

Strategi Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Panyabungan

Hasfin Ansori¹, Abdur Rozak², Efrika Noviyanti Lase³, Ika Sahriani⁴
Fazilah⁵

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

Program studi: IH, IAT dan BSA

ansorihhasfin@gmail.com¹, rozak7293@gmail.com², efrikanoviyanti@gmail.com³,

ikasyahriani038@gmail.com⁴ pazilahrangkuti@gmail.com⁵

Alamat : Nasution, Jl. Prof. Dr. Andi Hakim Nst Komplek Stain, Pidoli Lombang, Kec.

Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara 22976

Korespondensi Penulis : ansorihhasfin@gmail.com

Abstract. Vertical agencies of the Ministry of Religion are agencies within the Ministry of Religion that carry out the duties and functions of the Ministry of Religion in the regions. The vertical agencies of the Ministry of Religion consist of regional offices of the provincial Ministry of Religion and district/city offices of the Ministry of Religion. Ministry of Religion office services are activities carried out by an organization or agency in order to meet the needs of the community. A strategy in service is needed to improve service quality. The strategies implemented include: Increasing service innovation by utilizing online media, providing computers in the sub-district area to assist the service process, providing direction and socializing the community to be administratively orderly by being good within the scope of service.

Keywords: quality of strategy, quality of service at the ministry of religion

Abstrak. Instansi Vertikal Kementerian Agama adalah instansi di lingkungan Kementerian Agama yang melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama di daerah. Instansi Vertikal Kementerian Agama terdiri atas kantor wilayah Kementerian Agama provinsi dan kantor Kementerian Agama kabupaten/kota. Pelayanan kantor kementerian agama adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi ataupun lembaga instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Diperlukan strategi dalam pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Strategi yang diterapkan antara lain: Meningkatkan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan media online, menyediakan komputer di lingkup kelurahan untuk membantu proses pelayanan, memberi arahan dan sosialisasi masyarakat untuk tertib secara administrasi dengan bersikap baik dalam ruang lingkup pelayanan.

Kata Kunci : kualitas strategi, kualitas pelayanan kantor kementerian agama

PENDAHULUAN

Strategi pelayanan adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Solusi ataupun cara diambil berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikan jalan terbaik dari keadaan yang terjadi.

Strategi dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk merencanakan langkah-langkah guna mencapai tujuan yang diinginkan. Strategi melibatkan penggunaan keterampilan, seni, dan sumber daya yang ada agar dapat mencapai hasil yang lebih efektif dan efisien demi mendapatkan keuntungan yang diharapkan.

Dalam konteks lain, strategi juga dapat diartikan sebagai tindakan adaptasi terhadap perubahan atau situasi lingkungan tertentu. Hal ini bisa termasuk reaksi terhadap situasi-situasi yang direncanakan maupun tidak direncanakan.

Oleh karena itu, baik dalam skala besar maupun kecil, penting bagi setiap individu atau organisasi untuk membuat strategi guna mengurangi risiko kegagalan dan membuka peluang kesuksesan.

Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Dalam menjalankan tugasnya, Kementerian Agama menyelenggarakan fungsi :

1. perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang bimbingan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Khonghucu, penyelenggaraan haji dan umrah, dan pendidikan agama dan keagamaan;
2. koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agama;
3. pengelolaan barang milik/kekayaan Negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agama;
4. pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agama;
5. pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Agama di daerah;
6. pelaksanaan kegiatan teknis dari pusat sampai ke daerah;
7. pelaksanaan pendidikan, pelatihan, penelitian, dan pengembangan di bidang agama dan keagamaan;
8. pelaksanaan penyelenggaraan jaminan produk halal; dan
9. pelaksanaan dukungan substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agama.

Pelayanan yang baik dapat mengidentifikasi dan mengatasi masalah dengan cepat, sehingga mengurangi jumlah keluhan dan pengembalian produk. Hal ini akan menghemat waktu dan sumber daya perusahaan.

