

IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE SEKSI PAI KEMENTERIAN AGAMA KOTA BALIKPAPAN

SARTONO

Kasi Pendidikan Agama Islam Kemenag Kota Balikpapan, Kalimantan Timur
d.sartono1869@gmail.com

ABSTRAK

Seorang abdi negara dalam hal ini pegawai kemenag khususnya yang bertugas di seksi pendidikan Agama Islam harus memberikan pelayanan prima/service excellence yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan dengan karakter pelayanan antara lain: ramah, sopan, tertib, cepat, hasil yang berkualitas dan penuh integritas sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang prima, yakni suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani masyarakat secara memuaskan". Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima pada Kementerian Agama Kota Balikpapan khususnya pada seksi PAI maka penelitian ini dilaksanakan. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan sampel guru agama, pengawas dan masyarakat, dengan menggunakan teknik angket dan wawancara. Dari hasil penelitian yang dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima di seksi PAI berjalan sangat memuaskan bagi pelanggan. Namun masih ada yang harus ditingkatkan pelayanannya yakni masalah kecepatan pelayanan, dan digitalisasi pelayanan.

Kata kunci : Pelayanan prima, PAI, kemenag

ABSTRACT

A state servant in this case, an employee of the Ministry of Religion, especially those who serve in the Islamic education section, must provide excellent service / service excellence, namely an attitude or way of employees in serving customers satisfactorily with the character of service, including: friendly, polite, orderly, fast, quality results and full of integrity so that the community gets excellent service, which is an attitude or way of employees in serving the community satisfactorily". To find out the implementation of excellent service at the Ministry of Religious Affairs of Balikpapan City, especially in the PAI section, this research was carried out this research using a survey method with samples of religious teachers, supervisors and the community, using questionnaire and interview techniques. From the results of the research carried out, it can be concluded that the excellent service in the PAI section runs very satisfactorily for customers. However, there is still something that must be improved, namely the problem of service speed, and de digitization of services.

Keywords: Excellent service, PAI, kemenag

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah sebagai kesadaran diri yang diikuti kerendahan dan kerelaan hati dalam berinteraksi langsung sebagai upaya melayani kebutuhan orang lain sehingga para stakeholders terpuaskan dan terbahagiakan. Adapun yang dimaksud dengan service excellence atau pelayanan prima adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan” yang meliputi. (1) Kesederhanaan, (2) Kejelasan, (3) Kepastian Waktu, (4) Akurasi, (5) Keamanan, (6) Tanggungjawab, (7) Kelengkapan sarana dan prasarana, (8) Kemudahan Akses, (9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (10) Kenyamanan. Adapun menurut Toto Tasmara (2001;39) Pelayan prima bukan hanya sekedar sikap luar seperti tersenyum berpakaian rapi .tetapi pelayan yang penuh cinta bukan karena tugas atau pengaruh dari luar tetapi benar benar sebuah obsesi yang mendalam bahwa aku ada karea aku melayani sehingga pelayanan tersebut bernilai ibadah.

Seorang abdi negara dalam hal ini pegawai kemenag khususnya yang bertugas di Seksi Pendidikan Agama Islam harus mewujudkan pelayanan prima tersebut. Dengan mengutamakan kemudahan dan memberikan kepuasan dengan sepenuh hati pada pihak pihak yang memerlukan pelayanan kementerian Agama.

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pelayanan prima pada Kementerian Agama Kota Balikpapan khususnya pada seksi pendidikan agama Islam maka dirumuskan permasalahan penelitian ini adalah sejauh mana implementasi atau pelaksanaan pelayanan prima pada seksi PAI terhadap masyarakat / costumer baik guru pendidikan Agama Islam, pengawas atau pun masyarakat secara umum.

Penelitian ini dilaksanakan secara umum bertujuan : (1) Evaluasi pelayanan prima pada seksi pendidikan Agama Islam (PAI) Kemenag Kota Balikpapan.(2). Mengimplementasikan nilai nilai budaya kemenag. (3) Mengetahui tingkat kepuasan costemer dalam pelayanan pada seksi PAI. (4) Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang sudah sangat baik dan memperbaiki pelayan yang masih kurang. Adapun tujuan khusus Untuk Kasi dan Tim PAI Kementerian Agama Balikpapan (1) Sebagai tolak ukur kualitas pelayanan. (2) Menghindari praktek Pungli. (3) Menjadi dasar pijakan dalam menyusun program kerja Seksi PAI kedepan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey, metode survey adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologi dan psikologis dari sampel. Pada penelitian ini metode survey yang digunakan adalah survey evaluasi yakni untuk evaluasi program. pelaksanaan pelayanan prima di seksi PAI Kemenag kota Balikpapan.

