

**INOVASI PELAYANAN PENDAFTARAN CALON JAMAAH HAJI DI  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GOWA**

IRNA SARI DEWI

Nomor Stambuk : 105610504514



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

**INOVASI PELAYANAN PENDAFTARAN CALON JAMAAH HAJI DI  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GOWA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan diajukan oleh :

**IRNA SARI DEWI**

Nomor Stambuk : 105610504514

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2018

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi Penelitian : Inovasi Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : Irna Sari Dewi

Nomor Stambuk : 10561 05045 14

Menyetujui

Pembimbing I

  
Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si

Pembimbing II

  
Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

Mengetahui :

Dekan  
Fisipol Unismuh Makassar

  
Dr. Hj. Ihyani Malik S. Sos., M.Si

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara

  
Nasrul Haq, S.Sos, MPA

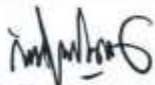
## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 1200/FSP/A.1-VIII/VIII/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Rabu tanggal 8 bulan Agustus tahun 2018.

## TIM PENILAI

Ketua,

Sekretaris,



**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si**



**Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**

Penguji:

1. Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si (ketua)
2. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd
3. Nasrul Haq, S.Sos, MPA
4. Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos, M.Si



## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Irna Sari Dewi

Nomor Stambuk : 10561 05045 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 7 Juni 2017

Yang Menyatakan,

Irna Sari Dewi

## ABSTRAK

**IRNA SARI DEWI.** *Inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di kantor kementerian agama kabupaten Gowa* (dibimbing oleh Budi Setiawati dan Nurbiah Tahir).

Tujuan penelitian ini membahas tentang inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di kementerian agama kabupaten Gowa. Masih ribetnya dan lamanya proses pelayanan pendaftaran haji membuat kementerian agama melakukan suatu inovasi pelayanan pendaftaran haji yaitu layanan satu atap yang mendekatkan Bank Penerima Setoran ke dalam kantor kementerian agama kabupaten Gowa. Berdasarkan hal tersebut, sebagai inovasi yang baru diterapkan sehingga peneliti tertarik untuk menggambarkan dan menjelaskan bagaimana penerapan inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di kantor kementerian agama kabupaten Gowa.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggambarkan kejadian secara umum mengenai masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah data dikumpulkan selanjutnya dianalisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini dapat memudahkan masyarakat serta mempercepat proses pelayanan. Adapun Faktor pendukung yaitu tersedianya ruangan yang dapat digunakan oleh bank penerima setoran, adanya perbaruan aplikasi siskohat, adanya server jaringan, serta adanya sumber daya manusia yang memadai. Faktor penghambat yaitu terbatasnya bank penerima setoran, kadang terjadi gangguan jaringan serta kurangnya fasilitas kursi untuk menunggu.

**Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Pendaftaran Haji**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Inovasi Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa**”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politi Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pada lembaran ini penulis hendak menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua, ayahanda Ilyas dan ibunda Hamdana atas segala kasih sayang, cinta, pengorbanan, serta doa yang tulus dan ikhlas yang senantiasa beliau panjatkan kepada Allah SWT sehingga menjadi pelita terang dan semangat yang luar biasa bagi penulis dalam menggapai cita-cita. Penulis juga hanturkan ucapan terima kasih kepada adik-adikku Faisal dan Zarah dan segenap keluarga yang telah memberikan motivasi dan dukungan baik moril maupun material demi kesuksesan penulis.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari beberapa pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada ibunda Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si selaku Pembimbing I dan kakanda Nurbiah Tahir, S.Sos, M.AP selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Tak lupa pula penulis hanturkan terima kasih kepada :

1. Ayahanda Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE. MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Ibunda Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politi Universitas Muhammadiyah Makassar.

3. Ayahanda Dr. Burhanuddin, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Kakanda Nasrul Haq, S.Sos, M.PA, sebagai Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan pelayanan terkait tugas akhir mahasiswa serta selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan studi kami
5. Bapak dan ibu dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah membagikan ilmunya kepada penulis selama mengeyam pendidikan di bangku perkuliahan dan seluruf staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak membantu penulis.
6. Para pihak instansi yang berada di lingkup pemerintahan kabupaten Gowa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Para informan dalam penelitian ini, yang bersedia memberikan informasi yang penulis butuhkan sehingga membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman dekatku Isni, Yum, Mita, Maya,dan Diva yang selalu memberi dorongan, semangat, dan motivasi disaat penulis merasa down dalam menyelesaikan skripsi ini serta kepada neecu Anti dan Ivha terima kasih selalu memberikan saya support dari kejauhan.
9. Teman seperjuangan Kelas F Jurusan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 14 yang telah memberikan warna, saling menguatkan dan memberi motivasi untuk mencapai gelar sarjana.
10. Teman-teman KKP ke XV di kelurahan pangkabinanga dan Staf Kantor kelurahan Pangkabinanga terima kasih telah menjadi keluarga baru bagi penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu. Terima kasih atas do'a dan dukungan kalian.



Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 7 Juni 2018

Irna Sari Dewi

## DAFTAR ISI

Halaman pengajuan skripsi .....	i
Halaman persetujuan.....	ii
Halaman Penerimaan Skripsi .....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	ix
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Tabel .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Konsep Inovasi Pelayanan .....	9
1. Definisi Inovasi .....	9
2. Definisi Inovasi Pelayanan .....	10
3. Tipe Inovasi Dalam Sektor Publik .....	12
4. Jenis Inovasi Administrasi Negara .....	14
5. Atribut Inovasi .....	16
B. Konsep Pelayanan Publik .....	18
1. Definisi Pelayanan Publik .....	18
2. Asas Pelayanan Publik .....	20
3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	21
4. Standar Pelayanan Publik .....	22
C. Pelayanan Satu Atap Pendaftaran Calon Jamaah Haji .....	23
1. Definisi Layanan Satu Atap .....	23
2. Definisi Haji .....	24
3. Inovasi Layanan Pendaftaran Haji .....	25

D. Kerangka Pikir .....	26
E. Fokus Penelitian .....	27
F. Deskripsi Fokus Penelitian.....	27
 BAB III METODE PENELITIAN .....	 29
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	29
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	29
C. Sumber Data .....	29
D. Informan Penelitian .....	30
E. Teknik Pengumpulan Data .....	31
F. Teknik Analisis Data .....	33
G. Keabsahan Data .....	34
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	 36
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	36
1. Kondisi geografis kabupaten Gowa .....	36
2. Sejarah berdirinya kantor kementerian agama kabupaten gowa.....	37
3. Wilayah kerja .....	41
4. Visi dan misi .....	42
5. Struktur organisasi .....	43
6. Uraian tugas pokok dan fungsi .....	44
7. Standar Operasional Prosedur.....	48
B. Hasil penelitian dan pembahasan .....	52
1. Hasil penelitian .....	52
1.1 penerapan inovasi pelayanan haji satu atap .....	57
1.2 faktor pendukung dan penghambat .....	77
2. Pembahasan .....	81
2.1 penerapan inovasi pelayanan haji satu atap .....	82
2.2 faktor penghambat dan pendukung .....	90
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 91
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran.....	93
 DAFTAR PUSTAKA .....	 .....

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bagan Kerangka Pikir .....	26
Gambar 2 Peta Administrasi kab Gowa .....	37
Gambar 3 Bagan Struktur Organisasi Kemenag Gowa.....	43
Gambar 4 Bagan Struktur Organisasi Seksi PHU.....	44
Gambar 5 Tampilan Awal Aplikasi Siskohat Gen 2.....	55
Gambar 6 Menu Entry Data Calon Jamaah Haji.....	55
Gambar 7 Menu Entry Data Biometrik .....	56
Gambar 8 Tampilan Cetak Formulir SPPH Dan Nomor Porsi Haji .....	56
Gambar 9 Alur Pendaftaran Haji Lama .....	68
Gambar 10 Alur Pendaftaran Haji Baru.....	68

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Informan Penelitian .....	31
-----------------------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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.

Buruknya kualitas pelayanan publik menimbulkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan ditunjukkan dengan munculnya protes dan demonstrasi terhadap birokrasi baik di tingkat pusat maupun di daerah. Sehingga, kepuasan masyarakat merupakan suatu ukuran keberhasilan pemerintah dalam menyediakan layanan publik. Jadi pelayanan yang diberikan harus transparansi, akuntabilitas dan partisipasi. (Dwiyanto, 2006)

Bukti kekecewaan masyarakat terhadap buruknya pelayanan publik juga ditunjukkan melalui pengaduan atau laporan menyangkut pelayanan publik kepada instansi terkait maupun lembaga negara yang mengawasi pelayanan publik di Indonesia, dalam hal ini Ombudsman. Diperoleh data dari 6.859 laporan atau pengaduan masyarakat tahun 2015, sebanyak

41,59% atau laporan mengeluhkan pelayanan publik di instansi pemerintah daerah. ([www.Ombudsman.go.id](http://www.Ombudsman.go.id) diakses 2017)

Untuk menjawab tekanan dan harapan masyarakat, berdasarkan Peraturan Menpan dan RB No. 30/2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, serta Kebutuhan Inovasi LAN. Instansi-instansi pemerintah saling berlomba memberikan pelayanan yang terbaik dengan berbagai bentuk dan macam inovasi pelayanan. Inovasi di sektor publik pada saat ini menjadi sebuah keharusan untuk membuat ketersediaan layanan yang semakin mudah, cepat, murah, terjangkau dan merata.

Surat edaran Menteri PANRB No.09 tahun 2014 mendefinisikan inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil perluasan maupun peningkatan kualitas inovasi yang ada.

Penduduk Indonesia merupakan mayoritas penganut agama islam. Sebagai seorang muslim, mempunyai kewajiban menunaikan rukun islam ke lima yaitu melakukan ibadah haji bagi orang yang mampu. Haji dilaksanakan pada waktu dan tempat tertentu, yaitu di bulan Dzulhijjah dan di Kota Makkah, Saudi Arabia. Setelah kunjungan Raja Arab ke Indonesia

membuat Indonesia mendapatkan tambahan kuota berhaji. Minat haji umat muslim di Indonesia pun setiap tahun meningkat, sehingga menuntut pihak penyelenggara haji dan umroh untuk meningkatkan kualitas pelayanannya mulai dari proses pendaftaran, pemberangkatan serta kepulangan jamaah haji.

Sebelum jamaah haji sampai ke tanah suci Mekkah untuk melakukan ibadah haji, terlebih dahulu calon jamaah harus melakukan pendaftaran di Kementerian Agama (Kemenag) setempat untuk mendapatkan nomor porsi atau nomor daftar tunggu keberangkatan. Pendaftaran ini tidak mudah, calon jamaah haji biasanya sering mengeluhkan pelayanan karena lama dan berbelit-belit. Bukan hanya itu, para calon jamaah haji juga harus bolak balik dari bank penerima setoran ke kantor Kemenag yang jaraknya cukup berjauhan untuk memvalidasi nomor dan pembayarannya yang bisa memakan waktu berjam-jam hingga sehari (Merdeka.com, diakses 2018)

Selain ribetnya alur pendaftaran, banyaknya persyaratan administrasi cukup melelahkan calon jamaah haji salah satunya harus ada surat keterangan kesehatan dari puskesmas atau rumah sakit hal ini dapat memakan waktu dan tenaga calon jamaah haji karena CJH harus ke puskesmas atau rumah sakit terlebih dahulu untuk mendapatkannya.

Ribetnya alur pendaftaran haji, membuat beberapa masyarakat mendaftar haji melalui calo-calo haji yang mengakibatkan beberapa calon jamaah haji gagal berangkat akibat uang pendaftaran haji mereka tidak masuk ke dalam rekening bank Kementrian Agama seperti yang terjadi di



kabupaten Gowa yang dikutip dari sumber terpercaya yang mengatakan bahwa belasan calon jemaah haji asal Desa Berutallasa, Biringbulu Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan, menyegel rumah seorang calo haji di Perumahan Nusa Indah Kecamatan Pallangga pada hari Minggu 4 Mei 2014. "Kami merasa ditipu, kami sudah setor uang haji ratusan juta sejak 2008, tapi ternyata tidak ada kejelasan," kata Daeng Ralleng, salah seorang calon jemaah haji. Menurut dia sudah ada lima calon haji asal Desa Berutallasa telah membayar sejak 2008 namun hingga kini belum terdaftar di kantor Kementerian Agama Gowa. (nasional.tempo.co diakses 2018)

Keluhan masyarakat tentang ribetnya alur pendaftaran serta lamanya proses pendaftaran haji karena sebelumnya layanan pendaftaran haji melalui empat tahap yaitu, membuka rekening di bank yang ditunjuk pemerintah, membawa buku rekening ke Kemenag untuk mendapatkan SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) penginputan data diri CJH melalui sistem siskohat serta mencetak SPPH, CJH (Calon Jamaah Haji) kembali lagi ke bank untuk mendapatkan porsi haji dengan membawa SPPH serta buku tabungan haji lalu BPS membuat nota pendebitan rekening tabungan haji sebesar Rupiah 25.000.000 setelah itu BPS menginput nomor pemindah bukuan untuk mendapatkan nomor porsi haji, tahap terakhir adalah CJH membawa seluruh berkas ke Kemenag kembali untuk melakukan pendaftaran ulang atau validasi data. Hal ini dinilai masih kurang efisien.

Melihat alur pendaftaran haji yang begitu masih rumit dan untuk mempermudah calon jemaah haji melakukan pendaftaran sehingga calon

jamaah haji bisa melakukan pendaftaran haji sendiri dan tidak lagi menggunakan calo haji ilegal, menteri agama Indonesia menyederhanakan pelayanan pendaftaran haji menjadi dua tahap yaitu sekali ke BPS dan sekali ke Kemenag serta adanya pemangkasan persyaratan administrasi haji yaitu kini tanpa surat keterangan kesehatan saat mendaftar dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 29 Tahun 2015 yang mengatur tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler dari sebelumnya empat tahap menjadi dua tahap.

Berdasarkan PMA tersebut beberapa Kota dan Kabupaten di Indonesia mulai melakukan inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji yaitu pelayanan satu atap melalui konsep *one day service*. Inovasi ini disamping memudahkan juga menyamankan masyarakat karena keamanannya terjamin, dan uang pendaftaran langsung masuk rekening bank kementerian agama sehingga calon jamaah haji akan langsung terdaftar sebagai peserta haji.

Kabupaten Gowa adalah salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan, kementerian agama kabupaten Gowa telah melakukan inovasi layanan satu atap yang *dilaunching* pada bulan april 2017, yang bekerjasama dengan PT. Bank Permata Syariah. Hadirnya inovasi layanan satu atap di kantor kementerian agama kabupaten Gowa selain BPS juga telah tersedia alat kesehatan di kemenag Gowa yaitu alat penimbang berat badan dan pengukur tinggi badan, alat tersebut disediakan di kantor kemenag agama agar CJH dapat mengetahui berat badan dan tinggi badan

mereka kemudian di input kedalam formulir SPPH sehingga CJH tak perlu lagi ke puskesmas atau rumah sakit terlebih dahulu untuk mengetahuinya.

Berdasarkan sumber terpercaya yang di tulis oleh Diaz pada Senin 03 April 2017, kepala kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan H. Abd. Wahid Tahir mengapresiasi Kementerian Agama Kabupaten Gowa yang senantiasa melakukan terobosan baru, khususnya Layanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji Indonesia (CJHI) satu atap. Kabupaten Gowa merupakan Kabupaten pertama di Sulawesi Selatan yang melakukan layanan satu atap dan dengan layanan ini maka pengelolaan haji dipastikan transparansi dan akuntabel sehingga data-data juga akurat. (gowa.kemenag.co.id, diakses 2017).

Selain itu berdasarkan sumber terpercaya yang juga ditulis oleh Diaz telah mewawancarai salah satu Operator SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) yang ditemui di Kantor Kemenag Kab. Gowa Danial mengatakan bahwa pelayanan pendaftaran haji saat ini hanya memakan waktu kurang lebih 36 menit karena dengan adanya inovasi layanan satu atap ini dengan didukung sistem SISKOHAT sehingga para calon jamaah haji juga tidak menghabiskan waktu yang lama dalam proses pendaftaran haji (gowa.kemenag.co.id, diakses 2017).

