

COLLABORATION DYNAMICS IN HAJJ PILGRIM RECEPTION SERVICES AT BEKASI HAJJ DORMITORY 2024M 1445H

DINAMIKA KOLABORASI LAYANAN SATU ATAP PENERIMAAN JEMAAH HAJI 2024M/ 1445 H DI ASRAMA HAJI BEKASI

Dwi Isti Anggraini^{1*}

Andre Rosi Pradita²

Frianka Tanuwijaya³

Asropi⁴

Neneng Sri Rahayu⁵

^{1,2,3,4,5}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Jakarta, Indonesia

*Email: dwiistianggraini@gmail.com

Abstract

The Haji Ramah Lansia's Theme remains in effect for Hajj activities in 1445 H / 2024M. The Decree General of PHU 185/2023 was issued to optimize services to pilgrims, particularly older pilgrims, by mandating one-stop services for pilgrim welcome. Various institutions, including the Office of the Ministry of Religion of West Java Province, Bandung Class I Health Quarantine Centre (BKK), immigration officers, the Bekasi Embarkation Hajj Dormitory UPT, and the Office of the Ministry of Religion of the Regency/City, must work together to implement these regulations. This study was carried out to investigate the dynamics of existing partnerships. According to the findings, collaborative dynamics began with a study conducted by the Head of the Hajj Dormitory Sub directorate. Each unit has a distinct function in issuing SOPs, general guidelines, and technical guidelines from all PPIH fields. Both constructive dispute resolution and a comprehensive training system promote effective collaboration among parties.

Keywords : *Haji Ramah Lansia; Collaboration Dynamics; One-Stop Service*

Article History : Submission date :October 13,2024 Revision Date :December 6, 2024 Accepted Date : January 2, 2025

PENDAHULUAN

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik, pemerintah menerapkan manajemen pelayanan publik *One Stop Service* (OSS). *One Stop Service* merupakan salah satu bentuk model layanan publik yang dapat diterapkan oleh pemerintah daerah untuk proses layanan yang lebih mudah dan lebih cepat (Sumirah et al., 2021). Inovasi pelayanan OSS yang terkolaborasi dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. (Pangestu, 2016). *Collaborative governance* merupakan sebuah paradigma baru dalam memahami eksistensi *multi stakeholders* dalam urusan-urusan publik (Dewi, 2019). Dinamika kolaborasi bukan hanya tentang bagaimana mengubah individu untuk secara kolektif memiliki tujuan bersama namun juga untuk memperkuat organisasi sebagai aktor utama dalam memperkuat jaringan terhadap tata kelola kolaboratif (Ramadhanty & Rahayu, 2023).

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Bekasi untuk pertama kalinya menerapkan Layanan Satu Atap dalam penerimaan Jemaah Haji Provinsi Jawa Barat pada Operasional Haji 2024. Dengan terbitnya Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) Nomor 185 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Satu Atap Jemaah Haji di Asrama Haji Embarkasi dan Asrama Haji Antara Pada Masa Operasional

Penyelenggaraan Ibadah Haji di Dalam Negeri tanggal 8 Mei 2023 dan diperkuat oleh surat dari Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri Nomor: B-04040/DJ/Dt.II,II/3/Hj.06/03/2024 hal Pelaksanaan Kepdirjen Nomor 185 Tahun 2023 yang ditujukan Kepala Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi se-Indonesia Up. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan Kepala UPT Asrama Haji se-Indonesia, maka menjadi landasan dan panduan penting bagi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) di tiap asrama haji menerapkan sistem pelayanan satu atap pada operasional haji tahun 2024.

(UPT Asrama Haji Bekasi memiliki peran penting sebagai salah satu Asrama Haji Embarkasi di Indonesia. Tugas utamanya adalah memberikan pelayanan kepada Jemaah dan Petugas Haji Provinsi Jawa Barat. Selain itu juga melayani masyarakat umum.di luar musim haji.

UPT Asrama Haji Bekasi ditetapkan pada tanggal 2 Mei 2018, mengubah status pengelolaan yang semula Badan Pengelola Asrama Haji (BPAH) di bawah Kementerian Agama Wilayah Jawa Barat menjadi satuan kerja di bawah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Perubahan ini didasarkan pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2014.(2017)

Dirjen PHU, Hilman Latif, menyatakan bahwa operasional haji tahun 1445H/ 2024M kembali mengusung tema Haji Ramah Lansia seperti tahun 2023. Hal ini dikarenakan tingginya jumlah jemaah lansia berusia 65 tahun ke atas (Azhar, 2024). Adapun jumlah jemaah haji Provinsi Jawa Barat pada operasional haji tahun 2024 adalah sebanyak 36.325 orang dan jemaah haji sesuai prioritas lansia sebanyak 1.935 orang. Dengan jumlah tersebut menunjukkan bahwa Jemaah haji dari Provinsi Jawa Barat merupakan jemaah terbanyak di Indonesia.

