Artikel nda.pdf

by plagiasicek.id

Submission date: 12-Jul-2022 11:46PM (UTC-0700)
Submission ID: 1869970794
File name: Artikel_nda.pdf (153.56K)
Word count: 2110
Character count: 13455

INOVASI PELAYANAN PENGURUSAN HAJI TERPADU DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA SURABAYA

Indatur Rochmania (1111800056)[1], Dr. Endang Indartuti, M. Si[2], Dr. Joko Widodo, M.S[3]

[1,2] Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[3] Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

indatur23@gmail.com[1], endangindartuti@untag-sby.ac.id[2]

Abstract

The purpose of this study is to discuss the Innovation of Hajj Management Services at the Ministry of Religion of the City of Surabaya. There are many prospective Hajj pilgrims related to service complaints because the flow and service process are difficult and convoluted. The Ministry of Religion of the City of Surabaya has created an innovation in Hajj management services, namely a one-stop service by bringing BPS closer to the Surabaya Ministry of Religion office. Regarding this, the researcher is interested in explaining how to implement the Integrated Hajj Management Service Innovation in Kemang Surabaya. The method used is descriptive qualitative. The results of the study are based on five indicators according to Rogers, Relative Advantage, Conformity, Complexity, Possibility of Trying, Ease of Observation, that with the implementation of the one-stop Hajj management service innovation at the Ministry of Religion, Surabaya, it is now running effectively so that it can be accepted and applied by the community.

Keywords : *Service Innovation, Hajj*

Abstrak

Tujuan Penelitian ini yaitu membahas mengenai Inovasi Pelayanan Pengurusan Haji di Kemenag Kota Surabaya. Calon Jamaah Haji banyak sekali terkait keluhan pelayanan dikarenakan alur dan proses pelayanan nya yang sulit dan berbelit-belit Kemenag Kota Surabaya menciptkan suatu inovasi pelayanan pengurusan Haji yaitu pelayanan satu pintu dengan mendekatkan BPS ke dalam kantor Kemenag Surabaya. Mengenai hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk menjelaskan terkait bagaimana Penerapan Inovasi Pelayanan Pengurusan Haji Terpadu di Kemang Surabaya. Metode Yang digunakan adalah Kualitatif deskriptif. Hasil penelitian berdasarkan lima indikator menurut Rogers Keunggulan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, Kemudahan Diamati bahwa dengan diterpakan nya inovasi pelayanan pengurusan haji satu pintu di kemenag surabaya kini berjalan dengan efektif sehingga sudah bisa di terima dan di terapkan oleh masyarakat.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Ibadah Haji

PENDAHULUAN

Kementerian Agama sebagai salah satu penyelenggara ibadah haji yang telah memiliki aturan UU No.13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang menjelaskan bahwa Ibadah Haji merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Bagi calon Pendaftar jamaah haji, pendaftaran untuk melaksanakan ibadah haji dilakukan melalui Kantor Kementerian Agama di Kabupaten/Kota asal masing-masing, hal ini di berlakukan untuk semua layanan program haji. Sekarang ini pemerintah mulai banyak mengalami tuntutan dan masalah dari masyarakat dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Pernyataan tersebut pasti akan menyebabkan pemerintah harus lebih tanggap dalam mengambil sebuah keputusan teruma terkait dengan rencana kerja atau program dan di terapkan nantinya. Pada waktu sebelum melakukan keberangkatan Haji, Para Calon Jamaah Haji wajib melakukan pendaftaran di Kementerian Agama sesuai dengan domisili agar bisa mendapatkan Nomor Porsi. Dalam melakukan tahap ini tentunya tidak mudah dan banyak sekali untuk proses pendaftaran nya. Calon Jamaah Haji banyak sekali terkait keluhan pelayanan dikarenakan proses yang sangat sulit dan ribet. Bukan hanya itu, masyarakat harus mondar-mandir dari BPS ke kantor yang bisa di bilang jaraknya jauh hanya untuk melakukan validasi Nomor.

