

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat diperoleh kesimpulan bahwa pengawasan terhadap pelayanan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas belum sepenuhnya berjalan dengan maksimal. Hal ini disebabkan karena pengawasan yang dilakukan belum mencakup seluruh PPIU yang terdaftar dan beroperasi di wilayah Kabupaten Banyumas. Selain itu, terdapat PPIU yang tidak terdaftar namun telah menyelenggarakan layanan umrah, hingga kini belum terjangkau pengawasan dari Kankemenag Kabupaten Banyumas. Kankemenag Kabupaten Banyumas belum memiliki akses pada SISKOPATUH sehingga monitoring terhadap PPIU tidak dapat dilakukan secara mendalam. Disamping itu, Kankemenag Kabupaten Banyumas hingga saat ini upaya untuk memeriksa kembali terhadap PPIU bermasalah di wilayahnya belum terlaksana. Kebijakan terkait pemberian laporan kinerja pelayanan PPIU kepada Kankemenag Kabupaten Banyumas juga belum jelas sehingga setiap PPIU belum konsisten dalam memberikan laporan tersebut kepada Kankemenag Kabupaten Banyumas.

Pengawasan terhadap pelayanan PPIU oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas ditinjau dari empat aspek, yaitu penetapan standar, pengukuran pelaksanaan, perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan, serta pengambilan tindakan korektif. Pelaksanaan pengawasan berdasarkan empat aspek tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Penetapan standar pelaksanaan sebagai dasar pengawasan

Dalam melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan PPIU, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas memberikan wewenang tersebut kepada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU). Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas telah menetapkan standar sebagai acuan kerja. Adanya standar tersebut, menunjukkan bahwa Kankemenag Kabupaten Banyumas telah memenuhi aspek penetapan standar pelaksanaan sebagai dasar pengawasan. Standar tersebut meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP) pengawasan dan standar pelayanan PPIU yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Standar tersebut digunakan sebagai landasan utama dalam memastikan setiap tahapan pengawasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam memastikan pemahaman kepada PPIU terkait pelaksanaan pengawasan dan standar pelayanan yang harus mereka penuhi, Kankemenag Kabupaten Banyumas berupaya melakukan sosialisasi kepada PPIU untuk membantu memberikan pembekalan, informasi, pemahaman bagaimana kewajiban dan batasan yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan meminimalisir kemungkinan penyimpangan yang dilakukan PPIU.

b. Pengukuran pelaksanaan kegiatan atau hasil yang dicapai

Dalam mengukur pelaksanaan kegiatan atau hasil yang dicapai pada proses pengawasan terhadap pelayanan PPIU, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas melakukan berbagai bentuk pengawasan, yaitu pengawasan rutin dan pengawasan insidental. Pengawasan rutin

diselenggarakan setiap satu tahun sekali dengan melakukan kunjungan atau inspeksi langsung ke PPIU, memeriksa dokumen administrasi, dan menilai pelayanan diselenggarakan. Untuk melakukan penilaian tersebut, Kankemenag Kabupaten Banyumas menggunakan instrumen berupa formulir penilaian yang berisi daftar periksa tentang aspek yang harus dipenuhi PPIU. Sedangkan pengawasan insidental dilakukan apabila ditemukan aduan dari masyarakat terkait pelayanan yang dilakukan oleh PPIU. Namun dalam pelaksanaan pengawasan dan pengukuran kegiatan, Kankemenag Kabupaten Banyumas belum menjangkau ke semua PPIU yang beroperasi, baik yang terdaftar secara resmi maupun yang belum terdaftar secara resmi. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan dan pengukuran terhadap pelayanan PPIU oleh Kankemenag Kabupaten Banyumas belum merata dan belum dilakukan secara maksimal.

c. Perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dalam membandingkan pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan pada proses pengawasan terhadap pelayanan PPIU dilakukan dengan pelaporan dan evaluasi. Hal ini dilakukan dengan mengidentifikasi hasil penilaian yang dilakukan sebelumnya dan meninjau apakah terdapat komplain dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan PPIU. Hasil penilaian pelayanan PPIU kemudian disusun menjadi laporan hasil pengawasan untuk melihat secara keseluruhan apakah PPIU telah mematuhi standar yang ditetapkan serta menjadi acuan untuk menganalisis praktik penyimpangan yang dilakukan oleh PPIU, pedoman untuk memberikan

akreditasi, sanksi atau bahan perbaikan kepada PPIU yang bermasalah. Dalam kegiatan KIE ditemukan masalah yang dilakukan PPIU, yaitu penggunaan asuransi fiktif jamaah oleh PPIU. Masalah lain yang kerap terjadi diantaranya berkaitan dengan fluktuasi harga yang dibutuhkan dalam layanan umrah yang berakibat pada perbedaan paket dan akomodasi yang ditawarkan. Beragam permasalahan ini umumnya disebabkan karena kesalahan operasional dan lemahnya sistem manajemen usaha PPIU. Dampaknya akan berakibat pada penurunan kualitas pelayanan PPIU, hilangnya kepercayaan masyarakat, dan kebangkrutan perusahaan. Berdasarkan hal di atas, Kankemenag Kabupaten Banyumas telah memenuhi aspek perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan sebagai bagian dari proses pengawasan terhadap pelayanan PPIU.

d. Pengambilan tindakan korektif

Tindakan korektif dilakukan untuk memperbaiki penyimpangan yang ditemukan saat proses pengawasan dan meningkatkan kualitas pelayanan PPIU. Dalam upaya tersebut, Kankemenag Kabupaten Banyumas melakukan berbagai langkah, seperti menyelenggarakan KIE, mengadakan forum antar PPIU, dan memberikan pembinaan. Kankemenag Kabupaten Banyumas juga berupaya melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi sebagai sarana pengawasan, yaitu melalui SISKOHAT dan sosial media PPIU. Di masa mendatang, Kankemenag Kabupaten Banyumas berinovasi dapat melakukan monitoring secara digital melalui SISKOPATUH. Tindakan korektif lainnya juga mencakup penetapan sanksi

bagi PPIU yang melanggar aturan. Dukungan tindakan perbaikan kepada PPIU dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga dilakukan dengan memberikan bimbingan dan informasi kepada PPIU. Dari adanya temuan penyimpangan yang dilakukan PPIU, Kankemenag Kabupaten Banyumas belum melakukan pengecekan dan pengawasan kembali kepada PPIU yang bermasalah, sehingga upaya tindakan perbaikan dari Kankemenag Kabupaten Banyumas belum berjalan secara maksimal.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian tentang pengawasan terhadap pelayanan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, maka dapat memperoleh implikasi sebagai berikut:

- a. Kementerian Agama perlu menambah alokasi anggaran untuk pelaksanaan pengawasan PPIU sebab dana yang dianggarkan untuk kegiatan pengawasan PPIU masih cukup minim sehingga belum menyentuh semua PPIU yang ada di Kabupaten Banyumas, baik yang sudah terdaftar secara resmi maupun belum terdaftar secara resmi.
- b. Kementerian Agama RI perlu memberikan akses kepada Kementerian Agama di tingkat daerah khususnya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas untuk mengelola *website* SISKOPATUH agar pelaksanaan monitoring menjadi lebih maksimal, mendalam, akurat, dan *real time*.
- c. Membuat peraturan yang tegas bagi PPIU yang mewajibkan penyerahan laporan kinerja PPIU dalam menyelenggarakan pelayanan umrah kepada

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dengan ketentuan yang jelas.

- d. Peningkatan komitmen pegawai untuk memaksimalkan proses pengawasan dan menindaklanjuti secara sigap terhadap temuan masalah yang dilakukan oleh PPIU sehingga tidak hanya mengandalkan aduan dari masyarakat.