Berdasarkan pengamatan terlebih dahulu yang penulis lakukan, layanan satu atap yang dilakukan oleh kementerian agama kabupaten Gowa dengan mendekatkan BPS BPHI kedalam lingkungan kemenag, masih kurang efisien karena BPS yang terdapat di kantor kementerian agama kabupaten

gowa baru terdapat tiga BPS yaitu Bank Permata Syariah, Bank Mega Syariah dan Bank Cimb Niaga Syariah sedangkan bank yang bisa menerima setoran haji berdasarkan Surat Keputusan Direktur jendral (Dirjen) penyelenggara haji dan umroh nomor 140 tahun 2017 dinyatakan bahwa yang menjadi BPS BPIH sebanyak 17 bank.

Oleh sebab itu sebagai inovasi layanan yang baru diluncurkan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa”**

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Gowa ?

#### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di kantor kementerian agama Kabupaten Gowa.

2. Untuk mengetahui apa faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di kantor kementerian agama Kabupaten Gowa.

#### D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat akademis, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi akademisi atau pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji.
2. Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan akan memberikan kontribusi bagi pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon jamaah haji serta program-program inovatif lainnya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Inovasi Pelayanan**

##### 1. Definisi Inovasi

Damanpour dalam Suwarno (2008) sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sedangkan menurut Albury dalam Suwarno (2008) secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work* yang berarti bahwa inovasi selalu berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Pendapat lain dari Said (2007) mengartikan inovasi yaitu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup kerja instansi.

Adapun ciri-ciri inovasi dalam e-jurnal ilmu pemerintahan Djamrut (2015) yaitu: Memiliki kekhasan/khusus, Memiliki ciri atau unsur kebaruan, program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dan inovasi yang digulirkan memiliki tujuan. Sedangkan prinsip-prinsip inovasi menurut Drucker hal-hal yang harus dilakukan dalam berinovasi ini adalah :

- a. Inovasi yang terarah dan sistematis
- b. Inovasi meliputi hal yang konseptual maupun perceptual
- c. Inovasi harus efektif, sederhana dan terfokus
- d. Inovasi yang efektif dimulai dari hal yang kecil

e. Memerlukan komitmen dari pimpinan

Prinsip inovasi yang dikemukakan Drucker ini menekankan bahwa inovasi dilakukan mulai dari sesuatu yang sederhana, kecil, terfokus, memenuhi kebutuhan sekarang yang di jalankan dengan didasari pengetahuan, mempertimbangkan segala aspek, dan perlu komitmen . (file upi.edu)

## 2. Definisi Inovasi Pelayanan

Inovasi pelayanan dimaknai sebagai: ide kreatif, tindakan baru yang berbeda dari yang ada sebelumnya, *best practices*, *good practices*, terobosan, dan lain-lain, meskipun tidak semua ide baru bisa dikategorikan sebagai inovasi. LAN, 2012 dalam e-book BSIAN (2016).

Bartos dalam Sangkala (2013) mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi. Lebih lanjut bahwa inovasi sulit di dalam sebuah organisasi terutama di dalam sektor publik. Kemudian inovasi dari Mulgan dan Albury 2003, sebagaimana dikutip oleh IdeA (2005) yaitu inovasi yang berhasil adalah pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa, dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas, atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan.

Menurut Yogi dalam LAN (2007), inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik kaku harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya ditemukan di sektor bisnis kini mulai diterapkan dalam sektor publik. Budaya inovasi harus dipertahankan dan dikembangkan dengan lebih baik. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, yang terjadi di luar organisasi publik. Selain itu perubahan di masyarakat juga begitu penting sehingga demikian, maka sektor publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi.

Berdasarkan Peraturan Menpan dan RB No. 30/2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, serta Kebutuhan Inovasi LAN. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif orisinal dan adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual.

Menurut Currie dalam Dewanto (2014) inovasi dalam konteks sektor publik didefinisikan sebagai penciptaan, dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode pengiriman yang menghasilkan perbaikan. Inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaharuan



ciptaan, kreativitas, ciptaan baru dalam pelayanan publik Setijaningrum (2009).

Secara kesimpulan pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.

Dengan demikian inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

### 3. Tipe inovasi dalam sektor publik

Halversen dkk dalam Sangkala (2014) membagi tiga tipe spektrum inovasi dalam sektor publik :

- a. *Incremental innovation to radical innovation* (ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan inkremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada.
- b. *Top Down Innovation to bottom-up innovation* (ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi di dalam hirarkhi,

bermakna dari para pekerja di tingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayanan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah).

- c. *Needs led innovations and efficiency-led innovation* (ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau produk, layanan, atau prosedur yang sudah ada lebih efisien).

Kemudian tipologi inovasi di sektor publik menurut Halvorsen dalam Sangkala (2014) adalah sebagai berikut :

- a. *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya kesehatan di rumah.
- b. *Process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk.
- c. *Administrative innovation* (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.
- d. *System innovation* (inovasi sistem), adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerjasama dan interaksi.
- e. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam outlook, seperti misalnya manajemen air terpadu atau *mobility leasing*.
- f. *Radical change of rationality* (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

#### 4. Jenis Inovasi Administrasi Negara

Dalam rangka mengakselerasi inovasi penyelenggaraan pemerintahan, LAN dalam e-book BSIAN (2016) telah mengelompokkan 8 (delapan) jenis dari inovasi administrasi negara yang disusun setelah melihat beberapa jenis inovasi yang ada (Direktori Inovasi Administrasi Negara 2014 dan 2015). Jenis inovasi administrasi negara adalah sebagai berikut:

##### a. Inovasi proses (*process innovation*)

Inovasi yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas proses kerja baik internal maupun eksternal agar lebih sederhana dan lebih efisien. Ruang lingkup dari inovasi proses meliputi standar operasional prosedur (SOP), tata laksana, sistem, dan prosedur.

##### b. Inovasi metode (*method innovation*)

Inovasi yang ditujukan dalam sebuah penerapan strategi, cara, dan teknik baru untuk mencapai hasil yang lebih baik. Ruang lingkup dari inovasi metode adalah strategi, cara, dan teknik baru.

##### c. Inovasi produk (*product innovation*)

Inovasi yang ditujukan untuk penciptaan atau modifikasi barang atau jasa untuk meningkatkan kualitas, citra, fungsi dan sebagainya dari barang atau jasa tersebut. Ruang lingkup dari inovasi produk adalah produk yang dapat berupa fisik (barang) maupun non-fisik atau immaterial (jasa).

d. Inovasi konseptual (*conceptual innovation*)

Inovasi yang ditujukan untuk perubahan cara pandang atas masalah yang ada sehingga memunculkan solusi atas masalah. Ruang lingkup dari inovasi konseptual adalah kemunculan paradigma, ide, gagasan, pemikiran, dan terobosan baru yang sebelumnya tak terbayangkan.

e. Inovasi teknologi (*technology innovation*)

Inovasi yang ditujukan untuk penciptaan atau penggunaan dari teknologi baru yang lebih efektif dan mampu memecahkan masalah (atau meningkatkan standar). Ruang lingkup dari inovasi teknologi biasanya dilakukan melalui pengenalan e-government dan pembaruan peralatan atau perangkat untuk menunjang pekerjaan.

f. Inovasi struktur organisasi (*organizational structure innovation*)

Inovasi yang ditujukan untuk pengadopsian model organisasi baru yang menggantikan model lama yang tidak sesuai perkembangan organisasi. Ruang lingkup dari inovasi struktur organisasi adalah pembaruan struktur yang dilakukan melalui berbagai model dan bentuk seperti penggabungan, penghapusan, pengembangan, dan modifikasi struktur.

g. Inovasi hubungan (*relationship innovation*)

Inovasi yang ditujukan pada bentuk dan mekanisme baru dalam berhubungan dengan pihak lain demi tercapainya tujuan

bersama. Ruang lingkup dari inovasi hubungan adalah *partnership*, partisipasi masyarakat, *relationship*, *networking*.

- h. Inovasi pengembangan sumber daya manusia (*human resources development innovation*)

Inovasi yang ditujukan untuk perubahan kebijakan untuk meningkatkan kualitas tata nilai dan kapasitas dari sumber daya manusia (SDM). Ruang lingkup dari inovasi sumber daya manusia adalah pembaruan dan peningkatan kualitas atas salah satu atau lebih dari berbagai aspek SDM, mulai tata nilai (budaya, mindset, etika), kepemimpinan, kompetensi, profesionalisme, dan pemberdayaan.

Berdasarkan delapan jenis inovasi administrasi negara tersebut di atas, maka instansi pemerintah pusat dan daerah dapat melakukan inovasi sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing diselaraskan dengan delapan jenis inovasi dimaksud sebagai acuan untuk mempermudah inisiasi dan implementasi inovasi administrasi negara.

## 5. Atribut Inovasi

Menurut Roger dalam Suwarno (2008) mengatakan bahwa inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri-ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu. Dalam penerapannya inovasi memiliki

karakteristik atau atribut yang melekat di dalam inovasi tersebut berikut atribut yang di maksud yaitu:

a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

b. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

c. *Complexity* (Kerumitan)

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

d. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

e. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Menurut fenomena yang ada di lapangan indikator yang menjadi ukuran dalam penelitian ini difokuskan kepada teori Roger (Suwarno, 2008).

## **B. Konsep Pelayanan Publik**

### **1. Defenisi Pelayanan Publik**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1 :“ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 mendefenisikan pelayanan publik sebagai:” Segala bentuk

pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Kemudian menurut Hardiansyah (2011) menyimpulkan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima jasa layanan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya baik berbentuk barang, jasa, maupun administrasi. Negara berasal dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Oleh karena itu pemerintah harus sepenuh hati dalam menyelenggarakan pemenuhan kebutuhan masyarakatnya agar masyarakat bisa terpuaskan.

Di Indonesia berbagai konsep pelayanan publik pernah dikenalkan. Misalnya dalam SK Menpan No. 81/1993 yang cukup terkenal itu dijelaskan mengenai :

- a. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.



- b. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah terkait lainnya.
- c. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat atau lokasi oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing.
- d. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan publik oleh suatu instansi pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan publik atau juga disebut pelayanan prima.

## 2. Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) :

- a. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### 3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan menteri Aparatur Pendayagunaan Negara (Kepmen PAN) No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan publik yaitu :

- a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk atau berupa dokumen.
- b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan peyampainnya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem.
- c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

Pengoperasiaannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti .

#### 4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Saran dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan

pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### **C. Layanan Satu Atap Pendaftaran Calon Jamaah Haji**

#### **1. Defenisi Layanan Satu Atap**

Pelayanan satu atap yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat atau tinggal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing. Dalam pemerintahan daerah, hal ini sudah mulai berlaku di kantor-kantor pemerintahan daerah.

Pola pelayanan satu atap diatur melalui kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Menpan) melalui Surat Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelaksanaan pelayanan satu atap antara lain disebutkan bahwa dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititik beratkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

Melalui kebijakan dari Menpan inilah maka pengimplementasian pelayanan terpadu satu atap di pemerintah daerah dapat dikembangkan lewat kebijakan operasional di berbagai daerah, baik melalui perda maupun keputusan kepala daerah. Lewat pelayanan

satu atap, maka proses pemenuhan layanan kepada masyarakat akan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, efektif, efisien dan akuntabel.

## 2. Definisi Haji

Ibadah haji merupakan rukun islam kelima. Haji adalah menuju Ka'bah, Baitullahil-Haram, untuk menunaikan berbagai ritual, yaitu perbuatan dan perkataan yang telah diajarkan Nabi shallallahu'alaihi wa sallam, dalam tata cara hajinya, seperti thawaf sebanyak tujuh putaran di Baitullah, sai sebanyak tujuh putaran antara Shafa dan Marwa, wuquf di Arafah, melontar jumrah di Mina, dan lainnya. Padanya terdapat manfaat yang sangat besar bagi hamba-Nya, di antaranya adalah pernyataan tauhid kepada Allah, ampunan yang besar bagi jamaah haji, perkenalan antara kaum muslimin, mempelajari hukum-hukum agama, dan manfaat lainnya.

## 3. Inovasi Layanan Pendaftaran Haji

Berdasarkan Peraturan Menpan dan RB No. 30/2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, serta Kebutuhan Inovasi LAN. Instansi-instansi pemerintah saling berlomba memberikan pelayanan yang terbaik dengan berbagai bentuk dan macam inovasi pelayanan. Serta berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelaksanaan pelayanan satu atap dan didukung oleh Peraturan Menteri Agama Nomor 29 tahun 2015 yang mengatur tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler dari sebelumnya empat tahap menjadi dua tahap, kementerian agama

Kabupaten Gowa melakukan suatu inovasi pelayanan dalam proses pendaftaran calon jamaah haji, inovasi tersebut yaitu layanan satu atap dengan konsep *one day service* hal ini dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada calon jamaah haji sehingga kemudahan dapat dirasakan oleh masyarakat.

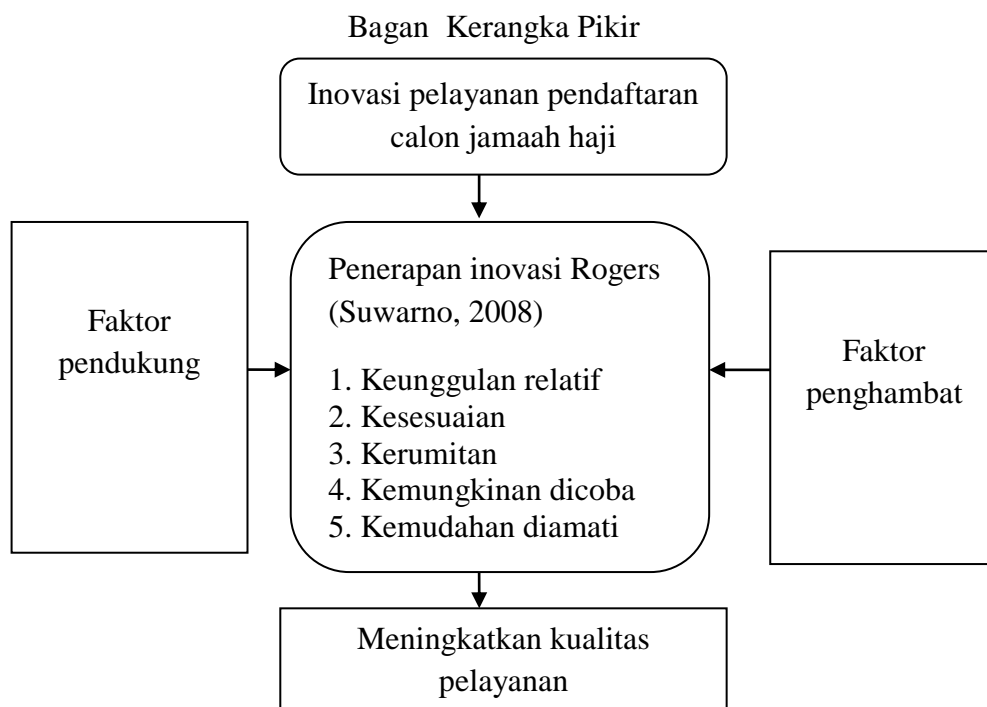
Tujuan pelayanan satu atap dalam pendaftaran ibadah haji tidak lain adalah untuk mempermudah calon jamaah haji dalam melakukan prosesnya. Mulai dari penyerahan berkas persyaratan, buka rekening bank tempat pembayaran setoran awal, verifikasi dan validasi data, pengambilan sidik jari hingga penandatanganan oleh pejabat Kemenag yang berwenang. Dengan mendekatkan Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH) pada Kantor Kementerian Agama, hal tersebut akan mempercepat proses pendaftaran karena masyarakat tidak harus bolak-balik antara Kemenag dan Bank yang jaraknya lumayan jauh.

Pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa sudah mengalami perubahan yang signifikan, karena telah adanya layanan satu atap hal ini juga tidak lepas dari dukungan siskohat Pusat melalui sistem siskohat Gen 2. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) merupakan media Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dia bukan satuan kerja lebih tepatnya adalah alat pendukung kerja. Setiap terkait dengan koneksi jaringan dan data haji di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah

(Ditjen PHU) akan memanfaatkan fasilitas teknologi ini untuk validitas data sehingga pelayanan ini bisa memotong waktu yang sangat cepat dan mudah selain itu akan menghemat tenaga masyarakat. (haji.kemenag.go.id tahun 2017).

#### D. Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian di atas, sebelum melakukan penelitian terlebih dahulu penulis merumuskan kerangka pikir sebagai dasar dalam penelitian ini. Dalam penerapan sebuah inovasi, inovasi memiliki karakteristik atau atribut yang melekat di dalamnya sehingga pada penelitian ini penulis fokus menggunakan teori atribut inovasi Rogers (Suwarno, 2008) yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati., sehingga dapatlah disusun kerangka pikir sebagai berikut :



Gambar 1 : Kerangka Fikir

## **E. Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian adalah penerapan inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa, dan faktor penghambat maupun faktor pendukung penerapan inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa.

## **F. Deskripsi Fokus Penelitian**

1. Inovasi adalah suatu cara baru yang dilakukan oleh Kementerian Agama dalam melayani masyarakat, dalam hal ini adalah cara baru proses pelayanan bagi pendaftaran calon jamaah haji.
2. Pelayanan publik adalah kegiatan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Aparatur Kementerian Agama bagi masyarakat yang membutuhkan.
3. Keunggulan relatif adalah inovasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama yang memiliki nilai positif atau nilai lebih dibandingkan tata cara yang dahulu dalam melayani masyarakat yang ingin mendaftar sebagai calon jamaah haji.
4. Kesesuain adalah inovasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama sesuai dengan keinginan masyarakat yaitu mempermudah masyarakat dalam pendaftaran haji.
5. Kerumitan adalah hal yang dapat membuat masyarakat merasa ribet atau rumit, namun dalam suatu inovasi kerumitan tidak menjadi masalah



penting sehingga inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji bisa di mengerti dan bisa memudahkan masyarakat.

6. Kemungkinan dicoba adalah inovasi diuji cobakan terlebih dahulu untuk melihat dampaknya, baik bagi masyarakat calon jamaah haji maupun pegawai yang bersangkutan.
7. Kemudahan diamati adalah inovasi yang dilakukan mudah diamati, dapat diamati dari segi penerapannya kepada masyarakat yang sedang melakukan pendaftaran calon jamaah haji sehingga dapat dilihat inovasi yang dilakukan memuaskan masyarakat atau tidak.
8. Faktor pendukung adalah faktor-faktor yang mendukung dalam melayani masyarakat muslim Kabupaten Gowa yang ingin melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa.
9. Faktor penghambat adalah faktor yang membuat masyarakat merasa kurang puas sehingga membuat kualitas pelayanan kurang baik .
10. Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang yang dimiliki seseorang karena harapan dan realita yang mereka inginkan terwujud pada saat sedang melakukan pendaftaran calon jamaah haji.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlangsung dua bulan yaitu bulan Maret sampai April 2018. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa yang berlokasi di jalan H. Agus Salim No. 3, Bonto Bontoa, Somba Opu, Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan 92114.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu mengungkapkan atau memotret situasi sosial yang diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam (Sugiyono, 2012). Tipe penelitian yang digunakan adalah studi kasus yaitu penelitian yang mendalam tentang individu, kelompok, satu organisasi, satu program kegiatan, dan sebagainya dalam waktu tertentu dengan tujuan untuk memperoleh deskripsi yang utuh dan mendalam terhadap suatu masalah.

#### **C. Sumber Data**

Adapun sumber data Lungan (2006) dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil observasi maupun wawancara oleh narasumber atau informan pada objek atau lokasi penelitian.

2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan objek penelitian. Data sekunder berupa data pendukung bersumber dokumen-dokumen yang terkait dengan inovasi pelayanan pendaftaran haji.

#### D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang diwawancara, dimintai informasi oleh pewawancara. Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari subjek objek penelitian (Bungin, 2007) teknik penentuan informan dilakukan dengan *purposive sampling* yaitu sengaja memilih orang-orang yang dianggap paling mengetahui dan dapat memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian agar mendapatkan data yang akurat dan akuntabel. Dalam penentuan informan terhadap masyarakat peneliti menggunakan teknik *sampling insidental* yaitu sebuah teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, artinya siapapun orangnya yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan catatan bahwa peneliti melihat orang tersebut layak digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2015).

Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang yang dapat dilihat pada tabel di berikut ini :

<b>No</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah (orang)</b>
1	Kasi penyelenggara haji dan umrah	1
2	Operator SISKOHAT	1
3	Costumer Service Bank Permata syariah	1
4	Masyarakat muslim yang datang mendaftar	3
	<b>Total</b>	<b>6</b>

Tabel 1. Informan Penelitian

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Melalui teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dari penelitian. Untuk memperoleh data dengan melakukan teknik sebagai berikut :

##### 1. Wawancara

Penggunaan metode ini ditujukan untuk menggali informasi secara lebih mendalam terkait permasalahan penelitian. Metode ini dilakukan oleh penulis dengan cara wawancara yaitu mengadakan komunikasi langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan kepada beberapa pihak yang bersangkutan baik secara lisan dan mendengarkan secara langsung keterangan-keterangan atau informasi dari Kasi penyelenggara haji, operator siskohat, costumer service BPS, serta masyarakat yang datang melakukan pendaftaran haji.

## 2. Observasi

Adalah pengamatan dengan cara melihat secara langsung tentang permasalahan yang berkaitan dengan indikator penelitian dan melakukan pencatatan atau hasil observasi.

Observasi yang peneliti lakukan adalah melihat atau mengamati secara langsung pada objek penelitian yaitu penerapan pelayanan pendaftaran calon jamaah haji melalui pemilihan data, pencatatan dan sebagainya dengan maksud memperoleh gambaran yang jelas mengenai kejadian atau peristiwa faktual yang terjadi pada pelayanan satu atap pendaftaran calon jamaah haji di kantor Kemenag Gowa yang dilaksanakan pada bulan Maret sampai bulan April.

## 3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan menggunakan dan mempelajari literatur buku-buku kepustakaan yang ada untuk mencari konsepsi-konsepsi dan teori-teori yang berhubungan erat dengan permasalahan. Studi kepustakaan bersumber pada laporan-laporan, skripsi, buku, surat kabar dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

Metode penelitian kepustakaan, peneliti menggunakan buku-buku maupun e-jurnal-ejurnal untuk mencari konsep ataupun teori tentang inovasi pelayanan serta mengumpulkan berkas-berkas mengenai

pelayanan pendaftaran calon jamaah haji di Kementerian Agama Gowa.

#### F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, dan membuat kesimpulan sehingga dapat dipahami dengan mudah. Berikut teknik metode yang sering digunakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif:

##### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses perangkuman data dengan cara memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal penting yang berkaitan dengan penerapan inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji. Setelah data direduksi akan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya karena telah ada gambaran yang jelas terkait hal-hal penting yang berkaitan dengan penerapan inovasi pelayanan haji.

##### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah hasil reduksi data yang dapat berbentuk tabel, grafik, *pie card*, *pictogram*, dan sejenisnya yang tersusun secara sistematis dalam pola hubungan sehingga mudah untuk dipahami. Suatu penelitian kualitatif, bentuk penyajian data

biasanya dilakukan dalam bentuk bagan, uraian singkat, dan hubungan antar kategori yang bersifat narasi.

### 3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah langkah terakhir dalam menganalisis data penelitian kualitatif. Dalam hal ini penulis menggunakan analisis deskriptif yaitu suatu teknik analisis data dimana penulis terlebih dahulu memaparkan segala data yang didapatkan dari hasil pengamatan kemudian menganalisisnya dengan berpedoman kepada sumber-sumber yang tertulis dan penulis berusaha menggambarkan obyek penelitian dengan apa adanya dengan kenyataan yang ada pada kemenag kabupaten Gowa.

### G. Keabsahan Data

Untuk mendapatkan keabsahan data penulis melakukan dengan triangulasi. Triangulasi adalah teknik yang dilakukan untuk memeriksa keabsahan data dengan melakukan pengecekan atau pembandingan dengan memanfaatkan sesuatu diluar tersebut (Moleong, 2007).

Beberapa teknik yang dapat digunakan untuk mengecek keabsahan data sebagai berikut:

1. Triangulasi teknik, peneliti melakukan observasi partisipatif pada kementerian agama kabupaten Gowa, wawancara mendalam dengan informan yang telah ditentukan dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara bersamaan.

2. Triangulasi sumber, yaitu membandingkan hasil wawancara yang telah diperoleh oleh penulis dengan isi dokumen yang di dapatkan oleh penulis di lokasi penelitian
3. Triangulasi waktu yaitu pengecekan yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara,observasi dan teknik lainnya dalam waktu yang berbeda.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Kondisi Geografis Kabupaten Gowa**

Kabupaten Gowa merupakan salah satu daerah Kabupaten yang berada di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, Kabupaten Gowa berada pada  $119.3773^{\circ}$  Bujur Barat dan  $120.0317^{\circ}$  Bujur Timur,  $5.0829342862^{\circ}$  Lintang Utara dan  $5.577305437^{\circ}$  Lintang Selatan. Ibu kota kabupaten ini terletak di kota Sungguminasa. Kabupaten yang berada pada bagian selatan Provinsi Sulawesi Selatan ini berbatasan dengan 7 kabupaten/kota lain, batas-batas tersebut sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kota Makassar dan Kabupaten Maros;
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Sinjai, Kabupaten Bulukumba dan Kabupaten Bantaeng;
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Takalar dan Kabupaten Jeneponto; dan
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kota Makassar dan Kabupaten Takalar.



Gambar 2: Peta Administrasi Kabupaten Gowa

Sumber: <http://gowakab.go.id>

Peta Administrasi Kabupaten Gowa Luas wilayah Kabupaten Gowa adalah 1.883,33 km<sup>2</sup> atau sama dengan 3,01% dari luas wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, yang terdiri dari 18 (delapan belas) kecamatan dan 167 (seratus enam puluh tujuh) desa/kelurahan.

Kabupaten Gowa memiliki 2 (dua) dimensi wilayah, yakni wilayah dataran rendah dan wilayah dataran tinggi. Wilayah Kabupaten Gowa sebagian besar merupakan dataran tinggi yaitu sekitar 72,26%. Dari total luas Kabupaten Gowa 35,30% mempunyai kemiringan tanah di atas 40 derajat, yaitu pada wilayah Kecamatan Parangloe, Tinggimoncong, Bungaya dan Tompobulu. Kabupaten Gowa dilalui oleh banyak sungai yang cukup besar yaitu ada 15 sungai. Sungai dengan luas daerah aliran yang terbesar adalah Sungai Jeneberang yaitu seluas 881 km<sup>2</sup> dengan panjang 90 km.

## 2. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa

Secara nasional organisasi Kementerian Agama (dahulu Departemen Agama) resmi terbentuk pada tanggal 3 Januari

1946, bertugas membimbing dan mengendalikan kehidupan beragama sesuai dengan pembukaan UUD 1945 dan sebagai realisasi dari pasal 29 UUD 1945.

Ketika wilayah Sulawesi Selatan dan Tenggara masih merupakan wilayah satu provinsi yakni Provinsi Sulawesi Selatan dan Tenggara, instansi Departemen Agama di tingkat Provinsi ketika itu bernama Jawatan Urusan Agama (JAURA) berkedudukan di Makassar, Sulawesi Selatan. Kepala Jawatan Urusan Agama yang pertama dijabat oleh Bapak Gazali (1950-1952), yang berkantor di Jalan Jenderal Ahmad Yani Makassar (sekarang Kantor Polwiltabes Makassar). Kantor Jawatan Urusan Agama ini bertugas sebagai perpanjangan tugas pemerintah pusat pada bidang agama dan keagamaan di tingkat provinsi. Setelah Bapak Gazali menjabat kepala Jawatan tahun 1950-1952, dilanjutkan oleh Bapak Ismail Napu (tahun 1952-1955) dan selanjutnya H. Zainuddin (1955-1960).

Pada tahun 1960, Kantor Jawatan Urusan Agama Provinsi Sulawesi Selatan dipindahkan dari Jalan Jend. Ahmad Yani ke Jalan WR. Supratman pada masa Bapak Rahman Tahir (1960-1962). Pada tahun 1964, dijabat oleh KH. Badawi (1962-1964) terjadilah peralihan wilayah administratif provinsi Sulawesi Selatan dan Tenggara dibagi menjadi dua wilayah. Provinsi Sulawesi Tenggara berdiri sendiri sebagai satu wilayah administratif ditandai dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1964.

Seiring dengan tuntutan pelayanan pemerintahan, makapada masa jabatan KH.Hasan (1967) Kantor Jawatan Urusan Agama berubah nomenklaturnya menjadi Kantor Perwakilan Departemen Agama Provinsi Sulawesi Selatan.Perubahan nomenklatur ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, khususnya di Sulawesi Selatan. Perubahan nomenklatur ini juga, menjadikan lokasi kantor dipindahkan kejalan Nuri hingga sekarang ini, pada saat itu dijabat oleh Bapak KH. Muh. Siri (1967-1970)

Berdasarkan Kepres Nomor 44 tahun 1974, Keputusan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 1975 tentang Kedudukan, tugas pokok, fungsi serta susunan dan tata kerja Departemen Agama, maka instansi Departemen Agama tingkat provinsi berubah nomenklaturnya menjadi Kantor Wilayah Departemen Agama, termasuk Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Sulawesi Selatan.

Sebelum Kantor Departemen Agama Kabupaten Gowa terbentuk, kegiatan keagamaan dilaksanakan oleh kadi Gowa (disebut juga Juluempona Karaenga) yang dijabat H. Mansyur DaengLimpo.Dalamperjalanannya, dibentuk perwakilan Departemen Urusan Agama yang dipimpinoleh KH. Abdullah Musa Dg. Nai, periode 1958-1970.

Setelah Keputusan Menteri Agama No. 53 tahun 1971 yang mengatur tentang pembentukan Kantor Perwakilan Departemen

Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten dan Inspektorat Perwakilan maka secara otomatis Departemen Agama Gowa telah resmi berdiri. Sejak berdirinya, secara berturut-turut Departemen Agama Kabupaten Gowa dipimpin oleh (1) H. Muh.Ali Mabham Dg. Tojeng 1970-1974 (2) H. Abd.Rahman Dg. Sijatahun 1974-1980, (3) Drs. KH.Abubakar Paka Dg. Tojeng tahun 1980 – 1990 & 1993 – 1998 (4) Drs. H. Basyir Situju 1990-1993 (5) Drs. H. Mukminin Gaffar tahun 1998-2004 dan Drs. HM. Ahmad Muhajir tahun 2004-2013. Tahun 2014 hingga akhir 2016 Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa dijabat Pgs Kepala H. Jamaris, S.Ag., MH. Mulai Desember 2016 hingga saat ini Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa dijabat oleh H. Anwar Abubakar, S.Ag., M.Pd.