Melihat banyak sekali keluhan atau laporan dari Calon Jamaah Haji terkait ribetnya alur pengurusan Pendaftaran HajiPermasalahan mengenai Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Haji Reguler , Kementerian Agama banyak mendapat laporan tentang persyaratan pendaftaran haji yang terlalu banyak, alur pendaftaran yang berbelit-belit dan sistem kecurangan yang tidak bisa di bendung. *(Indahsari, Novi 2018)*. Melihat proses dari pelayanan sebelumnya melalui 4 tahap yaitu : melakukan pembukaan rekening tabungan yang di tentukan oleh pemerintah pemerintah**,** bawarekening tabunganke Kantoruntuk memperoleh SPPH inputdata identitasjamaahdengansiskohat serta mencetak SPPH, CJH harus balik ke bank untuk mendapatkan Nomor Porsi dengan ketentuan syarat harus melengkapi SPPH dan buku rekening Haji kemudian Bankmembuatkan bukti atau nota rekeningberkisa**r** 25 juta**,** untuk langkah selanjutnya yaitu penginputan pemindah buku untuk bisa mendapatkan nomor porsi, dan yang terakhir adalah CJH membawa semua kelengkapan persyaratan nya ke Kemenag kembali untuk bisa melakukan pendaftaran ulang. Tahapan diatas dirasa masih kurang tepat.

Mengenai Aturan yang di buat oleh Menteri Agama nomor 29 Tahun 2015 tentang penyelenggara ibadah haji dari yang sebelum ada empat fase turun berkurang menjadi dua fase. Dengan hadirnya Peraturan diatas Kemenag Kota Surabaya sudah menerapkan inovasi Pelayanan Pengurusan Haji melalui Pelayanan Satu Pintu dengan persepsi One Stop Service dimana satu tempat satu hari selesai untuk Pendaftaran Pengurusan Haji. Melihat inovasi yang di terapkan akan mempermudah CJH dalam memberikan tingkat keamanan dan kenyamanan karena uang yang di gunakan untuk pendafatran langsung bisa masuk kedalam rekening Kementerian Agama dan langsung terdafatar sebagai anggota peserta Haji. Melihat proses dari pelayanan sebelumnya melalui 4 tahap yaitu : melakukan pembukaan rekening tabungan yang di tentukan oleh pemerintah pemerintah**,** bawarekening tabunganke Kantoruntuk memperoleh SPPH inputdata identitasjamaahdengansiskohat serta mencetak SPPH, CJH harus balik ke bank untuk mendapatkan Nomor Porsi dengan ketentuan syarat harus melengkapi SPPH dan buku rekening Haji kemudian Bank membuatkan bukti atau nota rekeningberkisa**r** 25 juta**,** untuk langkah selanjutnya yaitu penginputan pemindah buku untuk bisa mendapatkan nomor porsi, dan yang terakhir adalah CJH membawa semua kelengkapan persyaratan nya ke Kemenag kembali untuk bisa melakukan pendaftaran ulang. Tahapan diatas dirasa masih kurang tepat.

Dengan hadirnya Peraturan diatas Kemenag Kota Surabaya sudah menerapkan inovasi Pelayanan Pengurusan Haji melalui Pelayanan Satu Pintu dengan persepsi One Stop Service dimana satu tempat satu hari selesai untuk Pendaftaran Pengurusan Haji. Melihat inovasi yang di terapkan akan mempermudah CJH dalam memberikan tingkat keamanan dan kenyamanan karena uang yang di gunakan untuk pendafatran langsung bisa masuk kedalam rekening Kementerian Agama dan langsung terdafatar sebagai anggota peserta Haji.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis Kualitatif deskriptif. Menurut (Sukmadinata, 2005) menjelaskan bahwa pengertian kualitatif adalah penelitian untuk menganalisis dan menggambarkan fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, dan sikap keyakinan serta pandangan pemikiran masyarakat, baik secara individu maupun kelompok. Fokus penelitian ini berdasarkan pada rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu mengenai Penerapan Pengurusan Haji Terpadu yang di terapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya. serta Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung yang sesuai dengan Teori Indikator Menurut Rogers dan Suwarno (2008 meliputi : Relative Advantages (keunggulan relatif), Compatibility (kesesuaian), Complexcity (kerumitan), Triability (kemungkinan dicoba), dan Observability (kemudahan diamati).

Hasil dan Pembahasan

1. **Keunggulan Relatif**

   Keunggulan relatif sangat penting dan perlu dikarenakan dalam sebuah inovasi harus ada nilai kelebihan yang di anggap lebih baik dari yang sebelumnya yaitu dengan menerapkan Pelayanan Pengurusan Haji Terpadu Satu di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya. Inovasi Pelayanan Satu Pintu mendapat keunggulan yaitu dalam mempercepat dan memotong adanya birokrasi seperti pelayanan pengurusan Haji**.**

   Melihat hasil data yang telah dikumpulkan dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai lebih dari keunggulan inovasi tersebut. Keunggulan Relatif sebelum adanya Inovasi Pelayanan Satu Pintu dan sesudah adanya pelayanan CJH Satu Pintu ini adalah efektiftas dalam melakukan pendafataran Haji untuk mempermudah dan mempersingkat waktu untuk pelayanan nya. Yang dimana jamaah merasa sangat mudah karena adanya BPS di kantor sehingga jamaah yang mau mendaftar cukup sekali datang ke kantor kemenag dan tidak perlu mondar mandir ke BPS.