Tabel 1
Kuota Jemaah Haji Regular Dan Jemaah Haji Prioritas Lansia Tahun 2024 Untuk Tiap Provinsi

No	Provinsi	Kuota Haji Regular (orang)	Jemaah Haji Lansia (orang)	Jumlah (orang)
1	Aceh	4.116	219	4.335
2	Bali	656	35	691
3	Bangka Belitung	1.001	53	1.054
4	Banten	8.877	472	9.349
5	Bengkulu	1.534	82	1.616
6	DI Yogyakarta	2.951	157	3.108
7	DKI Jakarta	7.412	396	7.808
8	Gorontalo	918	49	967
9	Jambi	2.736	145	2.881
10	Jawa Barat	36.325	1.936	38.261
11	Jawa Tengah	28.510	1.519	30.029
12	Jawa Timur	33.301	1.758	35.059
13	Kalimantan Barat	2.370	126	2.496
14	Kalimantan Selatan	3.589	191	3.780
15	Kalimantan Tengah	1.514	81	1.595
16	Kalimantan Timur	2.428	129	2.557
17	Kalimantan Utara	392	21	413
18	Kepulauan Riau	1.212	65	1.277
19	Lampung	6.616	353	6.969
20	Maluku Utara	1.013	54	1.067
21	Maluku	1.023	54	1.077
22	Nusa Tenggara Barat	4.226	225	4.451
23	Nusa Tenggara Timur	628	33	661
24	Papua Barat	677	36	713
25	Papua	1.012	52	1.064
26	Riau	4.742	252	4.994

27	Sulawesi Barat	1.366	73	1.439
28	Sulawesi Selatan	6.838	364	7.202
29	Sulawesi Tengah	1.873	100	1.973
30	Sulawesi Utara	668	36	704
31	Sulawesi Tenggara	1.902	101	2.003
32	Sumatera Barat	4.331	231	4.562
33	Sumatera Selatan	6.594	351	6.945
34	Sumatera Utara	7.815	416	8.231

Sumber: Alokasi Kuota Haji 2024 (2024)

Sehubungan dengan tambahan kuota jemaah tahun 2024 sebanyak 20.000 jemaah yang dibagi menjadi 10.000 kuota tambahan yang diperuntukan bagi jemaah haji regular dan 10.000 lainnya untuk jemaah haji khusus (Salma, 2024), maka Provinsi Jawa Barat mendapat kuota tambahan sebanyak 1.519 orang sehingga total kuota menjadi 39.780 orang.

Mengingat jumlah jemaah haji asal Jawa Barat yang selalu tinggi setiap tahun, pemanfaatan Asrama Haji Indramayu dilakukan sebagai upaya mengoptimalkan pelayanan dan memastikan kenyamanan jemaah. Kementerian Agama (Kemenag) menyepakati ketetapan jemaah asal Jawa Barat diberangkatkan melalui dua embarkasi pada ibadah haji 2023. Kedua embarkasi tersebut adalah dari Asrama Haji Bekasi dan Asrama Haji Indramayu. (Abdussalam, 2023).

Tabel 2

Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah haji Tahun 1445H/ 2024 M PPIH Embarkasi Jakarta Bekasi

No	Kab/ Kota	Kuota	Realisasi			Mutasi Keluar	Total	Sisa Kuota
			Bekasi (JKS)	Indramayu (KJT)	Jml			
1	Kota Bandung	1.797	68	1.705	1.773	23	1.796	1
2	Kota Bogor	978	970	-	970	7	977	1
3	Kota Sukabumi	362	359	-	359	2	361	1
4	Kota Cirebon	403	-	398	398	4	402	1
5	Kab Bogor	3.703	3.655	-	3.655	47	3.702	1
6	Kab Sukabumi	1.715	1.693	1	1.694	20	1.714	1
7	Kab Cianjur	1.429	1.414	-	1.414	14	1.428	1
8	Kab Bekasi	2.112	2.087	-	2.087	24	2.111	1
9	Kab Karawang	2.050	2.045	-	2.045	4	2.049	1
10	Kab Subang	1.153	-	1.150	1.150	2	1.152	1
11	Kab Purwakarta	778	776	-	776	1	777	1
12	Kab Bandung	2.254	91	2.142	2.233	20	2.253	1
13	Kab Sumedang	882	-	877	877	4	881	1
14	Kab Garut	2.044	2.039	-	2.039	4	2.043	1
15	Kab Tasikmalaya	1.482	1.481	-	1.481	-	1.481	1
16	Kab Ciamis	1.147	1.143	-	1.142	3	1.146	1
17	Kab Cirebon	2.484	-	2.481	2.481	3	2.484	1
18	Kab Kuningan	1.005	-	1.000	1.000	4	1.004	1
19	Kab Indramayu	1.829	-	1.827	1.827	1	1.828	1
20	Kab Majalengka	1.146	-	1.144	1.144	1	1.145	1
21	Kota Bekasi	4.255	4.198	-	4.198	56	4.254	1
22	Kota Depok	1.656	1.619	-	1.619	37	1.656	-
23	Kota Tasikmalaya	735	735	-	735	-	735	-
24	Kota Cimahi	626	626	-	626	-	626	-
25	Kota Banjar	234	234	-	234	-	234	-
26	Kab Bandung Barat	1.094	1.088	-	1.088	6	1.094	-
27	Kab Pangandaran	426	426	-	426	-	426	-
Total		39.780	26.747	12.725	39.472	287	39.759	21

Sumber: Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1445 H/2024 M PPIH Embarkasi Jakarta Bekasi (Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, 2024)

Pelaksanaan Layanan Satu Atap penerimaan jemaah haji ini tidak lepas dari berbagai dinamika. Diperlukan kolaborasi antar lembaga untuk mewujudkan hal tersebut. Lembaga yang terlibat antara lain; (1) Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat; (2) Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) Kelas I Bandung, (3) Petugas imigrasi, (4) UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi, dan (5) Kantor Kementerian Agama Kab/Kota.