Sampel yang digunakan dalam survey ini adalah guru agama dan pengawas yang melakukan pengurusan pada seksi Pendidikan Agama Islam dengan jumlah populasi lima ratus orang guru dan pengawas, dalam survey ini mengambil sampel

responden 10 % (lima puluh orang) dari jumlah guru dan pengawas serta stakeholders yang ada.

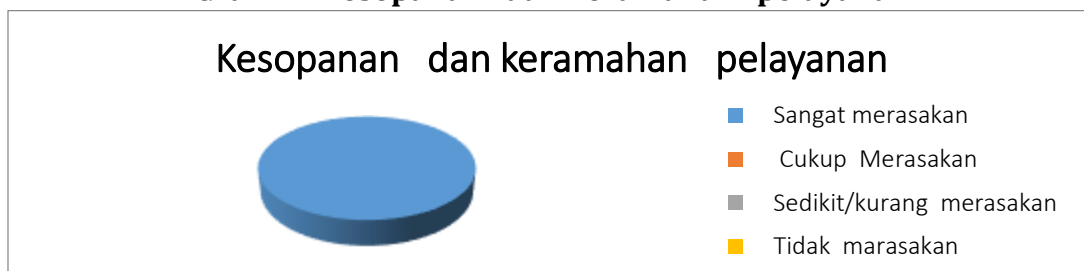
Metode angket ini adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Teknik pengumpulan data ini dilakukan oleh peneliti dengan penyebaran daftar pertanyaan tertulis (angket) kepada konsumen dalam hal ini guru, pengawas dan masyarakat yang berinteraksi membutuhkan pelayanan seksi PAI. Pengumpulan data ini didasarkan atas dasar jawaban dan tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan oleh peneliti. Disamping angket penelitian ini juga menggunakan teknik wawancara yakni merupakan cara sistematis untuk memperoleh informasi-informasi dalam bentuk pernyataan-pernyataan lisan mengenai suatu obyek atau peristiwa pada masa lalu, kini, dan akan datang.

HASIL PENELITIAN

1. Kesopanan dan keramahan pelayanan

Dari data survey dengan lima puluh orang responden yang menerima pelayanan seksi PAI didapatkan data sebagai berikut $50 \times 100 / 50 = 100 \%$ menjawab sangat merasakan kesopanan dan keramahan pelayanan pegawai seksi PAI Kemenag.

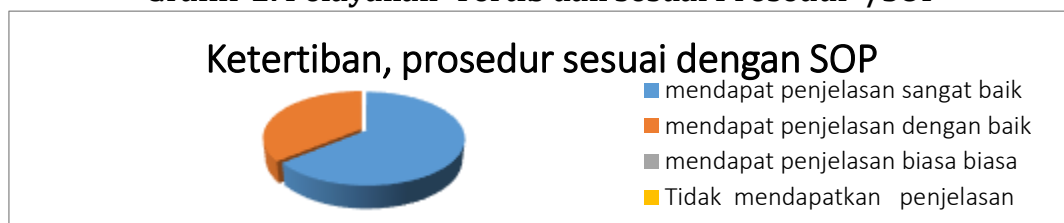
Grafik.1 Kesopanan dan keramahan pelayanan



2. Ketertiban prosedur sesuai dengan SOP

Dari data survey dengan lima puluh orang responden yang menerima penjelasan ketertiban prosedur sesuai dengan SOP pada seksi PAI, maka didapatkan data sebagai berikut $32 \times 100/50 = 64 \%$, menyatakan mendapat penjelasan sangat baik dan $18 \times 100/ 50 = 36 \%$ yang menyatakan mendapat penjelasan dengan baik.