2. **Kesesuaian**

   Kesesuaian (Compatibility) sudah sesuai dengan tujuan yang di harapkan oleh calon jamaah secara efektif dan efisien. Dengan adanya Inovasi Pelayanan Satu Pintu dapat mempersingkat waktu dan menggabungkan BPS di Kantor yang tidak perlu mondar-mandirmencari Bankdi luar kantor. Dengan membawa uang setoran awal Pendaftaran Haji dan membawa persyaratan serta administrasi lain nya.

   Melihat uraian diatas Mengenai Indikator Kesesuaian bahwa dalam melakukan Pengurusan Haji sama sekali tidak merubah poin dari pelayanan pendaftaran CJH sehingga jamaah tidak usah mengunjungi BPS yang lokasi nya jauh, dengan cukup mendatangi sekali ke kemenag sudah ada 2 BPS serta dilengkapi fasilitas seperti tersedianya Koperasi, Foto Copy dan antrian sudah online sehingga siap melayani segala kebutuhan masyarakat.

3. **Kerumitan**

Kerumitan merupakan sebuah inovasi dengan bentuk kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan sebelumnya. Namun itu bukan menjadi masalah hanya saja memerlukan waktu saja untuk beradaptasi dan menyesuaikan nya. Sebuah Inovasi ini tentu mengalami kerumitan yang berbeda dari sebelumnya adanya inovasi.

Mengenai Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengurusan Pendaftaran Calon Jamaah Haji kerumitan alur dalam proses pendaftaran. Bukan menjadi penghalang, maka terwujudnya Pelayanan satu Pintu ini akan mempermudah proses CJH melakukan pelayanan tidak mengalami kesulitan. Proses adaptasi pun sama sekali tidak mengalami kerumitan sehingga prosedur pelayanan sangat terfasilitasi dengan adanya adanya Pelayanan Satu Pintu sampai di titik Validasi Serta Foto.

4. **Kemungkinan Dicoba**

Kemungkinan Dicoba merupakan inovasi yang hanya bisa di terima oleh masyarakat setelah melakukan masa uji coba dan terbukti mempunya nilai lebih di bandingankan sebelumnya. Sehingga sebuah inovasi harus melewati masa uji coba dan di sosialisasikan untuk mengetahui bagaimana tanggapan atau respon masyarakat dengan adanya Pelayanan Pengurusan Haji Satu Pintu ini.

Indikator Kemungkinan Dicoba untuk mengetahui sejauh mana inovasi ini telah di uji coba dan di sosialisasikan. Adanya Inovasi ini sudah di resmikan langsung oleh Walikota Surabaya Bu Risma dan di sosialisasikan kepada Masyarakat dengan adanya Tim Humas dan Wartawan dan mengundang Organisasi Masyarakat yang merupakan bentuk Inovasi dari Peresmian Penerapan Pelayanan Satu Pintu ini. Maka udah bisa melakukan pendafataran ke Pelayanan Satu Pintu sehingga masyarakat dengan mudah menerima adanya Inovasi PTSP ini.

5. **Kemudahan Diamati**

Kemudahan Diamati, di dalam indikator ini dilihat sejauh mana Inovasi ini berjalan dengan baik dan bisa menghasilkan terobosan baru sesuai apa yang di harapkan. Dalam Inovasi Pelayanan Pengurusan CJH Satu Pintu melihat bagimana tanggapan masyarakat apakah pelayanan ini mudah diamati masyarakat lain melalui proses Pelayanan agar bisa berjalan lancar dan sesuai harapan.

Melihat hasil diatas kemudahan diamati terkait tata cara atau alur Pendaftaran Pengurusan Haji Satu Pintu sudah memenuhi target masyarakat karena munculnya Pelayanan Satu Pintu masyarkat dengan gampang mengamati secaraterbuka mulai dari pembukaan rekening tabungan, validasi dan mendapatkan Nomor Porsi. Tentu nya mendapatkan tanggapan yang positif dari masyarakat karena CJH merasa puas dan fasiltas juga terpenuhi.

