

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KLATEN
(Studi Kasus Pada Pelayanan Haji Dan UmrOh)**

Oleh
Muhammad Agus Junaidi

Abstract

Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan layanan terpadu satu pintu pada pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten dan juga untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan kebijakan layanan terpadu satu pintu di Klaten Kantor Departemen Agama Kabupaten.

Model implementasi yang digunakan diusulkan oleh George Edward III bahwa implementasi kebijakan adalah proses yang dinamis, di mana ada banyak faktor yang berinteraksi satu sama lain dan mempengaruhi implementasi kebijakan. Faktor-faktor ini ditampilkan untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor ini mempengaruhi pelaksanaan: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Keyword: *Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi*

Pendahuluan

Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang telah disahkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia yang saat ini mulai dilaksanakan oleh Kementrian Agama di tiap daerah khususnya Kementerian Agama Kabupaten Klaten.

Dalam penyelenggaraan sis-tem PTSP ini, penulis melihat salah satu hal yang menarik mengenai program PTSP pada pelayanan pendaftaran haji. Mengingat bahwa pada saat ini Indonesia sendiri merupakan negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar sebagai mayoritas dengan jumlah lebih dari 87% dari populasi 258 juta jiwanya mengidentifikasi diri mereka sebagai muslim.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggungjawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 (UU No.13/2008) tentang Penyelenggara-an Ibadah Haji. Implementasinya bertujuan untuk memberikan pem-binaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jemaah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan aman, tertib, dan lancar dengan menjunjung tinggi semangat keadilan, transparansi, dan akun-tabilitas publik yang dimulai dalam

implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu.

Implementasi kebijakan pu-blik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten dalam pelayanan pendaftaran haji sangat dibutuhkan publik. Kebijakan yang diterapkan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten dalam melayani publik sudah sesuai yang diharapkan berhasil atau belum. Pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama di tingkat Kabupaten menjadi cerminan keberhasilan pelayanan publik dari Kementerian Agama yang langsung bersinggungan dengan masyarakat.

Semakin besarnya harapan masyarakat untuk memperoleh pe-layanan yang optimal dari birokrasi yang ada di pemerintahan dalam pelayanan terpadu satu pintu maka secara otomatis menuntut aparatur yang lebih professional dengan mengetahui kompetensi yang memadahi dalam menjalankan tugas kesehariannya. Implementasi ke-bijakan pelayanan terpadu satu pintu dalam pendaftaran haji menjadi perhatian utama dalam pelayanan publik.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif analisis bersifat kualitatif.

Adapun tehknik pengumpulan data yang digunakan meliputi 3 (tiga) strategi teknik dalam pengumpulan data yaitu 1).

wawancara mendalam 2). Dokumen-tasi dan 3). Observasi, hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Wawancara Mendalam (*indepth interview*).
- b) Bahan dari dokumen.
- c) Observasi.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Letak dan Gambaran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten terletak di Jl. Ronggowarsito, Klaten Telp. (0272) 321154. Tepatnya, di sebelah Timur berbatasan dengan perkampungan warga sekitar, di sebelah barat berbatasan dengan Kantor Pos Klaten Utara, di sebelah utara berbatasan dengan perkampungan warga dan sebelah selatan berhadapan langsung dengan Jl. Ronggowarsito Klaten.

2. Deskripsi Hasil / Data Penelitian

Untuk mengetahui keberhasilan suatu implementasi kebijakan maka dapat dilihat dengan tiga dimensi sebagai berikut : 1). Kepatuhan, 2). Lancarnya rutinitas fungsi, 3). Terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki.

Kepatuhan Implementasi Kebijakan Pendaftaran Haji.

Dalam implementasi kebijakan azas kepatuhan terhadap isi kebijakan merupakan salah satu unsur yang penting dan harus dimiliki oleh seluruh aparat pemberi pelayanan.

Kepatuhan implementor terhadap ketentuan pelayanan haji yang telah berjalan cukup baik. Implementor memahami dan mematuhi dengan baik semua persyaratan pendaftaran haji yang telah ditentukan karena dalam setiap penerimaan pendaftaran haji para calon jamaah haji selalu diarahkan untuk memenuhi ketentuan syarat pendaftaran tersebut.