Grafik 2. Pelayanan Tertib dan sesuai Prosedur /SOP



3. Kecepatan Pelayanan

Dari data survey dengan lima puluh orang responden yang menerima pelayanan tentang kecepatan pelayanan pada seksi PAI $19 \times 100/50 = 38\%$ (Sembilan belas orang) menyatakan pelayanan PAI sangat cepat. Adapun $31 \times 100 / 50 = 62\%$ (tiga puluh satu orang) yang menyatakan cepat.

Grafik 3. Kecepatan Pelayanan



4. Kualitas hasil /produk Pelayanan

Dari data survey dengan lima puluh orang responden yang menerima pelayanan menjelaskan hasil /produk pelayanan pada seksi PAI $38 \times 100/50 = 76\%$ (tiga puluh delapan orang) menyatakan pelayanan PAI hasil produk pelayanan sangat baik. Adapun $12 \times 100 / 50 = 24\%$ (dua belas orang) yang menyatakan hasil /produk pelayanan di seksi PAI baik.

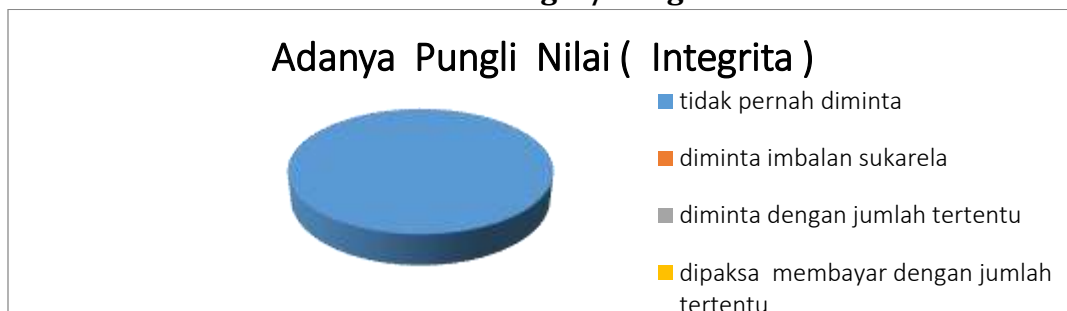
Grafik 4. Kualitas produk /hasil pelayanan



5. Integritas Pungutan Liar /Pungli

Dari data survey dengan lima puluh orang responden yang menerima pelayanan menjelaskan terkait adanya pungli pada seksi PAI $50 \times 100/50 = 100\%$ (lima puluh orang) menyatakan pelayanan PAI tidak ada pungutan liar /pungli pada seksi PAI. Adapun jawaban yang memberikan imbalan sukarela tidak ada yang menjawab tidak diminta dengan jumlah tertentu tidak. Dan yang menjawab dipaksa membayar dengan jumlah tertentu pun tidak ada.

Grafik 5. Pungli /Integritas



6. Pemberian imbalan uang atau barang /gratifikasi

Dari data survey dengan lima puluh orang responden yang menerima pelayanan seksi PAI menjelaskan terkait pemberian barang atau uang pada seksi PAI adalah $47 \times 100/50 = 94 \%$ (empat puluh tujuh orang) menyatakan pelayanan PAI tidak ada pemberian pada seksi PAI. $3 \times 100/50 = 6 \%$ (tiga orang menjawab) kadang kadang memberi

Grafik. 6 . Pemberian imbalan



7. Pelayanan prima memberikan bimbingan terhadap masalah yang dihadapi

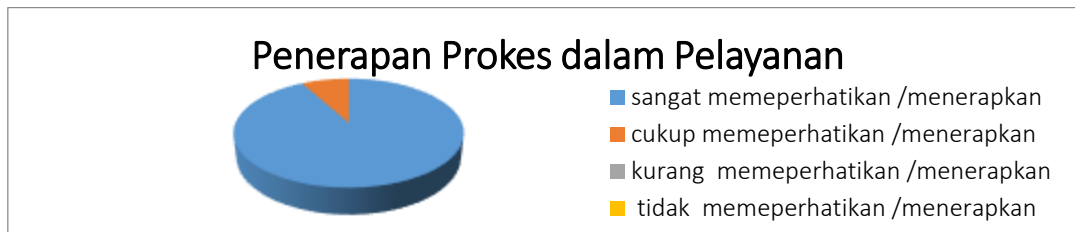
Dari data survey dengan lima puluh orang responden yang menerima pelayanan seksi PAI menjelaskan terkait pelayanan dalam menyelesaikan masalah PAI adalah $50 \times 100/50 = 100 \%$ (lima puluh orang) memberikan jawaban mendapat bimbingan sangat baik dan tuntas dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi tentang PAI .adapun tidak ada yang menjawab mendapat bimbingan tapi tidak tuntas, menyelesaikan sendiri masalahnya dan jawaban diabaikan atau dibiarkan