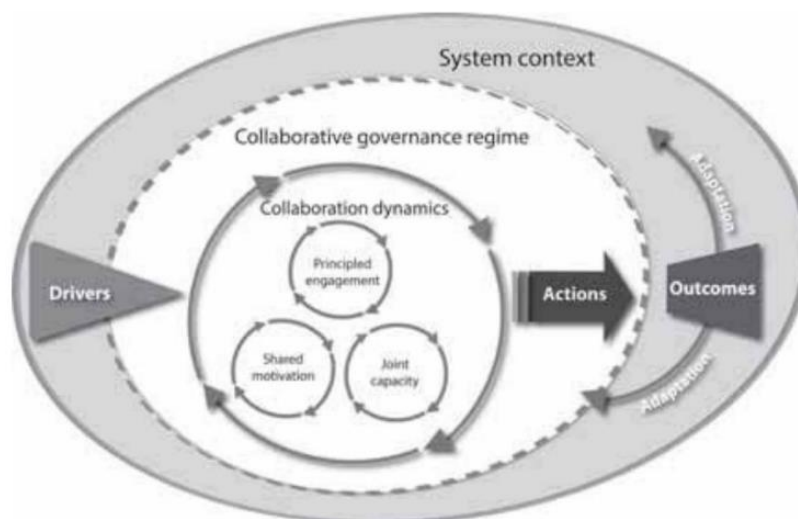
Dinamika kolaborasi dalam pelayanan penerimaan Jemaah Haji dengan Layanan Satu Atap di UPT Asrama Haji Bekasi pada Operasional Haji 2024 menghadirkan tantangan dan peluang tersendiri. Kolaborasi ini melibatkan berbagai pihak, termasuk bidang penerimaan jemaah, kesehatan, imigrasi, pemberian *living cost*, penyerahan gelang identitas dan pelayanan ramah lansia, yang harus bekerja sama dalam satu lokasi terpadu untuk memastikan efisiensi dan kelancaran proses. Setiap unit memiliki peran yang spesifik namun saling terkait, sehingga koordinasi yang baik menjadi kunci utama.

Salah satu tantangan utama dalam kolaborasi ini adalah sinkronisasi alur kerja antar bidang agar tidak terjadi tumpang tindih tugas atau keterlambatan dalam layanan. Meskipun begitu, Layanan Satu Atap juga memberikan peluang bagi peningkatan kualitas layanan dengan proses yang lebih sederhana dan memperkuat sinergi antar unit dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul selama operasional haji 2024.

Collaborative Governance

Dalam perspektif administrasi publik, kolaborasi merupakan kerja secara bersama atau bisa dikatakan bekerja bersama dengan beberapa pihak yang terkait di dalam suatu kegiatan untuk mencapai tujuan (Noor et al., 2022, p. 14). Dari hal tersebut dapat dijelaskan bahwa kolaborasi dalam administrasi publik melibatkan sinergi antar lembaga dan pemangku kepentingan, di mana setiap pihak berbagi peran, tanggung jawab, serta sumber daya guna mencapai hasil yang lebih efektif dan efisien dalam pelayanan publik yang tercakup dalam *collaborative governance*.

Kirk Emerson, Tina Nabatchi dan Stephen Balogh menjelaskan bahwa proses kolaborasi terdiri dari; (1) dinamika kolaborasi, (2) tindakan kolaborasi, serta (3) dampak dan adaptasi pada proses kolaborasi.



Gambar 1

Kerangka Kerja integrative Collaborative Governance Emerson, Nabatchi dan Balogh (2015, p. 27)

Alasan peneliti menggunakan teori *Collaborative Governance Regime* (CGR) dari Emerson dan Nabatchi dalam penelitian ini yaitu: (1) Fokus pada Interaksi Dinamis: Teori Emerson menekankan pentingnya penggerakan prinsip bersama (*principled engagement*), motivasi bersama (*shared motivation*), dan kapasitas tindakan bersama (*capacity for joint action*). Teori ini membantu mengeksplorasi bagaimana masing-masing aktor berinteraksi, menyelaraskan tujuan, dan mengatasi perbedaan, (2) Adaptasi terhadap Kompleksitas: teori ini memberikan perhatian pada bagaimana keputusan diambil secara kolaboratif dan bagaimana dinamika lapangan dikelola bersama, dan (3) Mekanisme Pembangunan Kepercayaan dan Keterlibatan: CGR fokus pada pengembangan kepercayaan, komitmen, dan legitimasi

diantara para aktor. Dalam konteks layanan satu atap penerimaan jemaah haji, di mana kepentingan dan mandat dari berbagai lembaga disinergikan, teori ini relevan untuk menganalisis bagaimana kolaborasi ini terbentuk.

Dinamika Kolaborasi

Dalam proses kolaborasi, dinamika kolaborasi adalah bagian yang paling penting. Pengungkapan seberapa baik pelaksanaan kolaborasi terdapat pada dinamika, yang terdapat Penggerakan Prinsip Bersama (*Principal Engagement*), Motivasi Bersama (*Shared Motivation*) dan Kapasitas Melakukan Tindakan Bersama (*Capacity for Joint Action*) (Astuti et al., 2020). Dengan demikian, dinamika kolaborasi bermakna sebagai proses interaksi yang menentukan kualitas kerjasama, di mana keterlibatan prinsipal, motivasi bersama, dan kapasitas tindakan kolektif menjadi kunci dalam mencapai tujuan secara efektif dan sinergis.

