

INOVASI PELAYANAN JAMAAH HAJI TERPADU PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA SURABAYA

Santi ¹, Drs. Teguh Santoso, M.Si ², Drs. Radjikan, M.Si ³

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

³ Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

E-mail : teguh@untag-sby.ac.id

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 subject of study is the Ministry of Religion of Surabaya City. Documentation and Interview Observation are data collection methods. The conclusion of this study is that innovation and Suryani's (2008) theory may be used to enhance service methods. On the basis of the alternative approach, the Ministry of Religion of the City of Surabaya continues to create and disseminate information about community- and pilgrim-friendly service activities.

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

ABSTRAK

Pelayanan terpadu ini merupakan aktivitas yang dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya untuk kenyamanan masyarakat dan penyelenggara haji Mekkah, dari satu tempat hingga proses penerbitan aplikasi hingga dokumen. Layanan terpadu Kementerian Agama bekerja sama dengan Bank Panin Syariah dan CIMB Niaga Syariah yang bergerak di bidang penyediaan layanan pengelolaan keuangan simpanan jemaah haji, untuk meningkatkan pelayanan. Penelitian ini memudahkan dalam mengetahui bentuk inovasi Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Surabaya untuk meningkatkan proses penerapan pelayanan terpadu satu pintu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Subyek survei adalah Kementerian Agama di Surabaya. Teknik pengumpulan data meliputi observasi dan wawancara, dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Suryani (2008) dan dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan mengalami peningkatan. Berdasarkan strategi alternatif, Kementerian Agama Kota Surabaya terus berinovasi dan berkolaborasi dalam program pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat dan jemaah.

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

PENDAHULUAN

Masyarakat saat ini meminta pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan informasi yang lebih banyak, serta lebih efisien dan efektif. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk membuat penilaian yang lebih baik atas inisiatif mereka. Karena pelayanan publik merupakan hak sosial dasar bagi masyarakat, maka pemerintah harus memprioritaskan peningkatan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus transparan, akuntabel, dan inklusif (Dwiyanto, 2006). Sesuai Menpan dan RB Tahun 2014 Nomor 30 tentang Perlunya Inovasi Pelayanan Publik dan Pedoman Inovasi LAN. Inovasi di sektor publik semakin penting untuk membuat aksesibilitas layanan menjadi lebih sederhana, lebih cepat, lebih murah, dan lebih egaliter. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, tujuannya adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang prima kepada jemaah haji Mekkah dengan menyiapkan tenaga profesional untuk melaksanakan ibadah haji Mekkah yaitu pelatihan dan pelaporan meningkat. Kemenag Surabaya inovatif menerapkan pengelolaan on-site visa portabel, dan biayanya akan ditanggung oleh pemerintah daerah Surabaya. Dukungan ini merupakan tanda pengenal administratif oleh petugas imigrasi yang datang langsung ke kantor Kementerian Agama. Infrastruktur mobile passport onsite untuk calon jemaah haji oleh Kementerian Agama Kota Surabaya.