Grafik .7. Pemberian Bimbingan terhadap masalah

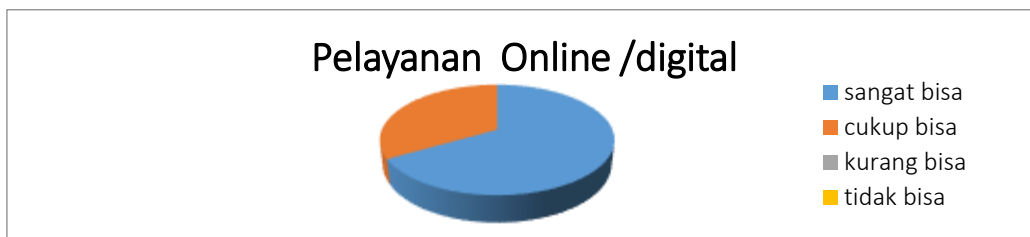


8. Penerapan Prokes

Dari data survey dengan lima puluh orang responden yang menerima pelayanan seksi PAI menjelaskan terkait Penerapan Prokes pada seksi PAI adalah $46 \times 100/50 = 92 \%$ (empat puluh enam orang) memberikan jawaban prokes sangat diperhatikan /diterapkan dan $4 \times 100/50 = 8 \%$ (empat orang) menjawab pelayanan PAI cukup memperhatikan prokes adapun yang menjawab kurang dan tidak diperhatikan tidak ada yang memberikan jawaban.

Grafik 8. Penerapan Prokes**9. Digitalisasi pelayanan online**

Dari data survey dengan lima puluh orang responden yang menerima pelayanan seksi PAI menjelaskan terkait pelayanan digital /online pada seksi PAI adalah $32 \times 100/50 = 64\%$ (tiga puluh dua orang) memberikan jawaban sangat bisa mendapatkan pelayan digital /online dan $16 \times 100/50 = 32\%$ (enam belas orang) menjawab pelayanan PAI bisa melalui online dan digital. Adapun yang menjawab kurang bisa $2 \times 100/50 = 4\%$ (dua orang) yang menjawab dan tidak bisa tidak ada yang memberikab jawaban.

Grafik 9. Pelayanan Online /digital**10. Informasi Pelayanan Publik**

Dari data survey dengan lima puluh orang responden yang menerima pelayanan seksi PAI menjelaskan terkait informasi pelayanan public pada seksi PAI adalah $42 \times 100/50 = 84\%$ (empat puluh dua orang) memberikan jawaban sangat baik mendapatkan pelayan informasi public dan $8 \times 100/50 = 16\%$ (delapan orang) menjawab pelayanan PAI cukup baik melalui online dan digital. adapun yang menjawab kurang baik dan tidak baik tidak ada yang memberikab jawaban.

Grafik 10. Informasi Pelayan Publik

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian tersebut di atas maka dapat kami jelaskan dalam pembahasan hasil penelitian Evaluasi implementasi pelayanan prima pada kasi PAI sebagai berikut :

1. Kesopanan dan keramahan pelayanan

Dari data survey dengan lima puluh orang responden yang menerima pelayanan seksi PAI tentang kesopanan dan keramahan didapatkan data 100 % sangat baik. Maknanya bahwa nilai kesopanan dan keramahan pelayanan pada seksi PAI sangat baik/ sempurna. Berdasarkan wawancara dengan responden pegawai yang ada pada seksi PAI harus mempertahankan pelayanan yang sangat baik dalam kesopanan dan keramahan pada publik / masyarakat.