Pada tahun 2010, terbit Keputusan Menteri Agama Nomor 1 Tahun 2010 tentang perubahan Departemen menjadi Kementerian, maka nama Departemen Agama diubah menjadi Kementerian Agama. Saat ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa secara struktural membawahi 18 Kantor Urusan Agama se Kabupaten Gowa

Kegiatan pembangunan dalam wilayah Gowa merupakan bagian integral dari pembangunan nasional secara keseluruhan. Berbagai upaya untuk peningkatan kualitas manusia dan keseluruhan aspek kehidupannya telah dilaksanakan pembangunan disegala bidang, termasuk pembangunan sektor agama, yang memiliki posisi dan peran

mendasar sebagai landasan etika, moral dan spiritual dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat sejahtera dan bahagia yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

### **3. Wilayah Kerja**

Wilayah kerja adalah daerah yang menjadi kekuasaan dalam menjalankan tugas. Kementerian agama Kabupaten Gowa memiliki 18 kecamatan wilayah kerja, berikut nama-nama kecamatan tersebut :

- 1) Kecamatan Somba Opu
- 2) Kecamatan Bungaya
- 3) Kecamatan Pallangga
- 4) Kecamatan Barombong
- 5) Kecamatan Pattalassang
- 6) Kecamatan Bajeng
- 7) Kecamatan Bajeng Barat
- 8) Kecamatan Bontonompo
- 9) Kecamatan Bontonompo Selatan
- 10) Kecamatan Bontomarannu
- 11) Kecamatan Manuju
- 12) Kecamatan Tinggi Moncong
- 13) Kecamatan Tompobulu
- 14) Kecamatan Biring Bulu
- 15) Kecamatan Tombolo Pao

16) Kecamatan Parigi

17) Kecamatan Bontolempangan

18) Kecamatan Parangloe

#### **4. Visi Misi**

Adapun visi misi kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa yaitu:

##### **Visi**

”Terwujudnya masyarakat Kabupaten Gowa yang taat beragama, rukun, cerdas, sejahtera lahir bathin dalam rangka mewujudkan indonesia yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong”

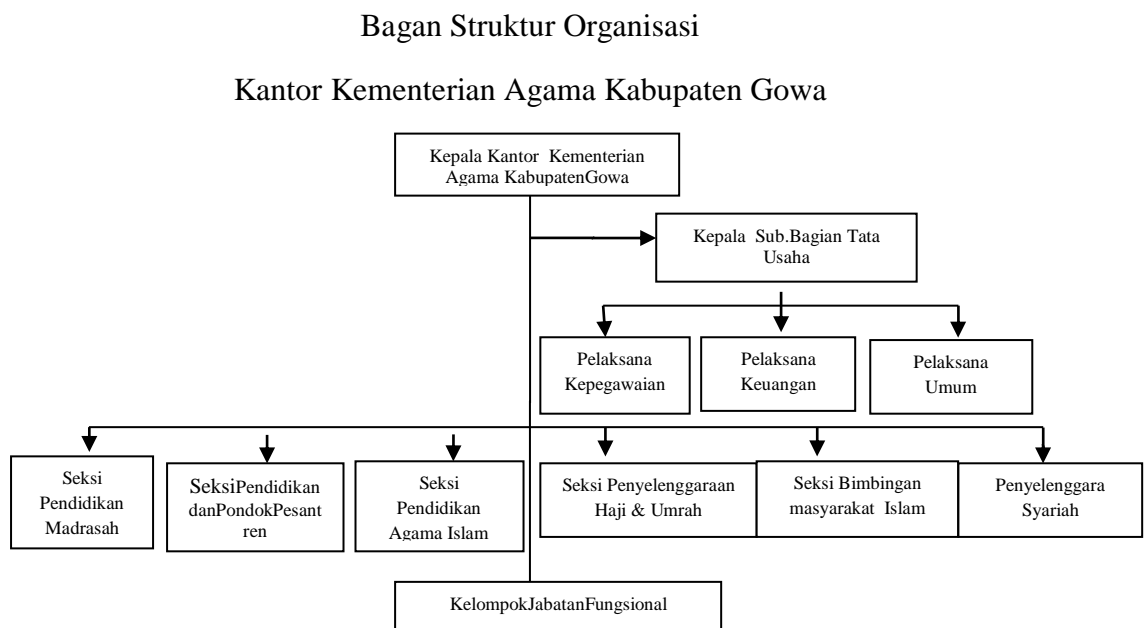
##### **Misi**

1. Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama
2. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama
3. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas
4. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
5. Mewujudkan penyelenggara ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel
6. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan.

7. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya.

## 5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan atau hubungan antar tiap bagian dan posisi dalam suatu organisasi yang menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja, fungsi serta tanggung jawab pada organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan organisasi tersebut. pembagian struktur organisasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 3: Struktur organisasi kementerian agama kab. Gowa

Sumber: Dokumentasi Seksi PHU

Gambar tersebut adalah bagan struktur organisasi kantor kementerian agama kabupaten Gowa, yang terdiri dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa, kepala Sub Bagian tata usaha



yang terdiri pelaksana kepegawaian, pelaksana Keuangan, dan pelaksana umum, seksi pendidikan madrasah, seksi pendidikan dan pondok pesantren, seksi pendidikan agama islam, seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah, seksi bimbingan masyarakat islam, penyelenggara syariah dan keleompok jabatan fungsional. Adapun bagan struktur organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:



Gambar 4: Struktur organisasi seksi penyelenggaraan haji dan umrah

Sumber : Dokumentasi seksi PHU

## 6. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi

Berikut uraian tugas seksi penyelenggaraan haji dan umrah:

- a. Kepala Seksi penyelenggaraan haji dan umrah
  - 1) Merencanakan kegiatan tahunan dan rencana anggaran kegiatan  
Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

- 2) Melakukan Pendistribusian pelaksanaan tugas di lingkup Seksi Penyelenggaraan Haji & Umrah kepada pelaksana guna kelancaran tugas
- 3) Melakukan Penyiapan bahan dalam pelayanan di bidang Data dan Informasi Haji
- 4) Melakukan penyiapan Pelaksanaan pelayanan Pendaftaran Haji Reguler
- 5) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler
- 6) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Validasi
- 7) Mempersiapkan bahan Pelayanan kelengkapan Administrasi Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah haji
- 8) Mempersiapkan proses pelaksanaan pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)
- 9) Mempersiapkan bahan pelayanan terkait Pengaduan Masyarakat
- 10) Melaksanakan Pengawasan dan Pengendalian Barang Milik Haji (BMH)
- 11) Mempersiapkan bahan Pelayanan pada Pembinaan Manasik dan Sosialisasi Haji
- 12) Mempersiapkan bahan Pelayanan Permohonan Rekomendasi Pengurusan Paspor jamaah Umrah
- 13) Mempersiapkan bahan pengelolaan Keuangan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

14) Mempersiapkan bahan penyusunan Laporan Keuangan Anggaran PAOH

b. Penyusun Bahan Pendaftaran Dan Pembatalan

- 1) Menyusun Data Informasi Haji
- 2) Melaksanakan pelayanan Pendaftaran Haji Reguler
- 3) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler
- 4) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Validasi
- 5) Melaksanakan Pelayanan kelengkapan Administrasi Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah haji
- 6) Mempersiapkan proses pelaksanaan pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)
- 7) Menyusun Rencana Anggaran Kegiatan dan Lembaga (RAKL) Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kemenag Kabupaten Gowa
- 8) Pengelolaan Persuratan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah haji
- 9) Memberikan pelayanan terkait Pengaduan Masyarakat

c. Penyusun Bahan Dokumen Haji

- 1) Melaksanakan pelayanan Pendaftaran Haji Reguler
- 2) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler
- 3) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Validasi
- 4) Menyiapkan persuratan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

- 5) Mempersiapkan proses pelaksanaan pelunasan jamaah haji
- 6) Melaksanakan Penginputan dan Pengendalian Barang Milik Haji (BMH)
- 7) Melakukan Pelayanan pada Pembinaan Manasik Haji
- 8) Melaksanakan Pelayanan pada proses Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah haji
- 9) Melaksanakan Pelayanan Permohonan Rekomendasi Pengurusan Paspor Umrah

d. Pengelolaan Data

- 1) Mengelola data informasi haji
- 2) Melaksanakan pelayanan Pendaftaran Haji Reguler
- 3) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler
- 4) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Validasi
- 5) Mempersiapkan proses pelaksanaan pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)
- 6) Melaksanakan Pelayanan pada proses Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah haji

e. Pengelolaan Keuangan

- 1) Melaksanakan pengelolaan Keuangan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- 2) Menyusun Laporan Keuangan Anggaran PAOH
- 3) Melaksanakan Pelayanan pada proses Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah haji

f. Pengadministrasian

- 1) Mengelola Persuratan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah haji
- 2) Melaksanakan pelayanan Pendaftaran Haji Reguler
- 3) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler dan Validasi
- 4) Melaksanakan Pelayanan Pembatalan Validasi
- 5) Mempersiapkan proses pelaksanaan pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)
- 6) Melaksanakan Pelayanan pada proses Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah haji

**7. Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Dalam proses pendaftaran haji beberapa persyaratan dan prosedurnya kini telah berbeda dengan sebelumnya. Berikut persyaratan pendaftaran haji:

1. Beragama islam
2. Berusia 12 tahun saat mendaftar
3. Memiliki kartu keluarga
4. Memiliki KTP masih berlaku sesuai domisili
5. Memiliki akta kelahiran/kutipan akta nikah/ijazah
6. Memiliki tabungan di Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)
7. Surat kesehatan dari puskesmas atau dokter

8. Membawa pas foto 80% muka sebanyak 10 lembar

Persyaratan diatas adalah persyaratan administrasi yang lama, terdapat sedikit perbedaan persyaratan administrasi yakni sekarang tidak perlu lagi membawa surat keterangan kesehatan dari puskesmas maupun dokter.

Setelah persyaratan lengkap masyarakat yang ingin mendaftar haji langsung ke BPS BPIH untuk melakukan pembuatan buku tabungan dan penyetoran awal biaya haji minimal Rp25.000.000, berikut daftar BPS yang terdapat di kabupaten Gowa yaitu BNI syariah, syariah mandiri, BRI syariah, mega syariah, permata syariah, CIMB niaga syariah, muamalat dan panin syariah.

Selain persyaratan yang sedikit berbeda, prosedur atau mekanismenya pun berbeda. Penulis akan paparkan perbedaan SOP lama dan SOP baru oleh kementerian agama Kabupaten Gowa. Berikut SOP lama yang melalui 4 (empat) tahap:

1. CJH melakukan pembukaan tabungan haji dan penyetoran awal di salah satu bank yang telah ditetapkan.
2. CJH ke kantor Kemenag untuk mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dengan melampirkan salinan KTP, KK dan rekening tabungan.
3. Pengambilan foto berwarna latar putih dengan tampak muka 80% dan sidik jari
4. Penginputan data diri CJH melalui sistem Online atau SSKOHAT

5. Mencetak SPPH dan Foto
6. Pengesahan atau penandatanganan SPPH oleh Kasi PHU
7. Calon Haji datang ke Cabang BPS-BPIH untuk mengambil nomor porsi haji dengan membawa SPPH yang telah di tandatangani dengan membawa 5 (lima) lembar pas photo dan buku tabungan Haji.
8. BPS-BPIH membuat nota pendebitan rekening tabungan haji sebesar Rp. 25 juta untuk ditransfer ke rekening Menteri Agama. Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Cabang BPS-BPIH yang ditunjuk sebagai pooling dana Tabungan Haji.
9. Cabang BPS-BPIH menginput nomor pemindahbukuan / transfer dan data SPPH untuk mendapatkan nomor porsi.
10. Kemudian Calon Haji mendapatkan bukti setoran awal dan bukti pendebitan
11. Setelah mendapatkan nomor porsi dan bukti setoran awal BPIH Calon Haji mendaftar ulang ke Kankemenag setempat.
12. Penyerahan SPPH warna Hijau Kepada Jamaah Haji dan Bukti Setoran Awal BPIH Asli (lembaran pertama)
13. Pengarsipan Berkas Jamaah haji

Sedangkan SOP terbaru yang dibuat oleh kementerian agama kabupaten Gowa berdasarkan PMA No 29 Tahun 2015 yang menyederhanakan proses pendaftaran haji menjadi 2 (dua) tahap yaitu sebagai berikut:

1. CJH ke bank untuk melakukan pembukaan tabungan haji dan pembayaran setoran awal sebesar Rp25.000.000, dan CJH mendapatkan bukti setoran awal serta nomor validasi dari BPS BPIH
2. CJH ke kantor Kemenag melakukan pendaftaran haji dengan membawa salinan KTP, KK, Akta kelahiran/Ijazah/Buku nikah, tabungan haji, nomor validasi, dan pas foto
3. Staf PHU melakukan verifikasi berkas
4. CJH mengisi blangko SPPH Manual (dapat dibantu oleh staf apabila jamaah tidak mengetahui cara mengisi SPPH)
5. Penginputan Nomor registrasi SPPH
6. Penginputan data diri CJH melalui aplikasi online SISKOHAT
7. Pengambilan foto dan sidik jari
8. Setelah data benar akan muncul nomor porsi di SPPH lalu dicetak sebanyak 5 lembar
9. Penandatanganan SPPH yang berisi nomor porsi haji oleh CJH
10. Kemudian di tandatangani oleh Kepala Seksi PHU
11. SPPH distempel
12. Penyerahan SPPH lembar ke 1 kepada CJH
13. Pengarsipan berkas dokumen pendaftaran CJH.



## **B. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Hasil Penelitian**

Telah dijelaskan sebelumnya bahwa proses pendaftaran calon jamaah haji masih sering dikeluhkan oleh masyarakat Gowa karena masyarakat muslim yang ingin mendaftar harus bolak balik dari Bank Penerima Setoran (BPS) ke kantor Kemenag yang jaraknya cukup berjauhan untuk memvalidasi nomor dan pembayarannya yang bisa memakan waktu berjam-jam hingga sehari.

Layanan pendaftaran haji sebelumnya ada empat tahap yaitu membuka rekening di BPS yang ditunjuk pemerintah, membawa buku rekening ke Kemenag untuk mendapatkan SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji), CJH (Calon Jamaah Haji) kembali lagi ke bank untuk mendapatkan porsi haji, kemudian membawa seluruh berkas ke Kemenag kembali.

Alur tersebut mengakibatkan proses pelayanan pendaftaran memakan waktu berjam-jam hingga sehari serta cukup menguras tenaga karena jarak BPS cukup jauh dari kemenag. Adapun persyaratan administrasi saat ingin melakukan pendaftaran haji dinilai masih rumit salah satunya memerlukan surat keterangan kesehatan sehingga CJH terlebih dahulu harus ke puskesmas atau rumah sakit untuk memperoleh surat keterangan tersebut.

Setelah melakukan pembukaan rekening di BPS dan telah memenuhi persyaratan administrasi, proses pencetakan nomor porsi

haji dilakukan oleh pihak BPS sehingga kerumitan pun dirasakan apabila suatu hari nomor porsi haji CJH hilang, untuk mendapatkan nomor porsi haji kembali CJH harus melapor ke Kemenag Gowa dengan melampirkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian, lalu kemenag Gowa mengirim surat ke kemenag RI untuk membuka blokir data CJH setelah itu CJH kembali ke BPS untuk mencetak ulang nomor porsi haji CJH tersebut.

Hal-hal tersebut dinilai kurang efisien, oleh karena itu kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah (PHU) melakukan suatu inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji yaitu layanan satu atap dimana inovasi layanan ini mengundang BPS membuka outlet di kantor Kemenag, alur pendaftaran haji pun kini melalui dua tahap yaitu CJH cukup sekali ke BPS BPIH, dan sekali ke Kemenag. Hadirnya BPS di dalam kantor kementerian agama membuat proses pelayanan pendaftaran haji lebih cepat yaitu sekitar setengah jam sehingga CJH tidak terlalu membuang waktu, biaya dan tenaga.

Persyaratan administrasi pendaftaran haji pun kini sedikit berbeda sekarang tidak perlu lagi melampirkan surat keterangan kesehatan dan adanya inovasi layanan satu atap ini juga menghadirkan alat kesehatan di kantor kementerian agama yaitu timbangan berat badan serta alat pengukur tinggi badan untuk digunakan oleh CJH agar hasilnya dapat di input kedalam aplikasi siskohat.