MATERIAL DAN METODE

Strategi Pelayanan adalah landasan utama buat mengetahui tingkat kepuasan konsumen. dalam hal ini kantor kemenag dapat dikatakan baik Jika bisa menyediakan pelayanan yang

sesuai. Kualitas yang diberikan terhadap kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh pada menaikkan kepuasan pelanggan.

Kualitas Pelayanan disebut baik apabila pelayanan yang diberikan sinkron menggunakan yg diharapkan oleh konsumen, sementara Bila melebihi apa yang diperlukan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, yakni penelitian yang di tunjukan untuk memahami fenoenal sosialdari perspektik partisipan. Jenis penelitian ini ialah penelitian kualitatif deskriptif yaitu berupa ucapan yang menghasalkan data deskriptif berupa ucapan dan prilaku orang-orang yang di amati (Adhi, 2019).

Disamping itu, penelitian ini adalah penelitian *field research* artinya sebuah studi penelitian yang mengambil data autentik secara objektif atau studi lapangan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif diskriptif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang di amati (Sarwono, 2006).

Metode pengumpulan data yang telah diperoleh dengan adalah dengan cara : observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Observasi adalah suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional mengenai berbagai fenomena, baik dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu.

Metode wawancara (*interview*) adalah teknik penelitian yang dilaksanakan dengan cara dialog baik secara langsung (tatap muka) maupun melalui saluran media tertentu antara pewawancara dengan yang diwawancarai sebagai sumber data. Wawancara banyak digunakan manakala kita memerlukan data yang bersifat kualitatif. Oleh karena itu wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif.

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data yang bersifat dokumentatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari paparan latar belakang di atas yang membahas mengenai strategi pelayanan di kantor kementrian agama kabupaten Mandailing Natal mulai dari penyusunan surat pindah sekolah, pembuatan stempel berkas pelimpahan haji, pemindahan data-data siswa ke buku, penyusunan berkas kua se kabupaten mandailing natal .

Banyak aktifitas yang dilakukan di saat ppl di kantor kementerian agama. Berbagai pelayanan di lakukan di kantor kemenag kabupaten mandailing natal.

Strategi pelaksanaan adalah penerapan standar yang diterapkan yang bertujuan untuk mengurangi masalah. Sehingga harus ada suatu desain pendekatan yang sistematis dalam melakukan strategi pelaksanaan terhadap kantor kementerian agama tersebut (Fitria, 2009).

Pelaksanaan adalah Metode yang dibuat dengan cara teknis yang menggambarkan penyelesaian pekerjaan dengan cara sistematis dari awal hingga ahir yang meliputi bagian tahapan maupun urutan pekerjaan utama dan bagian cara kerjanya dari masing-masing pekerjaan utama yang mampu di pertanggung jawabkan secara teknis.

Pengertian Pelaksanaan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan suatu rancangan, keputusan dan sebagainya. Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap.

Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan. Pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan, suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.

Fungsi Strategi Pelaksanaan adalah :

- a. Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat berkerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan..
- b. Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan..
- c. Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan..
- d. Proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.



Gambar 1
Membuat Stempel Berkas Pelimpahan Haji



Gambar 2
Memindahkan Data-Data Siswa Yang Pindah
Kebuku



Gambar 3
Menyusun Berkas KUA Sekabupaten
Mandailing Natal



Gambar 4
Menyusun Surat Pindah Sekolah



Gambar 5
Membuat laporan penanggung jawaban penggunaan
Dana bantuan operasional sekolah (bos)

DAFTAR PUSTAKA

- Adhi, Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiro. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*, Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Fitria, Nita. (2009). *Prinsip Dasar dan Aplikasi Laporan Pendahuluan dan Strategi Pelaksanaan Tindakan*. Jakarta: Salemba Medika.
- PERPRES No. 12 Tahun 2023 *tentang Kementerian Agama [JDIH BPK RI]*". peraturan.bpk.go.id. Diakses tanggal 2023-04-10
- Sarwono, J. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zuriah, N. 2007. *Pendidikan Moral dan Budi Pekerti dalam Perspektif Perubahan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.