2. Ketertiban prosedur sesuai dengan SOP

Maknanya pelayanan yang berupa penjelasan tentang ketertiban prosedur sesuai dengan SOP 64 % menyatakan mendapat penjelasan sangat baik dan yang menyatakan berjalan baik 36 % . karena itu perlu ditingkatkan pelayanan yang baik menjadi sangat baik sehingga mencapai angka 100 % yakni pelayanan kesesuaian dengan SOP menjadi sangat baik . dari hasil wawancara adapun yang perlu diperbaiki adalah sangat perlu adanya waktu yang jelas dalam tahapan pelaksanaan SOP sehingga customer bisa memprediksi kapan selesainya sebuah produk pelayanan.

3. Kecepatan atan Pelayanan

Maknanya kecepatan pelayanan di seksi PAI 38 % sangat cepat dan 62 % menjawab cepat. adapun yang menjawab lambat dan sangat lambat tidak ada. karena itu kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan sampai mencapai 100% sangat baik karena itu berdasarkan hasil wawancara dengan responden perlu adanya perbaikan birokrasi, penyederhanaan persyaratan dalam melakukan pelayanan serta diharapkan pejabat lebih cepat dalam proses sebuah pelayanan.

4. Kualitas hasil / produk Pelayanan

Maknanya hasil / kualitas produk pelayanan di seksi PAI 76 % sangat baik dan 18 % menjawab cukup baik. Adapun yang menjawab tidak baik tidak ada. dari hasil wawancara dengan responden kualitas produk pelayanan perlu ditingkatkan sampai mencapai 100% sangat baik terutama pada hasil yang tidak terdapat kesalahan baik dalam bentuk aplikasi format, isi, dan kebijakan terhadap masalah yang ada di PAI.

5. Integritas Pungutan Liar /Pungli

Maknanya hasil / produk pelayanan di seksi PAI 100 % tidak ada yang dimintai bayaran/pungutan/pungli. Adapun jawaban yang memberikan imbalan sukarela tidak ada yang menjawab tidak diminta dengan jumlah tertentu. Dan yang menjawab dipaksa membayar dengan jumlah tertentu pun tidak ada. Hal ini perlu dipertahankan. Hasil wawancara dengan responden kondisi ini harus tetap di jaga dan dipertahankan, sehingga ketulusan hati, ikhlas beramal pada karakter kemenag bisa terwujud serta tidak membebani masyarakat.

6. Pemberian imbalan uang atau barang /grativikasi

Maknanya hasil/produk pelayanan di seksi PAI 94 % tidak ada yang memberi barang atau uang. Adapun jawaban yang memberikan barang atau uang ada 6 % atau tiga orang adapun yang menjawab sering memberi dan sudah kebiasaan memberi tidak ada. Dari hasil wawancara diharapkan kedepan diupayakan tidak ada lagi pemberian barang /uang dalam pelayanan PAI. Karena dapat mengganggu kinerja khususnya pelayanan prima dan akan melahirkan diskriminatif pelayanan serta melanggar zona integritas dan budaya bersih melayani .

7. Pelayanan prima memberikan bimbingan terhadap masalah yang dihadapi

Dari data survey dengan lima puluh orang responden yang menerima pelayanan seksi PAI menjelaskan terkait pelayanan dalam menyelesaikan masalah PAI adalah 100 % memberikan jawaban mendapat bimbingan sangat baik dan tuntas dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi tentang PAI Adapun tidak ada yang menjawab mendapat bimbingan tapi tidak tuntas, menyelesaikan sendiri masalahnya dan jawaban diabaikan atau dibiarkan. Maknanya pelayanan dalam memeberikan bimbingan menyelesaikan masalah PAI adalah sangat baik dan untuk tetapkan dipertahankan. Berdasarkan hasil wawancara bimbingan yang diberikan kepada pelanggan lebih terprogram, terencana, waktu dan materinya disesuaikan dengan masalah amalah atau kebijakan yang updating baik masalah administratif, aplikasi maupun kegiatan belajar mengajar.

8. Penerapan Prokes

Maknanya Penerapan Prokes pada seksi PAI adalah 92 % (memberikan jawaban prokes sangat diperhatikan/diterapkan dan 8 % menjawab pelayanan PAI cukup memperhatikan prokes adapun yang menjawab kurang dan tidak diperhatikan tidak ada yang memberikab jawaban. Pelayan prokes diharapkan 100% diterapkan dengan baik. Karena itu perlukan adanya tim satgas yang mengontrol penerapan protocol kesehatan atau jika sudah kondisi normal pengawasan pada kebersihan dan kesehatan perlu ditingkatkan.