Penggerakan Prinsip Bersama (*Principal Engagement*)

Proses semata-mata untuk menciptakan tujuan dalam memecahkan masalah, menyelesaikan konflik dan menciptakan nilai bersama. Dalam penggerakan prinsip bersama, terdapat beberapa komponen sebagai berikut: (1) penemuan (*discovery*), (2) definisi (*definition*), (3) pertimbangan (*deliberation*), dan (4) penentuan (*determination*) (Emerson & Nabatchi, 2015).

Motivasi Bersama (*Shared Motivation*)

Motivasi dalam dinamika kolaborasi tidak hanya untuk satu kepentingan individu/ Lembaga melainkan kepentingan bersama. Jika kepentingan tersebut dapat terpenuhi maka proses kolaborasi sangat mungkin untuk terus berjalan. Dalam motivasi bersama, terdapat beberapa komponen sebagai berikut : (1) kepercayaan (*trust*), (2) saling pengertian (*mutual understanding*), (3) legitimasi internal (*internal legitimacy*), dan (4) komitmen (*commitment*). (Emerson & Nabatchi, 2015).

Kapasitas Melakukan Tindakan Bersama (*Capacity For Joint Action*)

Dalam kapasitas melakukan tindakan bersama bersama, terdapat beberapa komponen sebagai berikut: (1) pengaturan prosedural dan kelembagaan (*procedural and institutional arrangement*), (2) kepemimpinan (*leadership*), (3) pengetahuan (*knowledge*), dan (4) sumber daya (*resources*) (Emerson & Nabatchi, 2015).

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Peran kerangka teori/ literatur dalam penelitian ini, adalah sebagai: pemandu ilmiah untuk menentukan fokus penelitian, menganalisis data, membuat kategori-kategori berdasarkan teori, menemukan konsep dan mengintegrasikannya menjadi teori baru.

Adapun pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan wawancara kepada beberapa pihak dari berbagai lembaga yang terlibat dalam layanan satu atap penerimaan Jemaah haji tahun 2024 di Asrama Haji Bekasi dan telaah dokumen. Sumber data pada penelitian ini adalah (1) wawancara dengan petugas PPIH Operasional Haji 2024, yaitu : Bidang Siskohat & Dokumen, Bidang Akomodasi, dan Bidang Kesehatan, (2) telaah dokumen: Kepdirjen PHU 185/2023, SOP layanan operasional haji tahun 2024 dan laporan operasional haji tahun 1445H/2024M di Provinsi Jawa Barat.

Untuk menguji keabsahan data yang sudah diambil maka peneliti melakukan metode triangulasi, yaitu dengan penggunaan metode yang sama dengan beberapa informan. Triangulasi bukan bertujuan mencai kebenaran, tetapi meningkatkan pemahaman peneliti terhadap data dan fakta yang dimilikinya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Dinamika Kolaborasi

Penggerakan Prinsip Bersama (*Principal Engagement*)

Dimensi ini berfokus pada bagaimana para pihak saling memahami, mendefinisikan, dan menentukan cara bekerja bersama.

Penemuan (*Discovery*)

Pada tahap ini, masing-masing unit dalam Layanan Satu Atap mulai mengenali peran dan tanggung jawab mereka untuk pertama kalinya. Tahap ini penting untuk inisiasi kolaborasi dan pemahaman awal mengenai bagaimana setiap unit dapat berkontribusi.

Pada tahap awal kolaborasi, dimulai dari kajian yang diinisiasi oleh Kasubdit Asrama Haji saat menjabat menjadi Kepala UPT Asrama Haji Jakarta, Dasrul el Hakim, yaitu inovasi Layanan Satu Atap pada Proses Penerimaan Jemaah di Asrama Haji Jakarta yang dimulai pada tahun 2009. Kajian awal ini dianggap berhasil dan menghasilkan bahwa sistem penerimaan Jemaah dengan mekanisme satu atap mempercepat proses penerimaan jemaah dengan terintegrasinya *Costum, Imigration and Quarantine* (CIQ) dalam satu kesatuan sehingga memberikan waktu istirahat yang cukup kepada jemaah haji sebelum melaksanakan perjalanan jauh ke tanah suci agar jemaah memiliki kesiapan fisik yang kuat.

Kasubdit Asrama Haji pada tahun 2023 kemudian mengangkat layanan satu atap pada penerimaan jemaah yang semula diberlakukan hanya di Asrama Haji Jakarta untuk diaplikasikan di seluruh Asrama Haji Embarkasi se-Indonesia dengan tujuan bahwa mekanisme tersebut sesuai dengan tema Haji Ramah Lansia yang diusung pada operasional haji tahun 2023 dan 2024. Pada seluruh Bidang PPIH pada operasional haji 2024 Provinsi Jawa Barat di Asrama Haji Bekasi dilakukan inisiasi awal penerapan layanan satu atap berupa Pengarahan Umum dan Pengarahan Teknis.

“Pengarahan Umum: Dilakukan pada awal operasional dengan mengumpulkan seluruh unit dengan pemaparan alur pelayanan secara umum. Pengarahan Teknis: Dilakukan pasca pengarahan umum, dan secara persuasif ke setiap unit sekaligus pemantauan kesiapan setiap unit sebelum kedatangan Jemaah di Embarkasi serta layanan konsultasi penggunaan sistem selama operasional”

Definisi (*Definition*)

Pada tahap ini, peran dan tanggung jawab setiap unit didefinisikan secara jelas dalam kolaborasi. Proses ini bisa menghadapi tantangan, terutama jika ada kebingungan atau tumpang tindih dalam tanggung jawab dan wewenang antar unit. Peran masing-masing unit yang didefinisikan dalam kolaborasi terbagi menjadi; Pelayanan Kedatangan, Pelayanan di Embarkasi dan Pelayanan Keberangkatan.