Setelah operator siskohat mengisi formulir SPPH di aplikasi siskohat, nomor porsi dicetak oleh pihak kemenag bukan lagi pihak BPS, serta ketika suatu hari nomor porsi haji CJH hilang proses pengurusannya kini lebih mudah tidak perlu lagi melampirkan surat keterangan hilang atau melapor ke kemenag pusat kini CJH hanya melapor ke kemenag Gowa dengan membawa nomor validasi dari BPS kemudian kemenag mencetak ulang nomor porsi CJH tersebut.

Tujuan dari inovasi ini yaitu agar lebih memudahkan masyarakat yang akan mendaftar mulai dari penyerahan berkas persyaratan, buka rekening bank tempat pembayaran setoran awal, verifikasi dan validasi data, pengambilan sidik jari hingga penandatanganan oleh pejabat Kemenag yang berwenang.

Layanan pendaftaran haji yang sekarang ini, juga tidak lepas dari dukungan siskohat pusat melalui siskohat generasi dua dimana aplikasi siskohat kini menerapkan biometric system (ambil foto dan sidik jari) serta menerapkan pendeteksi sudah haji. Sehingga membantu dalam proses pendaftaran haji yang lebih mempermudah calon jamaah baik pada waktu dan biaya. Berikut tampilan aplikasi siskohat gen dua yang di gunakan oleh Kemenag untuk menginput data CJH hingga percetakan SPPH dan nomor porsi haji:



Gambar 5: Tampilan awal aplikasi siskohat

Gambar diatas adalah gambar tampilan halaman awal aplikasi siskohat yang digunakan oleh Kemenag khususnya penyelenggara haji dan umrah untuk melakukan proses pendaftaran haji, pembatalan maupun pemantauan haji.



Gambar 6: Menu entry data calon jamaah haji

Setelah operator siskohat login ke dalam aplikasi, operator siskohat menginput data calon jamaah ke dalam menu entry data calon jamaah haji seperti gambar diatas.



Gambar 7: Menu entry data bio metrik

Setelah melakukan penginputan data diri calon jamaah haji, calon jamaah haji di foto dan pengambilan sidik jari calon jamaah haji agar ditampilkan dalam formulir SPPH



Gambar 8: Tampilan cetak formulir SPPH dan nomor porsi

Gambar diatas adalah formulir SPPH, setelah data diri dan pengambilan foto serta sidik jari calon jamaah haji diinput maka akan muncul di formulir SPPH serta nomor porsi haji pun muncul di sudut kanan atas seperti digambar.

Gambar diatas adalah beberapa tampilan menu dalam aplikasi siskohat yang membantu dalam proses pendaftaran haji sehingga data calon jamaah terdaftar di kementerian agama pusat.

Untuk memperkuat pernyataan perbedaan sebelum dan sesudah adanya inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji berikut penulis paparkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan

#### 1.1 Penerapan inovasi pelayanan pendaftaran calon jamaah haji satu atap

Untuk melihat sejauh mana inovasi layanan pendaftaran calon jamaah haji satu atap yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Gowa khususnya bagian seksi penyelenggaraan haji dan umrah, peneliti menggunakan teori atribut inovasi oleh Rogers untuk mendeskripsikan hasil inovasi pelayanan satu atap pendaftaran calon jamaah haji. Terdapat lima atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Suwarno (2008) yaitu :

##### a. Keunggulan relatif (*Relative advantages*)

Dalam sebuah inovasi, keunggulan relatif sangat diperlukan karena inovasi harus mempunyai keunggulan atau dianggap lebih baik dari pelayanan sebelum adanya inovasi. Suatu inovasi harus memiliki nilai kebaruan yang menjadi ciri dari inovasi tersebut. Berjalan lebih satu tahun inovasi layanan pendaftaran CJH satu atap ini memiliki keunggulan yaitu mempercepat dan memangkas jarak birokrasi pelayanan administrasi pendaftaran calon jamaah haji, seperti yang

telah dijelaskan sebelumnya dikutip dari media terpercaya beberapa masyarakat mengeluhkan tentang lamanya proses pendaftaran CJH serta ribetnya alur pendaftaran karena harus bolak balik dari bank ke kemenag yang jaraknya cukup jauh sehingga bisa memakan waktu sehari-hari.

Namun dengan adanya layanan satu atap ini yang mendekatkan BPS dengan Kemenagserta mengadakan alat kesehatan sehingga dapat membuat masyarakat lebih mudah melakukan pendaftaran haji karena masyarakat yang ingin mendaftar haji cukup datang di satu lokasi yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa.

Pelayanan pendaftaran CJH satu atap ini hanya memerlukan waktu sekitar setengah jam di mulai dari pembukaan rekening di BPS hingga penerimaan nomor porsi yang dicetak oleh kemenag.

Seperti yang dikatakan oleh kepala seksi PHU beliau mengatakan bahwa :

.....”inovasi layanan ini kami lakukan untuk mempercepat pelayanan pendaftaran calon jamaah haji dengan memangkas jarak dimana mendekatkan BPS ke dalam kemenag sehingga mempersingkat waktu pelayanannya dan sekarang sudah ada alat kesehatan disini” (hasil wawancara AH 02 April 2018)

Dari hasil wawancara tersebut adanya inovasi layanan satu atap dapat mempercepat pelayanan karena layanan satu atap ini mengundang BPS ke dalam lingkungan kemenag sehingga dapat memangkas jarak yang dapat mempersingkat waktu pendaftaran selain BPS di kemenag Gowa telah terdapat alat kesehatan untuk mengetahui

berat badan dan tinggi badan CJH sehingga CJH tidak perlu lagi ke puskesmas maupun rumah sakit terlebih dahulu.

Kecepatan proses pendaftaran haji dapat dirasakan oleh masyarakat yang melakukan pendaftaran haji. Berikut hasil wawancara dengan masyarakat yang datang mendaftar sebagai calon jamaah haji :

.....”pelayanannya lebih cepat dari sebelumnya karena ada keluarga yang mendaftar tahun 2014 itu hampir seharian dia disini baru mendapatkan nomor porsi, kalau saya alhamdulillah lebih cepat karena jaraknya BPS dan Kemenag di pangkas, jadi cepat selesai sekitar setengah jam sudah selesai” (hasil wawancara MY 02 April 2018)

Kemudahan pun dirasakan oleh masyarakat lain yang datang mendaftar haji berikut hasil wawancaranya:

.....” iya pelayanannya cepat, langsung dapat nomor porsi, banknya juga sudah ada disini kemudian sekarang tanpa surat keterangan keehatan hanya perlu mengetahui berat badan dan tinggi badan, karena alatnya juga sudah disediakan jadi lebih memudahkan masyarakat yang mau mendaftar” (hasil wawancara S 02 April 2018)

Hal yang sama pun dikatakan oleh masyarakat lain yang telah mendaftar berikut hasil wawancaranya:

.....” sekarang sudah bagus, karena sudah ada bank penerima setoran disini dan telah tersedia alat kesehatan jadi cukup datang kesatu tempat saja, sehingga lebih memudahkan masyarakat muslim yang mau mendaftar” (hasil wawancara K 09 April 2018)

Berdasarkan hasil wawancara bersama masyarakat yang melakukan pendaftaran haji diatas, inovasi layanan pendaftaran haji satu atap ini merupakan pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran haji. Dengan adanya inovasi layanan



satu atap ini sangat membantu masyarakat karena prosesnya yang begitu cepat yang hanya membutuhkan waktu sekitar setengah jam bagi pemohon calon jamaah haji mulai dari pembukaan rekening setoran awal haji hingga keluarnya nomor porsi haji, karena kini hanya melalui dua tahap sehingga percetakan nomor porsi haji pun dilakukan oleh kemenag selain itu apabila nomor porsi haji suatu saat hilang, CJH kini hanya perlu membawa nomor validasi pembayaran dari bank kemudian dicetak ulang nomor porsinya, berikut hasil wawancara salah satu operator siskohat :

.....”alhamdulillah dengan adanya inovasi layanan satu atap ini sangat memudahkan calon jamaah dalam mendaftar dan waktu yang dibutuhkan juga cukup cepat hanya sekitar 12 menit untuk menginput data calon jamaah setelah itu kami langsung cetak SPPH yang telah ada nomor porsi hajinya, keseluruhan waktu yang dibutuhkan sekitar setengah jam lah, kemudian apabila suatu saat nomor porsi hilang perlu membawa nomor validasi pembayaran dari bank kemudian dicetak ulang nomor porsinya ” (hasil wawancara R 13 April 2018)

Dari hasil wawancara dengan salah satu operator siskohat, layanan satu atap ini memang sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran haji, apalagi kini telah menggunakan aplikasi siskohat gen dua yang lebih memudahkan sehingga dalam pendaftaran haji hanya memerlukan keseluruhan waktu sekitar setengah jam dan ketika suatu hari nomor porsi hilang kini CJH cukup melapor ke Kemenag dengan membawa nomor validasi dari bank kemudian nomor porsi di cetak ulang.

Layanan satu atap ini juga tak lepas dari kerjasama dengan pihak BPS, dengan adanya layanan satu atap ini BPS juga merasa dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran haji. Berikut hasil wawancara dengan salah satu *costumer service* bank penerima setoran bank permata syariah:

.....”dengan adanya bank penerima setoran disini, kami selaku salah satu bank yang bermitra dengan kemenag merasa senang karena dapat mempermudah masyarakat melakukan pendaftaran haji, waktu yang digunakan juga cukup efisien karena waktu yang diperlukan cukup 15 menit setelah itu mereka juga langsung masuk ke ruangan pelayanan haji karena jaraknya yang dekat jadi lebih memudahkan masyarakat” (hasil wawancara RA 02 April 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan *costumer service* BPS Permata Syariah, dengan adanya inovasi layanan satu atap yang mendekatkan BPS sehingga dapat memudahkan dan mempercepat proses pendaftaran haji dimana hanya memerlukan waktu sekitar 15 menit untuk membuka rekening haji dan melakukan setoran haji.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa adanya keunggulan atau nilai lebih setelah adanya inovasi tersebut. Dimana masyarakat lebih merasa dimudahkan karena BPS sudah ada di dalam kantor kemenag serta adanya alat kesehatan timbangan berat badan sehingga masyarakat yang ingin mendaftar haji cukup datang sekali ke kantor kemenag Gowa tidak perlu lagi bolak-balik ke BPS serta puskesmas, hal tersebut lebih mempermudah dan mempercepat proses pendaftaran haji.

b. Kesesuaian (*Compatibility*)

Indikator kesesuaian ini menjelaskan sejauh mana inovasi yang dihasilkan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan pendaftaran haji. Dalam hal kesesuaian ini, inovasi yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama menyesuaikan dengan keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih efektif dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Sehingga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kementerian Agama melakukan inovasi layanan satu atap, masyarakat yang akan mendaftar haji tidak perlu lagi keluar mencari Bank Penerima Setoran (BPS) karena di dalam Kemenag sudah tersedia BPS antara lain yaitu Bank Permata Syariah, Bank Mega Syariah dan Bank Cimb Niaga Syariah, sehingga pemohon hanya membutuhkan waktu sekitar setengah jam apabila antrian tidak panjang. Kemudahan pun dapat dirasakan oleh masyarakat, sesuai dengan hasil wawancara Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, berikut hasil wawancaranya:

.....”kami hanya ingin mempermudah masyarakat yang datang untuk mendaftar haji sehingga kami mendekatkan BPS kesini, dulu kan pemohon harus bolak-balik ke bank dan kemenag jadi waktu mereka habis terbuang-buang, sekarang pemohon langsung kesini membuka tabungan di bank mendapatkan nomor validasi dan langsung masuk di siskohat untuk di input datanya lalu mendapatkan nomor porsi” (hasil wawancara AH 02 April 2018)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dengan di keluarkannya layanan pendaftaran CJH satu atap ini dapat memangkas jarak birokrasi dalam pelayanan yang mendekatkan BPS dan Kemenag

sehingga masyarakat tidak perlu lagi bolak-balik ke bank dan kemenag cukup sekali datang ke kantor kemenag Gowa.

Seperti yang telah dikatakan sebelumnya adanya layanan satu atap ini tidak lepas dari kejasama antara kemenag dan beberapa BPS BPIH, selaku pihak yang bekerjasama dengan kemenag, BPS juga ingin mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran haji. Seperti yang dikatakan oleh *Costumer Service* bank Permata Syariah berikut hasil wawancaranya:

.....” kami selalu ingin memudahkan dan memenuhi keinginan masyarakat, sehingga dengan adanya layanan satu atap ini kami selaku BPS bisa lebih dekat dengan costumer, mereka tidak perlu jauh-jauh mendatangi kantor kami, karena cukup datang ke kantor Kemenag kami langsung melayani untuk membuka rekening setoran awal haji karena kami buka outlet disini” (Wawancara R 02 April 2018)

Hasil wawancara yang telah dilakukan dengan *costumer service* diatas yaitu dengan adanya layanan satu atap masyarakat yang ingin mendaftar haji tidak perlu mengunjungi bank Permata Syariah di lain tempat karena kini telah berada di kantor kemenag Gowa sehingga masyarakat cukup datang ke kantor kemenag saja.

Layanan satu atap ini juga didukung oleh perangkat kerja online untuk menginput data calon jamaah haji sehingga mendapatkan nomor porsi haji yaitu aplikasi siskohat yang dimana siskohat ini telah mengalami perbaharuan adanya fitur-fitur baru yang lebih

memudahkan dalam proses pendaftaran haji. Berikut hasil wawancara dengan operator siskohat:

.....” dengan adanya layanan satu atap ini lebih mempermudah CJH serta adanya perbaruan dalam aplikasi siskohat salah satunya nomor porsi haji kini kami yang mencetaknya, selain itu foto CJH langsung tampil di dalam formulir SPPH tanpa menggunggahnya terlebih dahulu ” (hasil wawancara R 13 April 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dari pihak pemberi layanan, adanya layanan satu atap ini untuk mempermudah masyarakat dalam mendaftar haji dengan mendekatkan BPS ke dalam lingkungan kemenag dan di dukung oleh perbaruan aplikasi siskohat sehingga nomor porsi haji kini dicetak oleh kemenag, membuat masyarakat tidak perlu lagi bolak balik ke bank dan ke kemenag yang cukup memakan waktu.

Sebagai pemberi layanan sudah seharusnya untuk melakukan perbaikan dalam proses pelayanan sehingga kepuasan dapat dirasakan oleh masyarakat. Oleh sebab itu layanan satu atap seperti ini merupakan layanan yang diharapkan masyarakat, hal tersebut dikatakan oleh masyarakat yang ditemui di kantor kementrian Agama, berikut hasil wawancaranya:

....”pelayanannya lebih baik dek, pelayanan seperti ini yang kita butuhkan alhamdulillah saya senang karena alurnya tidak ribet jadi kami yang datang mendaftar bisa cepat selesai, kami tinggal menunggu pelunasan dan waktu keberangkatan saja” (hasil wawancara MY 02 April 2018)

Hal senada pun dilontarkan oleh masyarakat lainnya yang datang mendaftar haji, berikut hasil wawancaranya:

.....”saya juga senang karena tidak perlu lagi keluar dari kantor kemenag untuk melakukan pembukaan rekening dan penyetoran awal biaya haji, ini semua karena layanannya sudah satu atap yah dimana sudah ada bank disini jadi lebih cepat dan mudah” (hasil wawancara S 02 April 2018)

Kesesuaian kebutuhan masyarakat pun dipertegas oleh masyarakat yang telah mendaftar sebelumnya berikut hasil wawancaranya:

.....“layanan satu atap ini saya kira bagus yah, karena lebih memudahkan masyarakat yang mau mendaftar, prosedur juga lebih efisien pelayanan seperti ini yang kami butuhkan seandainya pelayanan kayak begini dari dulu”(hasil wawancara K 09 April 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dari peneliti inovasi layanan pendaftaran CJH satu atap dapat dikatakan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dimana yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan pendaftaran haji adalah pelayanan yang cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit serta prosedur yang efektif. Kemudian pemangkasan persyaratan administrasi pun dapat memudahkan masyarakat.

c. Kerumitan (*Complexity*)

Suatu inovasi adalah suatu cara yang baru yang kemungkinan mempunyai kerumitan lebih tinggi dibandingkan sebelumnya, namun karena hadirnya suatu inovasi untuk memberikan cara yang lebih baik dan mudah, maka tingkat kerumitan dalam suatu inovasi tidak menjadi

masalah penting. Inovasi yang mudah dan dimengerti akan mudah diterima masyarakat dan cepat tersebar.