Penutup

Berdasakan hasil pembahasan temuan di lapangan peneliti menguraikan terkait Penerapan Inovasi Pelayanan Pengurusan Haji Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan Pengurusan Haji Satu Pintu kini berjalan dengan efektif sehingga sudah bisa di terima dan di terapkan oleh warga masyarakat. Hal ini telah dikemukakan oleh Indikator Inovasi Rogers yaitu : 1) Dengan adanya inovasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan Pendaftaran Pengurusan Haji yang cukup membawa uang penyetoran awal sebesar 25 juta untuk pembukaan rekening dan tidak menunggu lama untuk mendapatkan Nomor Porsi. CJH cukup datang sekali ke Kantor untuk melengkapi semua persyaratan administrasi dan untuk keunggulan berikutnya tidak sampai 1 jam sudah bisa langsung mendapatkan Nomor Porsi. 2) Melalui Inovasi Pelayanan Satu Pintu memudahkan masyarakat dalam Pengurusan Haji sesuai dengan SOP dan kebutuhan calon jamaah haji yang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, efektif dan

efisien. 3) Terkait tata cara atau alur dalam pelayanan Pengurusan Haji Satu Pintu semata-mata bukan hal yang rumit atau sulit, karena dengan adanya inovasi satu pintu ini proses pelayanan menjadi lebih mudah, hanya saja masih terbatasnya lahan kantor yang masih sempit. 4) Melihat keberhasilan dalam melakukan percobaan studi banding di Jogja dan Denpasar yang kemudian memilih yang terbaik diantara keduanya sehingga masa uji coba dan sosialisasi kepada masyarakat, organisasi masyarakat tidak perlu dilakukan secara langsung karena inovasi ini sudah bisa diterima oleh masyarakat. 5) Terkait tata cara atau prosedur Pendafataran Haji sekarang menjadi lebih mudah sehingga masyarakat inovasi ini sangat mudah untuk diamati oleh masyarakat dan mendapat tanggapan yang positif karena dengan adanya inovasi ini sudah sesuai keinginan masyarakat. Faktor Pendukung Dalam inovasi pelayanan pendaftaran CJH yaitu adanya pembaharuan dalam aplikasi Siskohat yang dapat mempercepat proses penginputan data CJH, serta telah bergabung 2 BPS di dalam Kantor Kemenag yaitu Bank Cimb Niaga Syariah dan Bank Panin Syariah. Faktor Penghambat Terbatasnya lahan dan tempat nya, Gangguan jaringan yang tidak menentu serta masih kurang nya BPS di dalam kemenag.

Saran

Saran dapat diberikan dan disampaikan dari peneliti terkait dengan inovasi pelayanan pengurusan haji di kemenag surabaya :

1. Penambahan BPS di dalam Kantor Kemenag agar mempercepat proses pelayanan pengurusan Calon Jamaah Haji.
2. Perlu adanya sosialisasi lebih lanjut oleh Kemenag Surabaya agar masyarakat lebih mengetahui dan memahami Inovasi Pelayanan Pengurusan Haji Satu Pintu melalui media online, secara langsung maupun tidak langsung.

DAFTAR PUSTAKA

Fauzi, Yusrial . 2019. Strategi Layanan Satu Atap Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.

Astuti, Fajar Dyah Yuli. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Haji".

Wulani, Tira. 2019."Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan".

Rahmawati, Ira dan Endang Larasati. Proses Inovasi Pelayanan Komunitas Digital Pemerintah Kota Semarang.

Ihda, Zahrotustsany. 2017. "Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Halik, Abdul. 2020. "Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara.

Candra, Almun Wakhida dan Renny Oktafia. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam.2021."Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Mabruro"

Lembaga Haji Muhammadiyah (LHM) Jawa Barat PWM Jawa Barat.

Artikel nda.pdf

ORIGINALITY REPORT

10%	10%	1%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	2%
2	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	1%
3	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	1%
4	text-id.123dok.com Internet Source	1%
5	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1%
7	jurnal.stie-aas.ac.id Internet Source	1%
8	www.regulasip.id Internet Source	1%
9	nurhakimramdani.blogspot.com Internet Source	1%

10	jurnal.dpr.go.id Internet Source	1 %
11	repository.unpas.ac.id Internet Source	1 %
12	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
13	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
14	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes	On	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	On		

Artikel nda.pdf

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6