“Pelayanan Kedatangan: Bertanggungjawab selama proses pelayanan kedatangan Jemaah di Embarkasi dengan melaksanakan pelayanan sesuai peraturan, kebijakan dan mekanisme / teknis Layanan Satu Atap hingga Jemaah memasuki kamar (akomodasi) masing-masing.

Pelayanan di Embarkasi: Bertanggungjawab selama Jemaah berada di Embarkasi mulai dari layanan akomodasi, konsumsi/katering hingga layanan lainnya sesuai permintaan (jika ada).

Pelayanan Keberangkatan: Bertanggungjawab pada proses keberangkatan Jemaah ke Bandara, mulai dari persiapan Barang Bawaan, Boarding Pass, Pelayanan Jemaah Lansia hingga Jemaah berada di kursi kendaraan / bus jemputan bandara.

Kesulitan dalam mendefinisikan tanggung jawab dan wewenang antar unit pada layanan satu atap penerimaan jemaah haji tahun 2024 di Asrama Haji Bekasi dan upaya penyelesaian berupa penyamaan persepsi, evaluasi teknis di lapangan dan bila terkait sistem dilakukan penyempurnaan dan perbaikan: Ada, berupaya: Penyamaan Persepsi (Prioritas Pelayanan dan Inovasi) melalui diskusi atau rapat bila diperlukan, Evaluasi teknis di lapangan. Jika terkait sistem, melakukan penyempurnaan dan perbaikan, baik Front-End maupun Back-End.”

Pertimbangan (*Deliberation*)

Sebelum Layanan Satu Atap diterapkan, setiap unit melalui proses evaluasi untuk menentukan struktur kolaborasi yang tepat. Pada tahap ini, diputuskan siapa yang bertanggung jawab atas setiap tahapan penerimaan jemaah, melalui diskusi dan kesepakatan bersama.

Pada layanan satu atap penerimaan Jemaah haji tahun 2024 di Asrama Haji Bekasi proses evaluasi terhadap cara terbaik untuk kolaborasi sebelum layanan satu atap diterapkan adalah dengan tindak lanjut evaluasi penyelenggaraan haji tahun sebelumnya dalam semua aspek.

Lebih kepada “persiapan” melalui evaluasi penyelenggaraan tahun sebelumnya dalam semua aspek terutama terkait inovasi dan peningkatan layanan serta Upaya untuk berpartisipasi dengan regulasi/kebijakan yang ada dan terbaru (jika ada), dalam hal tahun 2024 adalah terkait maksimalisasi “Haji Ramah Lansia”

Pertanggungjawaban pada setiap tahapan penerimaan Jemaah dilakukan secara terstruktur dan teknis.

Penanggungjawab Terstruktur: Sesuai struktur organisasi kepanitiaan yang disertai Tugas dan Fungsinya (jobdesc) masing-masing mulai dari jajaran Panitia Inti hingga penanggungjawab unit, yang diputuskan/dikeluarkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat.

Penanggungjawab Teknis (Laporan/Data & Lapangan): Setiap Koordinator dan operator masing-masing unit.

Penentuan (*Determination*)

Tahap ini adalah saat di mana keputusan akhir diambil dan standar operasional yang disepakati bersama ditetapkan, mencakup pembagian peran dan prosedur yang akan diikuti oleh setiap unit dalam penerimaan jemaah.

Terbitnya Kepdirjen PHU 185/2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Satu Atap Jemaah Haji Embarkasi tanggal 8 Mei 2023 dan diperkuat oleh surat dari Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri Nomor: B-04040/DJ/Dt.II,II/3/Hj.06/03/2024 hal Pelaksanaan Kepdirjen Nomor 185 tahun 2023 yang ditujukan Kepala Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Se-Indonesia Up. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan Kepala UPT Asrama Haji se-Indonesia menjelaskan bahwa pada operasional haji 2024 diwajibkan untuk melaksanakan amanat dari Kepdirjen PHU 185/2023.

Motivasi Bersama (*Shared Motivation*)

Dimensi ini meliputi kepercayaan, saling pengertian, legitimasi, dan komitmen yang mengikat pemangku kepentingan.

Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan antar unit dalam Layanan Satu Atap penerimaan jemaah haji sangat penting, karena setiap unit harus yakin bahwa unit lain akan menjalankan tugasnya dengan baik. Kepercayaan terhadap kelancaran unit lain dilaksanakan dengan baik karena kinerja masing-masing unit dapat termonitor dengan baik.

Sepenuhnya (Termonitor / Live Update). Segala kesepakatan dan pemahaman yang telah diterima oleh masing-masing petugas dalam kepanitiaan selanjutnya integritas dan komitmen dapat dibuktikan melalui hasil monitoring yang dilakukan setiap saat melalui sistem

Minimal Interraction dan User Friendly System. Selain melalui Upaya monitoring, juga berupaya menyajikan tata cara / teknis / user interface yang mudah serta meminimalisir pelaporan / form yang tidak mandatori bagi setiap unit. Melalui ini, dianggap tidak akan terlalu membebani para petugas di masing-masing unit.