Indikator kerumitan dalam inovasi layanan pendaftaran haji satu atap ini terkait dengan alur atau tata cara pendaftaran calon jamaah haji yang berbeda dengan sebelum adanya inovasi ini. Berdasarkan observasi dan wawancara penulis terkait dengan persyaratan dan tata cara atau alur pendaftaran haji, masyarakat merasa dimudahkan dengan adanya inovasi ini karena alurnya di pangkas jadi pemohon CJH tidak merasakan adanya kerumitan sehingga inovasi ini dapat diterima.

Kemudahan alur pendaftaran pun dirasakan salah satu masyarakat yang datang mendaftar di kantor kemenag, berikut hasil wawancaranya:

.....”alurnya mudah tidak ribet sehingga lebih cepat selesai, , namun saya liat BPS disini terbatas yah sehingga kemungkinan kerumitan akan terjadi kalau ada masyarakat yang ingin menggunakan BPS selain yang ada disini, kalau saya tidak mau ribet kita harus memanfaatkan layanan ini jadi tidak perlu mencari cari BPS lagi diluar sana” (hasil wawancara MY 02 April 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang datang mendaftar kerumitan tidak dirasakan dalam alur pendaftaran karena di kemenag telah tersedia BPS, hanya saja apabila masyarakat ingin menggunakan BPS selain yang ada di lokasi kemena.

Kemudahan alur pendaftaran juga dirasakan oleh masyarakat lain selaku pendaftar calon jamaah haji berikut hasil wawancaranya:

.....”sama sekali alurnya tidak rumit, karena sekarang alurnya sudah dipangkas yah. Saya juga diarahkan dengan petugas banknya setelah menyetor setoran awal langsung diarahkan ke sebelah di kantor pelayanan PHU jadi tidak bingung dan tidak memakan waktu .” (hasil wawancara S pada 02 April 2018)

Dari hasil wawancara kedua masyarakat diatas mereka sama sekali tidak merasakan adanya kerumitan dalam mendaftar haji dan tidak merasakan kebingungan karena mereka langsung diarahkan oleh petugas bank maupun aparat PHU.

Selain alur pendaftaran yang berbeda, persyaratan dokumen untuk mendaftar haji pun sedikit berbeda yakni kini tidak perlu menyertakan surat keterangan kesehatan dari puskesmas maupun dokter. Hal tersebut dapat mempermudah masyarakat sehingga kemudahan yang dialami kedua pendaftar CJH tersebut juga dikatakan masyarakat yang telah mendaftar haji, berikut hasil wawancaranya:

.....” dengan adanya layanan ini lebih memudahkan masyarakat, persyaratannya pun sedikit berbeda karena tidak perlu membawa surat keterangan kesehatan. Kalau alur yang dulunya itu harus ke bank dulu membuka buku tabungan serta menyetor setoran awal lalu ke kantor kemenag untuk menerbitkan SPPH setelah dapat SPPHnya kembali lagi ke BPS untuk mendapatkan no porsi haji atau bukti setoran awal BPIH, sudah itu kembali lagi ke kantor untuk menyerahkan berkas setoran awal BPIH serta membawa syarat lainnya salah satunya surat kesehatan jadi kita ke puskesmas dulu untuk mengurusnya. Kalau sekarang saya rasa lebih mudah” (hasil wawancara K 09 April 2018)

Dari hasil wawancara dari masyarakat sebagai pihak penerima layanan, mereka dapat merasakan adanya perbedaan alur pendaftaran haji yang kini lebih memudahkan dan tidak meribetkan sehingga



proses pendaftaran haji dapat selesai dengan cepat. Persyaratan dokumen pun sedikit berbeda yang kini tidak perlu membawa surat keterangan kesehatan. Berikut ini penulis akan memberikan gambaran perbedaan alur pendaftaran lama dengan alur pendaftaran haji yang baru:



Gambar 9: Alur Pendaftaran Haji Lama



Gambar 10: Alur Pendaftaran Haji Terbaru

Gambar diatas merupakan perbedaan alur pendaftaran permohonan pendaftaran haji reguler. Perbedaan tersebut karena adanya pemangkasan alur pendaftaran yang kini menjadi dua tahap yaitu sekali ke Bank dan sekali ke kantor kementerian agama.

Adanya perbedaan alur pendaftaran tersebut juga dikatakan oleh kasi PHU. Berikut hasil wawancara Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah:

.....” sekarang alur haji sudah beda yaitu adanya pemangkasan alur pendaftaran sehingga dapat mengefesienkan waktu, mereka yang ingin mendaftar cukup datang ke sini, karena disini telah ada BPS, setelah dari bank lalu pendaftar masuk di kantor pelayanan PHU jadi tidak ribet atau tidak rumit lagi, dulu kan harus dua kali ke bank dan dua kali ke kantor dan untuk persyaratannya kini tidak perlu membawa surat keterangan dan sedikit beda alurnya” (hasil wawancara AH 02 April 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas adanya inovasi layanan satu atap dapat memangkas jarak birokrasi yaitu cukup sekali datang ke kantor kementerian agama Gowa karena inovasi layanan satu atap telah mendekatkan BPS dengan kantor kementerian agama sehingga alur pendaftarannya pun cukup berbeda.

Inovasi layanan satu atap selain mendekatkan BPS dengan Kemenag Gowa untuk memudahkan masyarakat pendaftaran haji kini di dukung oleh teknologi aplikasi siskohat generasi 2 yaitu menggunakan penerapan *biometric system* (ambil foto dan sidik jari), dan menerapkan pendeteksi sudah haji sehingga lebih memudahkan penginputan data calon jamaah haji.

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan salah satu operator siskohat Gowa, berikut hasil wawancaranya:

.....”aplikasi siskohat sekarang ada perbaruan sekarang yang kami gunakan itu siskohat generasi 2, dimana sekarang sudah menggunakan *biometric system* langsung ambil foto calon jamaah haji dan sidik jari mereka, dan juga sistem bisa membaca jamaah yang sudah pernah melakukan haji” (hasil wawancara R 13 April 2018)

Hasil wawancara bersama operator siskohat yaitu dengan adanya perbaruan aplikasi siskohat lebih memudahkan dan mempercepat masyarakat melakukan pendaftaran haji.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan yang telah ditentukan sebelumnya dapat diketahui bahwa inovasi layanan pendaftaran calon jamaah haji satu atap tidak mengalami kerumitan dalam proses pelayanan pendaftaran haji mulai dari persyaratan, prosedur atau alurnya sehingga dengan adanya layanan satu atap ini lebih memudahkan dan mempercepat proses pelayanan karena tujuan adanya inovasi ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kemudahan dalam mendaftar dapat dirasakan oleh masyarakat.

d. Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Suatu inovasi yang dikeluarkan sebaiknya dilakukan uji coba terlebih dahulu untuk mengetahui apakah masyarakat dapat menerima inovasi tersebut. Kemungkinan diuji cobakan dalam artian sebagai aparatur negara yang melaksanakan pelayanan harus menguji cobakan dulu inovasinya ke masyarakat sebelum inovasi tersebut di resmikan

atau di *launching* sehingga apabila mendapatkan respon yang positif dari pengguna layanan maka inovasi bisa diterapkan.

Dalam inovasi pelayanan pendaftaran CJH satu atap indikator kemungkina dicoba berhubungan dengan sejauh mana inovasi ini sudah di uji cobakan dan disosialisasikan serta bagaimana tanggapan masyarakat dengan adanya inovasi layanan pendaftaran CJH satu atap ini.

Inovasi layanan satu atap pendaftaran haji mulai diresmikan pada awal april 2017 di kantor kementerian agama kabupaten Gowa, dalam peluncuran inovasi ini kementerian agama sekaligus mensosialisasikan kepada beberapa kasi PHU kabupaten/kota yang hadir serta beberapa masyarakat yang mengikuti acara tersebut.

Inovasi layanan pendaftaran calon jamaah haji satu atap telah diterapkan oleh beberapa Kabupaten/Kota di luar provinsi Sulawesi Selatan yang dimana hasilnya dapat memudahkan dan mempercepat proses pendaftaran haji, secara tidak langsung inovasi ini telah diuji cobakan, salah satunya melihat keberhasilan kabupaten Mojokerto Jawa Timur, sehingga kasi PHU kemeng Gowa belajar dari kabupaten tersebut dan memberanikan diri untuk melakukan inovasi ini dengan bekerjasama dengan beberapa pihak BPS. Berikut hasil wawancara dengan Kasi PHU:

.....” inovasi ini secara tidak langsung telah diuji cobakan karena beberapa kemenag kabupaten/kota telah berhasil melakukan ini salah satunya kabupaten Mojokerto sehingga saya studi banding ke kemenag Mojokerto disana saya belajar bagaimana caranya melakukan layanan ini dan saya liat juga mudah yah selagi didukung dengan fasilitas-fasilitas, sehingga terbentuklah layanan satu atap ini agar lebih memudahkan masyarakat yang akan mendaftar haji ” (hasil wawancara AH 02 April 2018)

Dari hasil wawancara diatas inovasi layanan satu atap secara tidak langsung telah diuji cobakan dengan melihat keberhasilan beberapa kemenag Kabupaten/Kota yang telah melakukan inovasi ini dimana dapat mempercepat pelayanan. Melihat adanya fasilitas yang dapat mendukung layanan satu atap sehingga kasi PHU juga melakukan inovasi tersebut, masyarakat pun dapat menerima inovasi ini karena mereka sangat terbantu dengan adanya layanan satu atap ini dengan cukup sekali datang ke kantor kemenag.

Hal tersebut dirasakan oleh masyarakat selaku pendaftar CJH berikut hasil wawancaranya:

.....”layanan ini sangat membantu, seperti yang saya sudah katakan sebelumnya layanan ini memudahkan kami karena cukup sekali datang ke kantor kemenag saya sudah bisa mendapatkan nomor porsi haji” (hasil wawancara MY 02 April 2018)

Hal yang sama pun dilotarkan oleh masyarakat lain yang datang mendaftar, berikut hasil wawancaranya:

.....” adanya layanan satu atap ini bagus, memudahkan sekali saya sebagai calon pendaftar haji, karena sudah ada bank penerima setoran di sini” (hasil wawancara S 02 April 2018)

Hasil wawancara dengan kedua informan tersebut bahwa layanan ini dapat diterima oleh masyarakat serta mendapatkan tanggapan

positif dari masyarakat yang telah mendaftar. Layanan satu atap ini juga telah disosialisasikan oleh beberapa aparaturnya seperti yang di katakan oleh masyarakat yang juga selaku pendaftar calon haji, berikut hasil wawancaranya:

.....” saya tahu layanan pelayanan haji satu atap ini dari keluarga yang baru-baru kesini, dia di beritahukan dari petugasnya sendiri telah ada layanan satu atap, saya rasa ini bagus karena tidak perlu lagi keluar dari kantor kemenag, cukup datang ke sini sekali membuka setoran awal di bank lalu ke kantor pelayanan haji” (hasil wawancara K 09 April 2018)

Berdasarkan hasil wawancara layanan satu atap juga telah disosialisasikan kepada masyarakat yang langsung datang ke kantor kemenag maupun mengadakan kunjungan di beberapa kecamatan seperti kunjungan oleh oleh kasi PHU dan beberapa staf lainnya di Kecamatan Biringbulu Kabupaten Gowa yang dikunjungi. Kunjungan sosialisasi tersebut juga dikemukakan oleh operator Siskohat berikut hasil wawancaranya:

.....” kami bagian dari PHU telah memperkenalkan inovasi layanan satu atap ini dengan mengunjungi salah satu kecamatan yang ada di kabupten Gowa yaitu kecamatan Biringbulu, disana kami memperkenalkan bahwa di kementerian agama sekarang sudah ada layanan satu atap, sehingga masyarakat yang mau mendaftar cukup ke kantor kemenag dengan membawa sejumlah uang setoran awal karena di kantor kemang sekarang sudah ada beberapa BPS” (hasil wawancara R 13 April 2018)

Hingga sampai saat ini masyarakat Gowa, kurang lebih sudah mengetahui adanya layanan satu atap ini karena mereka mengetahuinya dari keluarga yang telah mendaftar maupun mendengar langsung dari pihak bank maupun pihak aparaturnya kementerian agama.

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara diatas dapat diketahui bahwa pada layanan pendaftaran haji satu atap ini merupakan inovasi yang dapat mempermudah masyarakat dan mendapatkan tanggapan yang positif dari masyarakat serta dalam pengembangannya memungkinkan untuk kemanag kabupaten/kota lain yang berada di Sulawesi Selatan untuk bisa menerapkan di tempat mereka masing-masing.

e. Kemudahan diamati (*Observability*)

Untuk mengetahui perkembangan atau dampak yang dihasilkan dari suatu inovasi penting adanya kemudahan untuk mengamati inovasi tersebut. Dengan adanya kemudahan mengamati kita dapat mengetahui bagaimana inovasi tersebut apakah sesuai harapan masyarakat dan sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis, layanan pendaftaran CJH satu atap ini dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat. Sesuai dengan hasil wawancara dengan masyarakat selaku pendaftar CJH, berikut hasil wawancaranya:

.....”layanan ini sudah bagus, dampaknya positif bagi saya sendiri sebagai masyarakat, yang dimana layanannya lebih efisien dan bisa menghemat waktu” (hasil wawancara MY pada 02 April 2018)

Dengan mendekati BPS ke dalam lingkungan kemenag gowa hasil wawancara dengan masyarakat dapat merasakan dampak positif dimana selain memudahkan juga dapat menghemat waktu pelayanan pendaftaran haji.

Dampak positif yang dirasakan masyarakat juga diperkuat dari hasil wawancara kasi PHU, berikut hasil wawancaranya adalah:

.....”karena tujuan kami untuk mempermudah masyarakat, banyak masyarakat yang mengatakan bahwa inovasi ini berdampak positif bagi mereka karena lebih memudahkan mereka sehingga proses pendaftaran lebih cepat selesai” (hasil wawancara AH pada 02 April 2018)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pada layanan pendaftaran CJH Satu atap memiliki dampak positif bagi masyarakat yaitu masyarakat sudah tidak merasakan keribetan lagi karena adanya inovasi ini masyarakat cukup sekali ke kantor Kemenag.

Hal itupun dikatakan oleh salah satu operator siskohat berikut hasil wawancaranya:

.....” saya rasa layanan ini sangat memudahkan masyarakat yah karena alurnya sudah dipangkas sehingga lebih mudah” (hasil wawancara R 13 April 2018)

Seperti yang dikatakan oleh operator siskohat inovasi ini dapat memudahkan masyarakat untuk mengefesienkan waktu. Dalam proses penerapan inovas pelayanan yang diberikan oleh aparatur PHU dapat dengan mudah diamati dan dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat juga dapat merasakan perbedaan alur pelayanan yang lama dengan yang baru ini, seperti yang dikatakan oleh masyarakat selaku pendaftar haji berikut wawancaranya:



.....” menurut keluarga yang telah menunaikan ibadah haji, dulu itu alurnya ribet jadi memakan waktu yang banyak kalau yang sekarang dengan adanya inovasi ini sehingga alur pendaftaran yang saya rasakan tidak ribet serta lebih cepat selesainya” (hasil wawancara MY 02 April 2018)

Perbedaan alur pendaftaran dirasakan oleh salah satu informan tersebut sebelumnya berdasarkan pengalaman dari keluarga informan terdapat adanya keribetan karena harus bolak balik dari bank ke kemenag yang jaraknya cukup jauh sehingga dapat memakan waktu, namun dengan adanya inovasi satu atap ini keribetan tidak lagi dirasakan karena BPS dan kemenag berada dalam satu lingkungan yang sama.

