada Kak Mawar, Cia, Adnan Firdaus, Hendra yang telah memberi support, menemani bimbingan dan saat skripsian. LOPYU DEH!
- 9.) Serta Terimakasih untuk para Author Wattpad maupun Alternatif Universe yang saya Cintai Jocelyn Suherman, Asquerencia, Ayna, Ravinkyu, Vallerie yang sudah membantu saya untuk lebih semangat menulis naskah cerita sambil skripsian.
- 10.) Kepada karakter fiksi Sirkel (The Dukes Said), (Kavjendra's), (Arkananta) Shaka, Zidane, Yudhis, Axel, Dirga, Jeffry, Haga, Jian, Ajun, dan anak motor wattpad lainnya terimakasih telah membuat saya lebih mencintai kalian yang tidak bisa digapai daripada orang asli.
- 11.) Terimakasih juga pada Support Sistem saya NCT Jaehyun, Jaemin, Treasure Junkyu, Jihoon yang sudah menemani saya dengan lagu mereka saat saya sedang sedih.

Surabaya, 29 Mei 2022

(SANTI)

SUMMARY

Santi, 2022, Innovation of Integrated Hajj Services at the Surabaya City Ministry of Religion Office (Case Study of Smart PTSP Utilization). Drs. Teguh Santoso, M.Si

This integrated service research 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 process to the document issuance process carried out by one place. In the service system at the Surabaya City Ministry of Religion, which must serve the community for service implementing employees, they always continue to apply health protocols, the supervisor is directly monitored by the PHU Section Head of the Surabaya City Ministry of Religion so that it looks great the seriousness of the employees in working and serving the congregation. The integrated service of the Surabaya Ministry Office has characteristics and innovations, with its own advantages in improving services in collaboration with Panin Syariah Bank & CIMB Niaga Syariah Bank which are engaged in providing Hajj deposit financial management services.

This study aims to determine the form of innovation in the service of pilgrims at the Ministry of Religion of the City of Surabaya in improving the process of implementing One Stop Services. This study uses a qualitative method. The object of research is the Ministry of Religion of the City of Surabaya. Data collection techniques include, Interview Observation, and Documentation. The research uses the SWOT Analysis method and it can be concluded that improving service strategies during this pandemic and new normal. 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*

RINGKASAN

Santi, 2022, **Inovasi Pelayanan Jamaah Haji Terpadu Pada Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya (Studi Kasus Pemanfaatan Smart PTSP)**.
Drs. Teguh Santoso, M.Si

Penelitian 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. Pada sistem pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kota Surabaya yang harus melayani masyarakat bagi pegawai pelaksanaan pelayanan senantiasa tetap menerapkan protokol kesehatan, pengawasan secara langsung yang dipantau oleh Kepala Seksi PHU Kementerian Agama Kota Surabaya sehingga terlihat besar keseriusan pegawai dalam bekerja dan melayani para jamaah haji. Pelayanan terpadu Kantor Kementerian Surabaya memiliki karakteristik serta inovasi, dengan keunggulan tersendiri dalam meningkatkan layanan yang bekerjasama dengan Bank Panin Syariah & CIMB Niaga Syariah yang bergerak dibagian penyediaan layanan pengelolaan keuangan tabungan 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 metode Analisis SWOT dan dapat disimpulkan meningkatkan strategi pelayanan saat pandemi maupun new normal ini. 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*

DAFTAR ISI

COVER DEPAN.....	i
HALAMAN COVER	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
SUMMARY	xi
RINGKASAN	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Teoritis	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Sistematika Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.2 Critical Review.....	12
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Inovasi Pelayanan.....	15
2.2.2 Pelayanan Publik	17
2.2.3 Asas Pelayanan Publik	18
2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	19
2.2.5 Analisis SWOT	19
2.2.6 Tabel Matrik SWOT.....	21
2.3 Program Pelayanan Kementerian Agama	22
2.4 Kerangka Konseptual	23

BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Fokus Penelitian	25
3.3 Lokasi Penelitian dan Informan.....	26
3.4 Sumber Data.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Teknik Analisis Data	28
BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil Penelitian	31
4.1.1 Deskripsi Objek.....	31
4.1.2 Sejarah kementerian Agama Kota Surabaya.....	32
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya	33
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya.....	33
4.1.5 Fungsi dan Kegunaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP):	38
4.1.6 Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Surabaya	39
4.1.7 Prosedur Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya	40
4.2 Penyajian Data	41
4.2.1 Proses	41
4.2.2 Sumber Daya.....	47
4.2.3 Nilai	48
4.2.4 Rencana Strategis Kemeneterian Agama.....	54
4.2.5 Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah	54
4.3 Pembahasan.....	55
4.3.1 Analisis SWOT	55
4.3.2 Matriks Analisis SWOT	57
4.3.3 Strategi Inovasi Pelayanan Jamaah Haji Terpadu di Kantor Kemenag Surabaya.....	63
BAB V PENUTUP.....	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2. 2 Gambar Analisis SWOT.....	20
Tabel 2. 3 Matrik SWOT.....	21
Tabel 4 1 Informan Responden	26
Tabel 4 2 SOP Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya tentang Smart PTSP.....	42
Tabel 4 3 Analisis SWOT	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4.1 Letak Maps Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya	31
Gambar 4.2 Lokasi Penelitian Kementerian Agama Kota Surabaya	31
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya	33
Gambar 4.4 Website Smart PTSP	43
Gambar 4.5 Menu Layanan pada Seksi Haji dan Umroh.....	43
Gambar 4.6 Tampilan menu jenis layanan Permohonan rekomendasi Paspor Haji/Umroh.....	45
Gambar 4.7 Tampilan Barcode atau Nomor Agenda Registrasi	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara 1	69
Lampiran 2 Pedoman Wawancara 2	70
Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian Dari Kementerian Agama Kota Surabaya	71
Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian Dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	72
Lampiran 5 Dokumentasi saat Wawancara	73
Lampiran 6 Foto Tempat Pelayanan Terpadu Kemenag Surabaya	74
Lampiran 7 Kartu Bimbingan ACC (Tampak Depan)	75
Lampiran 8 Kartu Bimbingan (Tampak Belakang)	76
Lampiran 9 Lembar Revisi Dosen Penguji	77
Lampiran 10 Hasil Turnitin Bab 1, 4, dan 5	80
Lampiran 11 Hasil Turnitin Jurnal Artikel	81