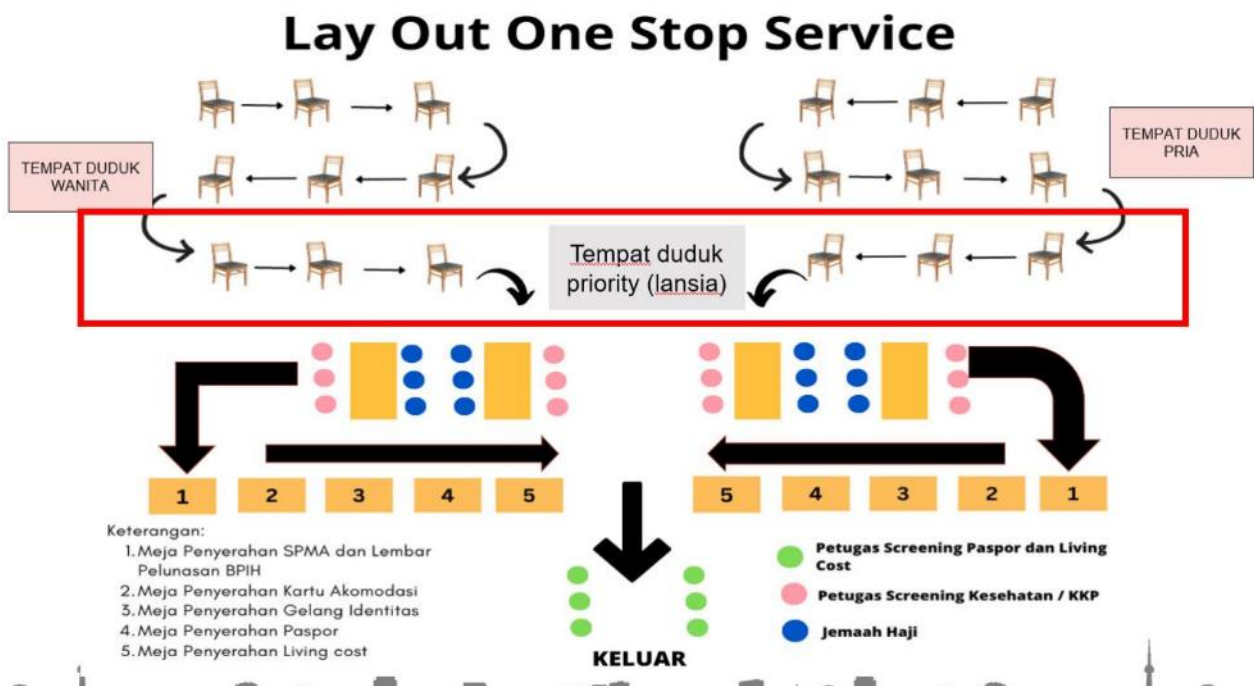
Saling Pengertian (*Mutual Understanding*)

Pemahaman bersama mengenai prioritas dan tugas antar unit dibangun melalui komunikasi yang jelas, sesuai dengan alur penerimaan jemaah berdasarkan Kepdirjen PHU Nomor 185 Tahun 2023.

Berikut disampaikan peta proses bisnis pemberangkatan Jemaah haji di Asrama Haji dan layout penerimaan Jemaah di Aula Penerimaan berdasarkan Kepdirjen PHU Nomor 185 tahun 2023 yang menjadi acuan seluruh Bidang PPIH



Gambar 2
Peta Proses Bisnis Pemberangkatan Jamaah Haji Di Asrama Haji Embarkasi



Gambar 3
Lay Out One Stop Service

Pemahaman antar unit dibangun terkait prioritas dan tugas masing-masing juga diturunkan melalui Kompilasi Standar Operational Procedures, Petunjuk Pelaksanaan (Juklak), Petunjuk Teknis (Juknis), dan Manual Pelaporan Berbasis

Digital Penerimaan, Pelayanan dan Pemberangkatan Jemaah Haji di Embarkasi yang dikeluarkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat sebagai Kepala PPIH.

Berbasis Tugas dan Fungsi di Struktur Organisasi Kepanitiaan. Internalisasi/ sosialisasi/ penguatan pemahaman tugas dan fungsi masing-masing unit yang dijelaskan dalam Juknis dan Job desc.

Legitimasi Internal (Internal Legitimacy)

Setiap unit berperan aktif dalam memberikan masukan selama pembuatan aturan kerja bersama dalam layanan ini. Keterlibatan tersebut membuat aturan dianggap adil, tetapi penting untuk memastikan semua unit merasa keputusan yang diambil bersama benar-benar mewakili kepentingan mereka.

Persuasif melalui Koordinator masing-masing, ditindaklanjuti melalui pembahasan terbatas, jika dianggap positif maka dibuat draft pengembangan/ peningkatan, diusulkan ke jajaran pimpinan.

Variatif, karena masih terdapat pandangan-pandangan yang menganggap beban tanggungjawab yang tidak sama (tidak adil) meski pada prinsipnya hal ini terjadi dikarenakan kurangnya pemahaman tentang teknis kerja pada unit lainnya.

Berdasarkan hal tersebut masukan dalam pembuatan aturan kerja bersama dilakukan berjenjang melalui koordinator bidang PPIH masing-masing dan diusulkan pada pimpinan. Anggapan dan pandangan bahwa tanggung jawab antar unit dianggap tidak adil karena kurangnya pemahaman atas beban kerja masing-masing unit.

Komitmen (Commitment)

Komitmen pelaksanaan layanan satu atap pada operasional haji 2024 diterapkan dan dibuktikan dengan: (1) Penandatanganan Pakta Integritas: Pada tanggal 1 Maret 2024, telah dilakukan penandatanganan Pakta Integritas Pelayanan Bagi Jemaah Haji Indonesia di Asrama Haji Tahun 1445H/2024 oleh Kepala UPT Asrama Haji Bekasi, dengan persetujuan Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri dan Inspektur Jenderal Kementerian Agama RI; dan (2) Pemantauan dan Pelaporan: Proses pemantauan dilaksanakan melalui penyampaian Laporan Harian Asrama Haji oleh Kepala UPT Asrama Haji Bekasi, yang ditujukan kepada Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri.