Kepuasan dari masyarakat itulah yang menjadi ukuran pihak kemenag khususnya kasi PHU untuk lebih meningkatkan pelayanan pendaftaran haji ini dengan cara memangkas jarak birokrasi dengan memasukkan pihak BPS serta pengadaan alat kesehatan ke dalam lingkungan kantor kemenag kabupaten Gowa sehingga terwujudlah pelayanan satu atap ini. Pelayanan ini dapat diamati secara langsung karena tempatnya yang terbuka dan transparansi. Kemudahan pun dapat dirasakan seperti yang dikatakan masyarakat lainnya selaku pendaftar haji, berikut wawancaranya:

.....”layanan satu atap pendaftaran haji ini menurut saya sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang mudah dan cepat, masyarakat juga bisa secara langsung melihat proses pembukaan setoran awal haji, hingga pengambilan foto dan sidik jari secara langsung” (hasil wawancara K 09 April 2018)

Hasil wawancara dengan informan diatas inovasi layanan satu atap yang dikeluarkan oleh kemenag Gowa sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu pelayanan yang cepat dan mudah sehingga kepuasan dapat dirasakan oleh masyarakat.

Dari hasil wawancara beberapa informan tersebut dapat diketahui bahwa pada pelaksanaan layanan satu atap pendaftaran haji ini sudah memudahkan masyarakat dan bisa diterima oleh masyarakat. Layanan satu atap ini juga dapat dengan mudah diamati kerana prosedur pelayanannya sederhana dan alu pendaftaran yang lebih singkat dan mudah.

## 1.2 Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan inovasi pendaftaran calon jamaah haji satu atap di kementerian agama kabupaten Gowa

### a. Faktor pendukung

Faktor pendukung adalah faktor yang mendukung atau menunjang terciptanya inovasi layanan satu atap dan mendukung dalam penerapan inovasi pelayanan pendaftaran CJH satu atap. Beberapa faktor faktor pendukung yang dikatakan oleh kasi PHU, berikut berikut hasil wawancaranya:

.....”yang menjadi faktor pendukung dalam layanan satu atap adanya fasilitas yang cukup memadai salah satunya ada beberapa ruangan yang kosong disini jadi bisa digunakan BPS untuk membuka outlet, adanya perbaruan dalam aplikasi siskohat sehingga lebih memudahkan pekerjaan dan mempercepat proses pendafatran haji serta adanya sumber daya manusia yang cukup memadai seperti operator siskohat ada 2 orang sehingga lebih mempercepat proses penginputan data diri calon jamaah haji” (hasil wawancara AH 02 April 2018)

Berdasarkan wawancara dengan kasi PHU faktor pendukung dalam penerapan inovasi satu atap ini yaitu adanya ruangan kosong yang dapat ditempati oleh BPS, tersedianya SDM yang memadai serta dukungan dari aplikasi siskohat sehingga lebih memudahkan dan mempercepat proses layanan pendaftaran haji. Hal tersebut juga dikatakan operator siskohat berikut hasil wawancaranya:

.....”inovasi layanan satu atap ini kan untuk mempermudah masyarakat nah salah satu faktor yang mendukung itu adanya perbaruan aplikasi siskohat, dulu itu pada saat pengisian SPPH masih harus mengupload file foto ke dalam sistem sekarang sudah siskohat gen 2 versi full biometrik jadi lebih memudahkan dan cepat karena langsung mengambil foto dan sidik jari pemohon dan karena ini online jadi untuk mendukung itu harus juga adanya jaringan internet” (hasil wawancara R 13 April 2018)

Hasil wawancara dengan operator siskohat bahwa layanan satu atap ini di dukung oleh aplikasi siskohat yang telah mengalami perbaruan dimana dapat mempermudah dan mempercepat proses pendaftaran haji. Selain siskohat yang menjadi faktor pendukung dalam melaksanakan pelayanan pendaftaran haji, faktor jaringan juga sangat mendukung karena untuk menginput data diri calon jamaah haji secara online harus menggunakan jaringan agar bisa terdaftar di kemenag pusat.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui yang menjadi faktor pendukung dalam proses pelayanan satu atap pendaftaran haji yaitu adanya ruangan yang dapat digunakan BPS BPHI, adanya

dukungan perbaruan sistem aplikasi siskohat, adanya server jaringan internet, serta adanya sumber daya manusia yang memadai.

b. Faktor penghambat

Faktor penghambat adalah faktor yang bisa memperlambat proses pelayanan pendaftaran haji. Adapun faktor penghambat dalam pelayanan pendaftaran haji satu atap yang dikatakan oleh kasi PHU, berikut hasil wawancaranya:

.....”faktor penghambatnya itu terbatasnya ruangan yang kosong sehingga jumlah BPS terbatas yaitu hanya tiga saja di lingkungan Kemenag sedangkan jumlah BPS yang berada di kabupaten Gowa sebanyak delapan BPS, namun kami tetap bekerjasama dengan BPS lainnya” (hasil wawancara AH 02 April 2018)

Dari hasil wawancara tersebut, yang menjadi faktor penghambat yaitu terbatasnya ruangan kosong sehingga jumlah BPS BPHI yang terdapat di kemenag juga masih terbatas. Seperti yang dikatakan kasi PHU, hal yang sama pun dikatakan masyarakat yang datang mendaftar calon jamaah haji, berikut hasil wawancaranya:

.....“kalau saya liat iya memang BPS nya masih kurang, orang-orang kan beda-beda keinginannya ada yang mau di bank ini dan ada yang mau di bank itulah ” (hasil wawancara MY 02 April 2018)

Kurangnya BPS juga diperkuat dari pandangan masyarakat lain yang juga datang mendaftar, berikut hasil wawancaranya :

.....“iya BPS nya yang kurang, kan tidak semua orang yang ingin mendaftar menggunakan bank yang ada disini jadi kalau ingin menggunakan bank yang lain harus ke bank tersebut dulu jadinya memakan waktu dan energi juga” (hasil wawancara S 02 April 2018)

Kurangnya BPS BPHI yang dikatakn oleh kedua masyarakat diatas menjadi faktor penghambat karena apabila ada masyarakat yang ingin menggunakan bank selain bank permata syariah, mega syariah dan cimb niaga syariah mereka terlebih dahulu harus mengunjungi bank yang diinginkan kemudian datang ke kantor kemenag yang bisa memakan waktu dan membuang energi karena jaraknya yang lumayan jauh.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya teknologi komputer merupakan alat pendukung dalam pelayanan pendaftaran haji yang perlu di dukung oleh lancarnya jaringan internet namun tak selamanya jaringan lancar, terjadinya gangguan jaringan bisa menjadi salah satu faktor penghambat dalam proses penginputan data diri calon jamaah haji ke dalam sistem. Hal tersebut seperti yang dikatakan operator siskohat berikut hasil wawancaranya:

.....“ini kan sistemnya online, jadi faktor penghambatnya itu kalau jaringan lagi gangguan dek, namun hal ini jarang terjadi walaupun terjadi hanya sebentar saja” (hasil wawancara R 13 April 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator siskohat penulis menyimpulkan meskipun gangguan jaringan cepat diperbaiki namun gangguan jaringan tetap menjadi salah satu faktor penghambat dalam proses penginputan data diri ke dalam SPPH di aplikasi siskohat.

Faktor penghambat gangguan jaringan pun dikatakan oleh salah satu CS BPS Bank permata, berikut hasil wawancaranya:

.....“iya karena kami online jadi yang menjadi penghambat itu soal jaringan dek, kalau lagi gangguan yah masyarakat yang datang mendaftar harus menunggu dulu sampai jaringannya bagus” (hasil wawancara RA 02 April 2018)

Selain masih kurangnya fasilitas ruangan, dan terkadang terjadinya gangguan jaringan, faktor penghambat lainnya yaitu masih kurangnya sosialisasi. Hal tersebut dikatakan oleh masyarakat yang melakukan pendaftaran haji, berikut hasil wawancaranya:

....“masih kurang sosialisasi, karena masih ada di sekitar lingkungan tempat tinggalku yang belum tau inovasi ini, ini juga saya tau dari petugas disini” (hasil wawancara K 09 April 2018)

Dari hasil wawancara dan pegamatan penulis, yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan pendaftaran haji satu atap adalah masih kurangnya Bank Penerima Setoran yang disebabkan oleh terbatasnya ruangan yang kosong sehingga apabila ada masyarakat yang ingin melakukan pembukaan rekening setoran awal haji selain Bank Permata Syariah, Bank Mega Syariah dan Bank Cimb Niaga Syariah masyarakat harus keluar dari lokasi kantor kemenag dan menuju bank yang di inginkan setelah itu baru ke kemenag lagi yang bisa memakan waktu. Selain itu yang menjadi faktor penghambat adalah apabila terjadi gangguan jaringan baik jaringan BPS maupun jaringan di Siskohat, dan faktor penghambat lainnya yaitu masih kurang sosialisasi tentang inovasi pelayanan pendaftaran haji ini.

## **2. Pembahasan**

### **2.1 Penerapan inovasi pelayanan pendaftaran haji satu atap di Kementerian Agama Kabupaten Gowa**

Berikut penulis akan membahas mengenai inovasi pelayanan pendaftaran CJH satu atap di kantor kementerian agama berdasarkan hasil pemaparan data yang didapatkan dari hasil wawancara langsung kepada setiap informan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008). Atribut inovasi tersebut yaitu Keunggulan Relatif (*Relative Advantages*), kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan dicoba (*Triability*) dan Kemudahan diamati (*Observability*)

a. Keuntungan Relatif

Dalam teori Rogers keunggulan relatif merupakan indikator pertama yang digunakan untuk menjelaskan keunggulan-keunggulan apa saja yang terdapat dalam suatu inovasi sehingga dapat membedakan dengan inovasi sebelumnya. Keunggulan dan nilai lebih ataupun hal baru yang terdapat dalam inovasi layanan pendaftaran CJH Satu Atap akan dijelaskan berdasarkan hasil penelitian penulis, dimana inovasi satu atap ini memiliki keunggulan-keunggulan yaitu:

Pertama pelayanan pendaftaran haji kini hanya melalui dua tahap yaitu sekali ke BPS dan sekali ke kantor. Kedua layanan ini mudah dijangkau, pendaftar haji tidak perlu keluar dari kantor Kemenag Gowa karena di dalam kemenag sudah terdapat BPS

BPIH untuk melakukan setoran awal pendaftaran haji dengan membawa persyaratan administrasi yang kini tanpa surat keterangan kesehatan sehingga lebih mengefesienkan waktu.

Keunggulan ketiga proses pelayanan lebih cepat, dengan adanya inovasi satu atap ini lebih mempercepat proses pendaftaran yang kini hanya memerlukan waktu sekitar 36 menit mulai dari melakukan setoran awal di BPS hingga mendapatkan nomor porsinya, sedangkan sebelumnya bisa memakan waktu berjam-jam karena belum adanya BPS dalam lingkungan kantor Kemenag yang jaraknya lumayan jauh sehingga cukup memakan waktu.

Keunggulan keempat yaitu pemangkasan birokrasi, yang dimana pemohon hanya cukup sekali datang ke kantor kemenag untuk mendaftar karena sudah ada BPS di sana dan tidak perlu membawa surat keterangan kesehatan. Keunggulan lainnya yaitu nomor porsinya dicetak oleh pihak kemenag bukan lagi pihak BPS, serta ketika suatu hari nomor porsinya hilang proses pengurusannya kini lebih mudah tidak perlu lagi melampirkan surat keterangan hilang atau melapor ke kemenag pusat kini CJH hanya melapor ke kemenag Gowa dengan membawa nomor validasi dari BPS kemudian kemenag mencetak ulang nomor porsinya CJH tersebut.

Dari pemaparan di atas tentang keunggulan relatif dapat diketahui bahwa yang menjadi pembeda sebelum adanya inovasi



dengan setelah adanya inovasi layanan pendaftaran CJH satu atap ini adalah alur pelayanan, waktu pelayanannya, serta persyaratan administrasi sehingga memudahkan pendaftar dan mempercepat proses pelayanannya.

b. Kesesuaian

Indikator kedua dalam suatu inovasi adalah kesesuaian yaitu mencocokkan inovasi tersebut dengan mempertimbangkan nilai-nilai yang ada. Dengan demikian adanya inovasi tidak membunag inti dari pelayanan tersebut tapi dapat dijadikan pertimbangan untuk mengubah menjadi inovasi baru. Berdasarkan hasil penelitian tentang atribut kesesuaian atau *compatibility*, inovasi layanan satu atap pendaftaran CJH sudah sesuai dengan keinginan masyarakat karena pelayanan ini sudah cepat, mudah, serta tidak berbelit-belit lagi.

Dengan hadirnya layanan ini dapat memangkas waktu pelayanan hal ini dibuktikan dengan mendekatkan BPS ke dalam kantor Kemenag sehingga masyarakat tidak perlu lagi bolak-balik ke Bank dan Kemenag yang jaraknya cukup jauh. Adapun pemangkasan persyaratan administrasi pendaftaran haji, pemohon tidak perlu lagi membawa surat keterangan kesehatan dari puskesmas maupun rumah sakit cukup membawa uang setoran awal pendaftaran haji serta beberapa syarat administrasi lainnya.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai atribut kesesuaian dapat diketahui bahwa proses pelayanan ini tidak mengubah inti dari pelayanan pendaftaran calon jamaah haji hanya saja masyarakat tidak perlu lagi datang ke Bank Penerima Setoran yang jaraknya cukup jauh dari kantor kemenag, cukup datang sekali ke kantor kemenag karena disana sudah terdapat tiga BPS sehingga kerumitan, serta lamanya proses pendaftaran haji tidak lagi dirasakan oleh masyarakat.

c. Kerumitan

Kerumitan merupakan indikator ketiga dari atribut inovasi yang merupakan tingkatan seseorang dalam memahami sesuatu hal yang baru sehingga membutuhkan waktu dan proses untuk seseorang tersebut memahaminya. Tingkat pemahaman ini terkait pada tingkat kerumitan sebuah inovasi. Sebuah inovasi bisa jadi memiliki kerumitan yang berbeda dengan sebelum adanya inovasi. Namun karena suatu inovasi biasanya hadir untuk memperbaiki pelayanan sehingga tingkat kerumitan dalam suatu inovasi bukanlah hal yang penting hanya saja memerlukan waktu adaptasi.

Kerumitan yang terkait dalam layanan satu atap pendaftaran haji yaitu alur atau tata cara pelayanan yang memiliki perbedaan dengan proses pelayanan sebelumnya.

Berdasarkan hasil penelitian penulis tentang inovasi pelayanan satu atap pendaftaran CJH kerumitan yang terkait dengan alur atau tata cara dalam pelayanan pendaftaran haji bukanlah hal yang rumit, justru dengan adanya layanan satu atap ini membuat pelayanan lebih mudah dan lebih cepat karena cukup sekali datang ke kantor kemenag jadi masyarakat yang melakukan pendaftaran dapat merasakan kemudahan.

Selain alur pelayanan pendaftaran haji, proses adaptasi pun tidak mengalami kerumitan karena dengan memiliki keuntungan yang memudahkan masyarakat dan mempercepat proses pelayanan sehingga masyarakat dapat beradaptasi dengan layanan baru ini, namun masih terbatasnya BPS di kantor kementerian agama Gowa dapat menjadi kerumitan yang dirasakan masyarakat apabila ingin menggunakan BPS yang tersedia di kemenag Gowa karena masyarakat yang ingin mendaftar haji harus mengunjungi BPS tersebut terlebih dahulu sebelum ke kantor kemenag.

Dari penjelasan diatas tentang atribut kerumitan terkait dengan prosedur maupun tata cara pelayanan pendaftaran calon jamaah haji pendaftar tidak mengalami kesulitan ataupun kerumitan. Namun kerumitan akan dirasakan apabila pendaftar ingin menggunakan BPS selain yang telah tersedia di kator kemenag Gowa.