9. Digitalisasi pelayanan online

Maknanya pada seksi PAI 64% memberikan jawaban sangat bisa mendapatkan pelayan digital /online dan 32 % menjawab pelayanan PAI bisa melalui online dan digital adapun yang menjawab kurang bisa 4 % yang menjawab dan tidak bisa tidak ada yang memberikab jawaban .diupayakan pelayanan online dan digital bisa mencapai 100%. Hasil wawancara pelanggan mengharapakan peningkatan layanan digital secara maksimal sehingga dapat menghemat waktu ,biaya dan tenaga serta terhindar dari grativikasi, pungli dan sejenisnya .

10. Informasi Pelayanan Publik

Maknanya terkait informasi pelayanan publik pada seksi PAI adalah 84 memberikan jawaban sangat baik mendapatkan pelayan informasi publik 16 % menjawab pelayanan PAI cukup baik melalui online dan digital. Adapun yang menjawab kurang baik dan tidak baik tidak ada yang memberikab jawaban. seksi PAI untuk meningkatkan pelayan informasi public 100 % menjadi sangat baik. Informasi lebih banyak dikembangkan melalui informasi global dan digital seperti melalui website, IG dan medsos lainnya.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari analisis hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa : (1) Kesopanan dan keramahan pelayanan Seksi PAI sangat bagus dalam keramahan dalam pelayanan karena itu harus menjaga dan meningkatkan nilai pelayanan yang sangat baik dalam kesopanan dan keramahan pada pelanggan/stakeholders. (2) Ketertiban prosedur sesuai dengan SOP Pelayanan yang berupa penjelasan tentang ketertiban prosedur sesuai dengan SOP berjalan baik perlu ditingkatkan menjadi sangat baik sehingga mencapai pelayanan sangat tertib dan sesuai dan prosedur. (3) Kecepatan Pelayanan di seksi itu kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan sampai mencapai sangat cepat. (4) Kualitas hasil /produk Pelayanan di seksi PAI 76 % sangat cepat dan 18 % menjawab cukup baik . Adapun yang menjawab tidak baik tidak ada. Karena itu kualitas produk pelayanan perlu ditingkatkan sampai mencapai 100% sangat baik. (5) Integritas Pungutan Liar /Pungli, Pelayanan di seksi PAI 100% tidak ada yang dimintai bayaran/pungutan/pungli. Adapun jawaban yang memberikan imbalan sukarela tidak ada. yang menjawab tidak diminta dengan jumlah tertentu. Dan yang menjawab dipaksa membayar dengan jumlah tertentu pun tidak ada .hal ini perlu dipertahankan. (6) Pemberian imbalan uang atau barang /gratifikasi, Hasil / produk pelayanan di seksi PAI kedepan diupayakan tidak ada lagi pemberian barang /uang dalam pelayanan PAI. (7) Pelayanan prima memberikan bimbingan terhadap masalah yang dihadapi dalam memberikan bimbingan menyelesaikan masalah PAI adalah sangat baik dan untuk tetapkan dipertahankan. (8) Penerapan Prokes Penerapan Prokes pada seksi PAI diharapkan untuk diterapkan secara maksimal dengan di bentuk Satgas atau tim pengawas. (9) Digitalisasi pelayanan online pada seksi pelayanan digital ditingkatkan melalui pelayanan online berbasis web sehingga dapat menghemat waktu ,biaya dan dapat menghindari pintu gratifikasi dan pungli. (10) Informasi Pelayanan Publik, terkait informasi pelayanan publik pada seksi PAI untuk meningkatkan pelayanan informasi publik menjadi sangat baik dengan melalui media social seperti web site, IG dan lain nya.

DAFTAR PUSTAKA

- Depatemen Agama. (2009). *Mengembangkan Budaya Kerja Melalui PPA Modul 1-5 Prinsip prinsip Keputusan Menteri PAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003*.
- Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*, Bandung: Alfabeta
- Toto Tasmara. (2001) " *Kecerdasn Rohani* ". Jakarta : Gema Insani Pres.
- Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*, Bandung: Alfabeta.