Lancarnya Rutinitas Fungsi.

Adapun indikator yang dapat mengukur lancarnya pelaksanaan rutinitas fungsi yaitu : a) pemahaman implementor terhadap tupoksi, b) kelancaran pelaksanaan tugas implementor, c) hubungan kerja antar implementor.

Pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsi (tupoksi) merupakan hal yang

penting dimiliki oleh aparat pemerintah, dengan memahami tupoksinya aparat baru dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar, telah memahami serta menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing sesuai bidangnya.

Aparatur Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten dan khususnya aparat pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah telah memahami dan melaksanakan tupok-sinya dengan baik dan benar, hal ini dapat diukur dari setiap pelaksanaan tugas pelayanan pendaftaran haji melalui pelayanan terpadu satu pintu tidak mengalami kesalahan yang berarti.

Pelaksanaan tugas implementor telah berjalan dengan lancar. Hal ini membuktikan bahwa kelancaran pelaksanaan rutinitas fungsi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten telah berjalan dengan baik. Hubungan kerja antar implementor pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten telah berjalan dengan baik dan harmonis. Dengan terwujudnya implementor maka hubungan yang baik dan harmonis antar pelaksanaan rutinitas fungsi akan berjalan dengan lancar.

Terwujudnya Kinerja dan Dampak yang Dikehendaki Dalam Pelayanan Pendaftaran Haji

Untuk mengetahui terwujud atau tidaknya kinerja dan dampak yang dikehendaki dalam implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten ini adalah dapat dilihat dari indikator yaitu 1) efisiensi pelayanan, 2) kepuasan hasil kerja, 3) peningkatan pelayanan.

Efisiensi Pelayanan

Pelayanan pendaftaran haji yang diberikan oleh aparat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten sudah berjalan dengan efisien, hanya saja dalam pelayanannya petugas kadang masih datang terlambat dalam melayani pendaftaran haji.

Kepuasan Hasil Kerja

Hasil kerja dalam pelayanan pendaftaran haji telah memuaskan atasan pimpinan dan masyarakat yang mendaftar haji.

Peningkatan Pelayanan

Peningkatan pelayanan yang diberikan oleh aparat merupakan salah satu tolak ukur dari keberhasilan implementasi

kebijak-an. Dengan adanya suatu kebijakan pemerintah diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tujuan kebijakan tersebut. Adanya pelayanan terpadu satu pintu ini telah dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam masalah pelayanan haji khususnya dalam memenuhi kelengkapan persyaratan dan kejelasan prosedur pendaftaran haji.

3. Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian

Untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh dalam implementasi pelayanan terpadu satu pintu pada pelayanan pendaftaran haji yang sesuai dengan UU. No.13 tahun 2008 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten penulis menggunakan teori George C. Edward III. Menurut Edward III terdapat empat faktor kritis yang dapat mempengaruhi implementasi suatu kebijakan, keempat faktor itu adalah komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

a. Komunikasi

Adanya sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung, selain itu dalam sosialisasinya disampaikan dengan jelas dan tetap konsisten dengan isi kebijakan yang diatur. Faktor komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat kebijakan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus dikomunikasikan kepada orang-orang yang tepat. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsisten.

b. Sumber daya

Faktor sumber daya telah ikut berperan dalam implementasi kebijakan pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten. Walaupun petugas/pegawai yang tersedia untuk melakukan tugas pendaftaran pelayanan haji masih kurang memadai, tetapi pelayanan terpadu satu pintu pendaftaran haji tetap berjalan dengan baik, selain itu juga ada panduan kebijakan yang berisi

informasi bagi petugas/pegawai dalam melayani.

Penghambat dari faktor sumber daya adalah 1) masih rendahnya kemampuan/keterampilan pegawai, 2) fasilitas pendukung yang masih kurang, dan 3) SDM yang kurang memadai.

c. Disposisi

Faktor disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, se-hingga dalam praktiknya tidak terjadi bias.