#### d. Kemungkinan Dicoba

Indikator keempat dari atribut inovasi adalah kemungkinan dicoba. Fase uji coba dilakukan agar masyarakat dapat menerima suatu inovasi dengan melihat nilai lebihnya dibandingkan sebelum adanya layanan inovasi tersebut.

Dalam inovasi pelayanan pendaftaran CJH satu atap indikator kemungkina dicoba berhubungan dengan sejauh mana inovasi ini sudah di uji cobakan dan disosialisasikan serta bagaimana tanggapan masyarakat dengan adanya inovasi layanan pendaftaran CJH satu atap ini.

Inovasi layanan pendaftaran calon jamaah haji satu atap telah lebih dulu diterapkan oleh beberapa kabupaten/kota di luar provinsi Sulawesi Selatan yang dimana hasilnya dapat memudahkan dan mempercepat proses pendaftaran haji, secara tidak langsung inovasi ini telah diuji cobakan, salah satunya melihat keberhasilan kabupaten Mojokerto Jawa Timur.

Dengan melihat keberhasilan inovasi tersebut sehingga kasi PHU kemenag Gowa melakukan studi banding dan beliau memberanikan diri untuk melakukan inovasi ini dengan bekerjasama dengan beberapa pihak BPS, hal ini pun medapatkan respon yang positif dari masyarakat karena dengan adanya layanan satu atap ini masyarakat tidak perlu menunggu berjam-jam dan tidak perlu lagi bolak-balik ke Bank dan Kemenag serta adanya

pemangkasan persyaratan administrasi yang lebih memudahkan masyarakat dan mempercepat proses pelayanan.

Inovasi ini pun telah disosialisasikan kepada beberapa masyarakat yang hadir saat inovasi ini di luncurkan serta inovasi pelayanan pendaftaran CJH satu atap ini tetap di sosialisasikan kepada masyarakat dengan mengadakan kunjungan langsung ke kecamatan-kecamatan yang ada di kabupaten Gowa salah satunya di kecamatan Biringbulu selain itu hal ini juga disosialisasikan lewat kepala-kepala Kantor Urusan Agama (KUA).

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian indikator kemungkinan dicoba yang berhubungan dengan sejauh mana inovasi ini telah diuji cobakan dan disosialisasikan, inovasi pelayanan pendaftaran CJH satu atap di kemenag Gowa tidak perlu dilakukan uji coba karena secara tidak langsung hal ini telah diuji cobakan oleh beberapa kemenag di luar provinsi Sulawesi Selatan yang memberikan nilai lebih yaitu memudahkan dan mempercepat proses pendaftaran haji, inovasi ini pun telah disosialisasikan kepada masyarakat baik kunjungan langsung ke kecamatan maupun lewat kepala-kepala Kantor Urusan Agama (KUA), karena inovasi ini memiliki nilai lebih sehingga masyarakat dapat menerima inovasi ini.

e. Kemudahan Diamati

Kemudahan diamati merupakan indikator kelima dari suatu atribut inovasi, dalam indikator ini menjelaskan bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang baik serta dapat berjalan sesuai dengan harapan. Dalam inovasi layanan pendaftaran CJH satu atap apakah layanan ini mudah diamati oleh orang lain serta apakah hasil pengamatan tersebut dapat menunjukkan bahwa proses pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan harapan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa pada setiap proses layanan pendaftaran haji satu atap ini dapat dengan mudah diamati oleh masyarakat. Hal ini karena masyarakat dapat mengamati secara langsung proses pendaftaran haji disebabkan juga oleh pemangkasan alur pelayanan yang sangat mudah yaitu cukup datang ke kemenag Gowa dan melakukan pembukaan rekening dan penyetoran awal di BPS yang terdapat di lokasi Kemenag lalu ke kantor pelayanan seksi PHU untuk mendapatkan nomor porsi haji.

Berdasarkan penjelasan diatas tentang indikator kemudahan diamati terkait alur atau tata cara pendaftaran haji satu atap sudah sesuai memudahkan masyarakat sehingga sesuai dengan harapan masyarakat karena adanya layanna ini masyarakat dengan mudah dapat secara langsung mengamatinya mulai dari penyetoran awal di BPS hingga percetakan nomor porsi haji.

## 2.2 Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pendaftaran calon jamaah haji satu atap di kementerian agama kabupaten Gowa

### a. Faktor pendukung

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan penulis, dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mendukung dalam inovasi layanan pendaftaran haji satu atap yaitu pertama adanya fasilitas seperti tersedianya ruangan sehingga dapat digunakan untuk mengundang pihak BPS ke lingkungan kemenag, adanya perbaruan dalam aplikasi siskohat sehingga lebih memudahkan pekerjaan dan mempercepat proses pendaftaran haji dan adanya jaringan untuk menginput data diri pendaftar ke dalam sistem komputerisasi haji (siskohat), faktor yang mendukung lainnya yaitu Sumber Daya Manusia yang memadai

### b. Faktor penghambat

Dalam penerapan suatu inovasi kemungkinan akan terjadi faktor penghambat adapun faktor penghambat yang terjadi dalam proses pelayanan pendaftaran haji satu atap ini yaitu masih kurangnya BPS BPHI yang berada di lingkungan Kantor Kemenag Gowa hal tersebut disebabkan oleh terbatasnya jumlah ruangan yang kosong di kantor kemenag Gowa, kadang terjadinya gangguan jaringan baik pada saat melakukan setoran awal di bank dan melakukan pengimputan SPPH di siskohat dan faktor terakhir yaitu masih kurangnya sosialisasi.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian terkait inovasi pelayanan pendaftaran haji satu atap di kantor kementerian agama kabupaten Gowa yang telah dijelaskan oleh peneliti sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa layanan pendaftaran haji satu atap ini sudah berjalan dengan baik serta dapat diterima oleh masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat menggunakan teori atribut inovasi oleh Rogers yaitu: keunggulan relatif (*relative advantage*) dalam inovasi ini dapat memudahkan masyarakat dalam proses pendaftaran haji sehingga pendaftar tidak perlu lagi menunggu lama untuk mendapatkan nomor porsi haji, adanya pemangkasan persyaratan administrasi dan pemangkasan alur pendaftaran dimana pemohon cukup datang sekali ke kantor kemenag, dan keunggulan berikutnya proses pelayanan pendaftaran CJH lebih cepat hanya membutuhkan waktu sekitar setengah jam.

Kesesuaian (*compability*) ditunjukkan melalui birokrasi yang lebih sederhana membuat pelayanan ini lebih cepat dan mudah serta sesuai inti pelayanan sehingga proses pelayanan ini tidak mengubah inti dari pelayanan dan hadirnya inovasi pelayanan ini sudah sesuai dengan kebutuhan serta keinginan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit serta prosedur yang efektif.

Kerumitan (*complexity*) terkait alur atau tata cara dalam pelayanan pendaftaran CJH satu atap bukanlah hal rumit, karena adanya inovasi ini justru membuat pelayanan lebih mudah dan lebih cepat. Namun masih terbatasnya BPS di kantor kemenag kabupaten Gowa dapat menjadi kerumitan bagi masyarakat yang tidak ingin menggunakan BPS yang tersedia di kemenag Gowa.



Kemungkinan dicoba (*triallity*) dengan melihat keberhasilan yang dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan pendaftaran haji yang telah dilakukan terlebih dahulu oleh beberapa kemenag Kota/Kabupaten di luar provinsi Sulawesi Selatan, secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa inovasi ini telah diuji cobakan, sehingga kemenag Gowa tidak perlu lagi melakukan uji coba secara langsung. Inovasi ini pun mendapatkan respon yang positif dari masyarakat.

Kemudahan diamati (*observability*) terkait prosedur maupun tata cara pendaftaran haji kini lebih mudah dan cepat sehingga inovasi ini mudah diamati karena hadirnya inovasi ini sudah sesuai dengan keinginan masyarakat yang menginginkan pelayanan secara cepat, mudah dan tidak berbelit-belit.

Adapun faktor pendukung dalam inovasi pelayanan pendaftaran CJH yaitu : tersedianya ruangan yang dapat digunakan untuk BPS, adanya perbaruan dalam aplikasi siskohat sehingga lebih memudahkan pekerjaan dan mempercepat proses pendafatran haji, adanya server jaringan internet dan cukupnya sumber daya manusia. Faktor penghambat yaitu : masih kurang BPS, gangguan jaringan serta masih kurangnya sosialisasi tentang inovasi layanan pendaftaran haji.

## **B. Saran**

Berdasarkan pemaparan uraian hasil penelitian yang dikemukakan oleh peneliti, untuk itu peneliti dapat memberikan saran yang mungkin dapat berguna untuk lebih meningkatkan pelayanan pendaftaran haji satu atap di kantor kementerian Agama kabupaten Gowa:

1. Akan lebih baik jika Bank Penerima Setoran yang ada di kabupaten Gowa semua bergabung dalam lingkungan kantor kemenag agar lebih ramai sehingga masyarakat calon jamaah haji tidak perlu lagi keluar dari kantor kemenag.

2. Kementerian Agama kabupaten Gowa harus lebih gencar dalam melakukan sosialisasi tentang inovasi pelayanan pendaftaran satu atap kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media sosial dan media cetak.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku**

- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Dewanto, Wawan. 2014. *Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: Andi Offiset
- Dwiyanto, Agus , dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava media.
- Lungan, Richard. 2006. *Aplikasi Statistika Dan Hitung Peluang*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Moleong, Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratus*. Malang : UMM Pers.
- Sangkala. 2014. *Innovative Governance Konsep dan aplikasi*. Surabaya : Capiya Publishing.
- Setijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Kanisius
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LAN press.

### **Jurnal**

- Dwinanda muh Iqrama, Mauliana Deasy. 2016. *Inovasi Pelayanan Home Care Pada Puskesmas Antang Perumnas Makassar*. Jurnal administrasi negara: LAN22 (3). P 99-106
- Djamrut E Dayang. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. eJurnal ilmu pemerintahan. 3 (3). P 1472-1486
- Sutrisno, Muhammad dkk. *Inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik*. Malang : universitas brawijaya. eJurnal administrasi publik Vol 3 no. 11 hal 1814-1820

### **e-Book**

- BSIAN. 2016. *Pengembangan model dan story inovasi tata kelola pemerintahan & pelayanan publik*. Jakarta: Intan

## **Undang-undang**

KepmenPAN Nomor 81 tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

KepmenPAN nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KepmenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Satu Atap

Menpan dan RB No. 30/2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, serta Kebutuhan Inovasi LAN.

PerMen Nomor 29 tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

PMA No 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler

PMA No 29 tahun 2015 Tentang Perubahan atas PMA Nomor 14 tahun 2012

PP No 05 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Keuangan Haji

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## **Website**

<http://file.upi.edu> diakses september 2017

IDeA, 2005. *Innovation in Public Service: Literatur Review*. *IdeA Knowledge*, September, Available online: <http://www.ideaknowledge.gov.uk/idk/aio/1118552>

[gowa.kemenag.go.id](http://gowa.kemenag.go.id) diakses pada bulan Agustus 2017

[tribuntimur.com](http://tribuntimur.com) diakses pada bulan Agustus 2017

[www.kemenag.go.id](http://www.kemenag.go.id) diakses pada bulan Agustus 2017

[www.merdeka.com](http://www.merdeka.com) diakses pada bulan Februari 2018

[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) diakses pada bulan Agustus 2017

# LAMPIRAN

## Layanan Satu Atap Pendaftaran Haji

### 1. Bank Penerima Setoran Bank Permata Syariah Dan Ruang Seksi PHU



### 2. Bank Mega syariah



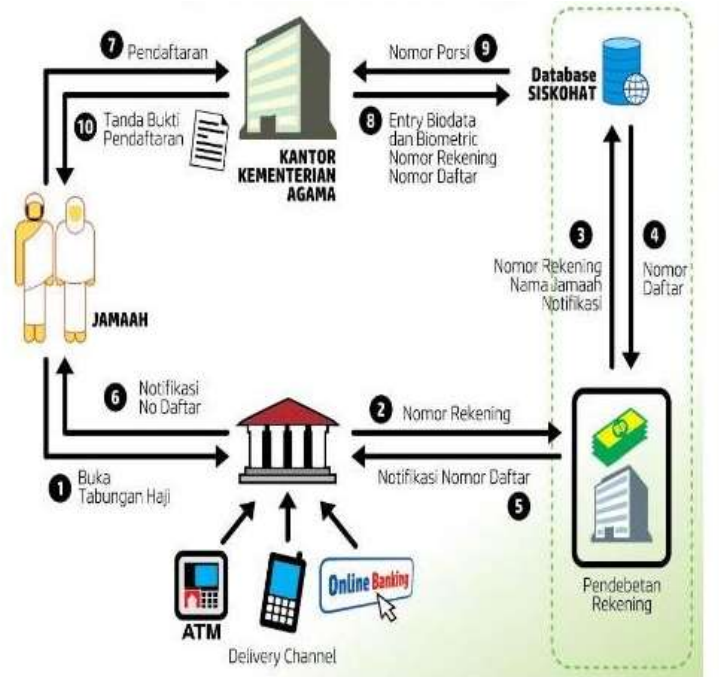
### 3. Alat kesehatan yang berada dalam ruangan seksi PHU



### 4. Alur pendaftaran haji yang lama melalui empat tahap

<b>1</b>	<b>BANK</b> Meminta Rekening Tabungan Haji dengan setoran minimal 250. (BRI, BNI '90, BRI Syariah, Mandiri, BSM, BPD, Mustrat, BTN, BUKOPIN, BNI Syariah, MEGA Syariah)
<b>2</b>	<b>Kantor KEMENAG Kab/Kota</b> Meminta ditunjukkan SPPH dengan syarat-syarat* sbb: - Buku Rekening Tabungan Haji Asli - KTP, KK, Surat Nikah / Akta Kelahiran (Asli) - Sudah Mengetahui Jenis Golongan Darah - Yang bersangkutan sudah sendiri (tidak diwakilkan) - Tidak memakai pakisan dinas - Memakai pakisan SELAIN warna putih, - Busana Wanita WAJIB Hijablah (selain warna putih) - <b>TIDAK MENGENAKAN KADIS</b>
<b>3</b>	<b>BANK</b> Menyebarkan SPPH ke petugas bank untuk mendapatkan no. pass / bukti setoran awal DPPI
<b>4</b>	<b>Kantor KEMENAG Kab/Kota</b> Menyerahkan berkas setoran awal DPPI dilengkapi syarat-syarat sbb : - FC KTP 4 lembar (masing-masing) - FC KK, 4 lembar (masing-masing) - FC Buku Rekening 1 lembar (masing-masing) - FC Akta kelahiran / Surat Nikah (pilih salah satu) 1 lbr (masing-masing) - Foto untuk Haji (Keputusan Khusus) - Foto Berwarna, Latar belakang Putih, dicetak 80% wajah ukuran 3x3 = 4 lembar; 4x6 = 1 lembar. Contoh : 

## 5. Alur pendaftaran haji yang baru dengan dua tahap



## 6. Proses validasi data oleh staf PHU





**7. Proses penginputan data diri calon jamaah serta pengambilan foto dan sidik jari CJH**



8. Wawancara bersama kasi PHU



9. Wawancara dengan operator siskohat



## RIWAYAT HIDUP



Irna Sari Dewi, lahir pada tanggal 11 November 1995 di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Anak pertama dari 3 bersaudara dari pasangan Ilyas dan Hamdana. Penulis memasuki jenjang pendidikan formal di SD Negeri Inpres Youtefa Abepura pada tahun 2000 dan tamat pada tahun 2007. Pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 4 Jayapura dan tamat pada tahun 2010. Kemudian di tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 2 Jayapura dan tamat pada tahun 2013. Penulis melanjutkan ke perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar tahun 2014 dengan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pada program Strata Satu (S1).