Kendala atas perbedaan komitmen layanan satu atap penerimaan jemaah haji tahun 2024 di Asrama Haji Bekasi salah satunya adalah karena keterbiasaan penggunaan pola lama.

Pernah, sebagai kendala di awal pemberlakuan inovasi baru dan dianggap sebagai hal yang lazim terjadi karena pada akhirnya semua terbiasa dengan mekanisme baru.

Kapasitas Melakukan Tindakan Bersama (Capacity For Joint Action)

Fokus pada kemampuan unit-unit yang berkolaborasi untuk bertindak bersama secara efektif, termasuk kepemimpinan, pengetahuan, dan sumber daya.

Pengaturan Prosedural dan Kelembagaan (Procedural and Institutional Arrangement)

Sebagai turunan dari Kepdirjen PHU 185/2023 telah Ketua PPIH Embarkasi Jakarta-Bekasi telah membuat Standar Operasional Prosedur (SOP), Petunjuk Pelaksanaan (Juklak), Petunjuk Teknis (Juknis) dan Manual Pelaporan Berbasis Digital tanggal 12 Mei 2024 meliputi seluruh Bidang PPIH (Bidang Sekretariat, Bidang Layanan Lansia dan Disabilitas, Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan, Bidang, Dokumen, Bidang Akomodasi, Bidang Pembinaan Bidang Perbekalan, Bidang Keamanan, Bidang Imigrasi, Bidang Kesehatan dan Bidang Kepabeanan).(2024) Regulasi tersebut dapat diakses pada link berikut <https://sop.ppih.info/data/sop.pdf?24238039>

Standar Operasional Prosedur (SOP), Petunjuk Pelaksanaan (Juklak), Petunjuk Teknis (Juknis) dan Manual Pelaporan Berbasis Digital yang telah ditetapkan memberikan panduan yang jelas dan komprehensif bagi seluruh unit untuk bekerja sesuai standar.

Kepemimpinan (Leadership)

Kepemimpinan dalam kolaborasi ini sangat penting, di mana seorang pemimpin atau fasilitator bertanggung jawab untuk memandu interaksi antar unit, menyelesaikan konflik, dan mengatasi perbedaan pendapat dengan cara yang konstruktif agar kolaborasi tetap berjalan lancar.

Pada pelaksanaan operasional haji 2024 di Asrama Haji Bekasi, bertindak selaku pimpinan yang memfasilitasi kolaborasi antar unit adalah : Ketua PPIH, Sekretaris PPIH dan masing-masing Kepala Bidang.

Sekretaris Organisasi (Kepala Bidang Haji): Berperan sebagai penelaah, pemutus / pengesah dan pemantau kebijakan maupun implementasi inovasi

Koordinator Unit / Seksi (Termasuk Kepala UPT): Berperan sebagai pelaksana sekaligus pengawas di lapangan, mengakomodir setiap hambatan yang muncul (jika ada) untuk kemudian mengkomunikasikan kondisi di lapangan dengan jajaran pimpinan.

Pengetahuan (Knowledge)

Untuk memastikan bahwa seluruh pegawai maupun aktor antar lembaga memiliki pengetahuan dan persepsi yang sama tentang layanan satu atap pada penerimaan Jemaah maka telah dilakukan: (1) Sosialisasi Layanan Satu Atap dari Kepala Subdirektorat Asrama Haji kepada ASN dan pegawai Asrama Haji Bekasi tanggal 28 Februari 2024; dan (2) Sosialisasi dan simulasi Layanan Satu Atap di Aula Penerimaan Jemaah dari Kepala Subdirektorat Asrama Haji kepada seluruh petugas PPIH yang dilaksanakan tanggal 8 Mei 2024.

Sumberdaya (Resource)

Pembagian sumber daya antara unit, baik itu tenaga, fasilitas, atau alat, dilakukan agar layanan berjalan efektif. Pada layanan satu atap penerimaan jemaah haji tahun 2024 di Asrama Haji Bekasi sumber daya manusia dan fasilitas dibagi berdasarkan tugas dan fungsi sesuai dengan prioritas pada tiap unit.

Berbasis Tugas dan Fungsi, Ketersediaan dan Prioritas, diatur sesuai kebutuhan pelaksanaan di lapangan masing-masing unit, namun belakangan, dengan telah berjalannya sistem pada pengelolaan di embarkasi maka tidak semua unit membutuhkan fasilitas yang sama disesuaikan dengan urgensi kebutuhan unit, terutama dalam urgensi kewajiban pelaporan setiap unit.

Adapun kendala pada pemanfaatan sumber daya selama pelaksanaan layanan satu atap penerimaan jemaah haji tahun 2024 di Asrama Haji Bekasi, diantaranya kendala pada: (1) sarana prasarana fisik: ketersediaan kursi roda, kamar dan fasilitas akomodasi, (2) Jaringan: karena pelaporan sudah berbasis online maka dibutuhkan jaringan yang stabil, dan (3) Sumber Daya Manusia: kurangnya penempatan personal PPIH pada sektor yang langsung berhubungan dengan jemaah (layanan ramah lansia maupun pengelolaan barang bawaan).