Pengangkatan dan penempatan pejabat yang mengurus penyelenggaraan haji adalah aparatur yang cakap dan berkompeten serta memiliki komitmen terhadap kebijakan yang telah ditetapkan. Selain itu dalam melaksanakan tugas juga didukung oleh petugas/pegawai yang ditempatkan sesuai kemampuan dan keahlian mereka masing-masing. Untuk mendukung pelaksanaan kebijakan, petugas yang jam kerjanya melebihi waktu yang ditentukan ada insentif lembur sebagai motivasi kerja.

Faktor disposisi ini tidak ditemukan faktor penghambat yang berarti, karena semuanya berjalan sebagaimana mestinya.

d. Struktur Birokrasi

Pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten selama ini telah mengacu kepada prosedur standar pelaksanaan kebijakan dan aturan teknis pendukungnya. Selain itu dalam penerapan kebijakan pelayanan haji juga telah dilakukan kerjasama dan kordinasi dengan pelaksana kebijakan lainnya di beberapa lembaga yang menjadi mitra pelayanan haji yaitu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadan Haji (BPS-BPIH). Sedangkan faktor penghambatnya adalah 1) adanya jalur birokrasi yang berbelit dalam pelayanan haji, 2) usia jamaah yang terbilang cukup lanjut sehingga memungkinkan waktu pendaftaran masih mengalami kesulitan.

Penutup

Dari hasil penelitian diperoleh data bahwa implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu tentang pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten berjalan dengan baik dan berhasil. Dilihat dari dimensi kepatuhan, rutinitas fungsi, serta kinerja dan dampak. Walaupun masih terdapat sikap kurang disiplin dalam pelayanan. Faktor menghambat proses implementasi kebijakan pelayanan haji, yaitu: belum adanya aturan yang secara rinci menjelaskan tentang persyaratan pelayanan haji dalam pendaftarannya, rendahnya disiplin dan kemampuan/keterampilan pegawai termasuk juga kuantitasnya, dan fasilitas pendukung sarana prasarana serta anggaran yang minim. Adanya jalur birokrasi yang berbelit dalam prosedur pelayanan pendaftaran haji, serta faktor usia jamaah yang sudah lanjut menyebabkan kesalahan dalam pendaftaran.

Untuk menghambat faktor sumber daya, solusinya perlu ditingkatkan disiplin dan kemampuan/keterampilan pegawai melalui pendidikan dan pelatihan (diklat), diklat di tempat kerja (DDTK) maupun dengan melakukan pembinaan mental aparaturnya.

Daftar Pustaka

- Abdul Wahab, Solichin, 1990, *Pengantar Analisis Kebijaksanaan Negara*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Agus Dwiyanto, 2005, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, UGM Press, Yogyakarta.
- Agustino. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter Van*
- Agustinus, Leo. (2006). *Politik dan Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.
- Batinggi. 2005. *Materi Pokok Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Bronson, R. 1996. *Teori dan Soal-soal Operations Research*. Jakarta: Erlangga.

- Budi, Winarno. 2002. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Budi, Winarno. 2005. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Daryanto, H.M (2006). *Administrasi Pendidikan Jakarta*: PT Rineka Cipta.
- Dunn, William. 2004, *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajahmada Press, 2005.
- Edwards III, George C. 1980. *Implementing Public Policy Washington DC: Congressional Quarterly Press*.
- Hasibuan, Malayu. 2012 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi revisi Jakarta : Bumi Aksara.
- Horn: The Policy*.
- Keban, Yeremias T. 2008, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta, 2008.
- Muchsin, W. (2012). *Pengaruh Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji*. Diakses pada tanggal 29 Mei 2012 melalui situs <http://garuda.dikti.go.id/jurnal/detail/id/0:180220/q/pelayanan%20pendaftaran%20haji/offset/0/limit/1>.
- Mustopadidjaja. 2002. *Manajemen Proses Kebijakan Publik* Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Riant, Nugroho. 2006. *Kebijakan Publik untuk Negara-Negara Berkembang (Model-model Perumusan Implementasi dan Evaluasi)*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Solichin Abdul Wahab. 2102, *Analisis kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Subarsono A.G. (2005). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Indonesia.

- Sugiyono. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang*. Tesis Program Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya. Palembang.
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Supriyadi Anwar. 2004, *Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik*, LAN.
- Umi Narimawati. 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media
- Widodo Joko, Solihin Abdul Wahab, 2011. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Winarno, Budi, 2014. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Presindo.