Kementerian Agama Kota Surabaya menanggapi keputusan tersebut di atas pada tahun 2020 meresmikan Inovasi Cerdas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Alasan penerapan inovasi ini adalah untuk mendekatkan penyelenggaraan Keagamaan Republik Indonesia di daerah, bekerja dengan pemerintahan yang terintegrasi ke daerah, lebih mengembangkan prinsip dan pelaksanaan kerja, serta mencegah terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Dalam implementasinya, Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan prinsip keterpaduan, akuntabilitas, aksesibilitas, kemudahan, kesederhanaan, dan disiplin, kesopanan & keramahan. Memanfaatkan keunggulan dalam mengimplementasikan Inovasi Pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Kota Surabaya. Penyelenggara perjalanan haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien sebelum masa pandemi, dan selama masa pandemi, sehingga berdampak pula pada kelancaran administrasi dan keamanan bagi para penjelajah. Dalam hal bantuan yang diterima benar bentuknya, sifat bantuan atau hadiah yang diterima sesuai dengan bentuknya, maka sifat bantuan atau hadiah itu diatur dengan baik dan memadai, namun dengan anggapan bahwa bantuan atau hadiah yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, kualitasnya terlihat buruk. Dari penelitian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui dan menganalisis inovasi pelayanan haji terpadu yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Surabaya, sehingga penulis akan mengangkat judul "*Inovasi Pelayanan Haji Terpadu Pada Kementerian Agama Kota Surabaya*".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini tentang inovasi pelayanan bagi calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Fokus pertimbangan awal penelitian ini adalah tindakan nyata yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya dalam pendampingan pengabdian kepada masyarakat (Calon Jemaah Haji) dengan pelayanan manajemen di Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan teori Suryani (2008). dan sekunder, data primer diperoleh langsung dari pihak pertama, berupa wawancara dengan 3 informan penelitian yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Sedangkan data sekunder diperoleh dari data dokumentasi, data dari Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi, studi pustaka dan dokumentasi. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah 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 :

A. Proses

Seberapa efektif proses inovasi pelayanan di Kemenag terkait dengan arahan Kemenag Daerah dari pelaksanaan program pemerintah pusat dan seluruh proses dan kegiatan internal atau mekanisme kelembagaan yang diselenggarakan Kemenag Surabaya Konfirmasi. Singkatnya, ini adalah layanan terpadu satu pintu dengan memperkenalkan layanan Smart-PTSP yang inovatif kepada masyarakat, yang diyakini belum berjalan dengan baik.

B. Sumber Daya

Atas keberhasilan implementasi Inovasi Pelayanan Terpadu Haji di Kementerian Agama, Surabaya. Hal ini disampaikan berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara dengan staf PTSP. Hal ini menjelaskan bahwa dibutuhkan tenaga (petugas) yang sangat terampil, yaitu memiliki sumber daya manusia yang profesional di bidangnya, memiliki pengetahuan, keterampilan, keuletan dalam bekerja, memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan, interaksi yang baik dengan lingkungan kerja dan tim kerja. biar terus berkarya mendapatkan hasil yang baik dan maksimal.

C. Nilai

Dalam rangka inovasi pelayanan publik yang berjalan dengan baik, efisien dan dengan penerapan yang maksimal, diperlukan proses strategis yaitu pelayanan terpadu, dimana lembaga publik memberikan peningkatan dalam beberapa pelayanan. Kementerian Agama, PTSP, yang mengurus pendaftaran jemaah haji. Dengan adanya inovasi pelayanan semakin mendekati diri dengan masyarakat dan umumnya merupakan kepastian dan meningkatkan kepuasan masyarakat. dan memanfaatkan kolaborasi inovatif untuk memenuhi peningkatan pada penyampaian layanan publik kolaboratif yang lebih efisien. Inovasi pelayanan mendapat apresiasi

dari masyarakat karena sangat membantu dan menyadari peran penting dalam mendorong masyarakat untuk menciptakan inovasi yang lebih berpeluang berhasil dan memiliki jangkauan serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang lebih luas. Dalam proses perumusan inovasi pelayanan haji terpadu di lingkungan Kementerian Agama Kota Surabaya, perlu dilakukan observasi data berupa wawancara langsung dengan Kementerian Agama Kota Surabaya di lapangan ini, terdapat faktor 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 nyaman di dalam ruangan maupun di pelayanan yang berhadapan langsung dengan pegawai PTSP.
- Pelayanan terpadu satu pintu yaitu pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Surabaya dalam meningkatkan inovasi yang terhubung dengan Bank Panin Syariah & Bank CIMB Niaga Syariah. Yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan mempermudah layanan keuangan simpanan bagi 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 dikatakan bahwa hasil 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 pengerusan 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://e-journal.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.