Sarana Prasarana Fisik. Tentu selalu saja ada, meski tidak banyak dan vital, akan tetapi cukup berpengaruh pada kualitas layanan terhadap jemaah seperti ketersediaan kursi roda yang lebih banyak, ketersediaan kamar Jemaah lantai dasar yang lebih banyak serta fasilitas lainnya yang dianggap masih bisa ditingkatkan Kembali di masa mendatang.

Jaringan. Utamanya di Jawa Barat, mengingat pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji sudah berbasis sistem, maka jaringan merupakan salah satu sumber daya yang penting dan tanpa mengingkari terkadang terjadi ketidakstabilan jaringan

SDM. Jika berdasarkan realisasi haji di tahun 2024, maka SDM yang kedepan perlu pengembangan dan peningkatan adalah pelaksana lapangan yang berhadapan langsung dengan jemaah, utamanya dalam mengelola barang bawaan Jemaah baik pada proses penerimaan maupun keberangkatan menuju ke Bandara. Atau hal ini dapat diatasi dengan mengalokasikan SDM administrative secukupnya saja, dan mengalokasikan sisanya sebagai pengelola Layanan Satu Atap di lapangan

KESIMPULAN

Artikel ini menyimpulkan bahwa dinamika kolaborasi dalam layanan satu atap pada penerimaan Jemaah haji Provinsi Jawa Barat pada operasional haji 1445H/2024M di UPT Asrama Haji Bekasi sudah hampir semua terpenuhi indikatornya. Dalam pemenuhan prinsip serta tujuan kolaborasi diawali dengan adanya kajian yang mendalam dari inisiator (Dirjen PHU melalui Kepala Subdirektorat Asrama Haji) untuk menentukan arah dan tujuan dari kolaborasi

nantinya dengan terbitnya Kepdirjen 185/2023. Setelah dilakukan kajian, kolaborasi pun dilakukan antara beberapa pihak dalam hal ini: Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) Kelas II Bandung, Petugas imigrasi, UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi, dan Kantor Kementerian Agama Kab/Kota. Kolaborasi yang dilakukan berlandaskan motivasi dan komitmen peningkatan kualitas layanan kepada Jemaah khususnya Jemaah lansia. Setiap unit memiliki peran yang terdefinisi dengan jelas dengan terbitnya SOP, Juklak, Juknis dari semua bidang PPIH. Kepemimpinan yang konstruktif dalam menyelesaikan konflik serta sistem pelatihan yang komprehensif membantu dalam membangun sinergi yang kuat antar pihak.

REFERENSI

- Abdussalam, M. S. (2023). *Asal Jabar dari 2 Embarkasi, Bekasi dan Indramayu*. 2–3. https://jabar.tribunnews.com/2023/03/07/ibadah-haji-2023-penerbangan-jemaah-asal-jabar-dari-2-embarkasi-bekasi-dan-indramayu#google_vignette
- Astuti, R. S., Warsono, H., & Rachim, A. (2020). *Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik* (Tim DAP Press (ed.); Cetakan Pe). Universitas Diponegoro Press.
- Azhar, B. (2024). Ini Ikhtiar Kemenag Wujudkan Haji Ramah Lansia. *Dirjen Penyelenggaraan Haji Dan Umrah*, 435. <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/ini-ikhtiar-kemenag-wujudkan-haji-ramah-lansia>
- Dewi, N. L. Y. (2019). Dinamika Collaborative Governance Dalam Studi Kebijakan Publik. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(2), 200. <https://doi.org/10.38043/jids.v3i2.2188>
- Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2023). *Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 185 Tahun 2023 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Satu Atap Jemaah Haji di Asrama Haji Embarkasi dan Asrama Haji Antara Pada Masa Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Dalam Negeri*.
- Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri Kementerian Agama Republik Indonesia. (2024). *Pelaksanaan Kepdirjen PHU Nomor 185 tahun 2023*.
- Emerson, K., & Nabatchi, T. (2015). *Collaborative Governance Regimes*. Georgetown University Press.
- Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. (2024). *Kompilasi Standar Operational Procedures, Petunjuk Pelaksanaan (Juklak), Petunjuk Teknis (Juknis), dan Manual Pelaporan Berbasis Digital Penerimaan, Pelayanan dan Pemberangkatan Jemaah Haji di Embarkasi*.
- Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. (2024). *Laporan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1445H/ 2024M*.
- Menteri Agama Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Agama Nomor 41 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji*.
- Noor, M., Suaedi, F., & Mardiyanta, A. (2022). Collaborative Governance Suatu Tinjauan Teoritis dan Praktik. In M. Riyandi Firdaus & F. Zaki Yopiannor (Eds.), *CV. Bildung Nusantara* (Pertama). CV. Bildung Nusantara.
- Pangestu, W. R. (2016). Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 1–7. www.liputan6.com
- Ramadhanty, T. F., & Rahayu, A. Y. S. (2023). Dinamika Kolaborasi Dalam Tata Kelola Layanan Terpadu Satu Atap Untuk Pekerja Migran Kabupaten Cirebon Jawa Baat. *Media Bina Ilmiah*, 17(1978), 2789–2796.
- Salma, A. (2024). Kuota 2024 Terbesar Sepanjang Sejarah Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan UmrahKementerian Agama RI*. <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/kuota-2024-terbesar-sepanjang-sejarah-penyelenggaraan-ibadah-haji#:~:text=Sebanyak 10.000 kuota tambahan diperuntukan,dan 27.680 jamaah haji khusus>.
- Sumirah, Winarno, W. W., & Nugroho, H. A. (2021). Perancangan Model Layanan Publik Pemerintah Daerah Berbasis One Stop Service. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 3(1).