



Pelayanan Publik Kepada Madrasah Aliyah di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Indramayu

Ika Mustikawati¹, Rulinawati Kasmad², Florentina Ratih Wulandari³

^{1,2,3}Universitas Terbuka, Indonesia

E-mail: ikamustikawati256@gmail.com, ruly@ecampus.ut.ac.id, wulandari@ecampus.ut.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2024-08-07 Revised: 2024-09-22 Published: 2024-10-03 Keywords: <i>Services; Public; Madrasah Aliyah; Ministry of Religion.</i>	This research was carried out at the Indramayu Regency Ministry of Religion Office and two Madrasah Aliyah educational institutions, namely MA Al-Zaytun and MA Al Irsyad Al Islamiyah Indramayu. This research was carried out by collecting data using purposive sampling. From the discussion outlined in the discussion, it can be concluded that: (1) The quality of public services at the Indramayu Regency Ministry of Religion Office will depend on various factors such as the number of human resources, the technology used, and the office's internal policies. In several regions, the Ministry of Religion has also implemented an electronic or online-based service system to make it easier for the public to access these services. (2) Public services to Madrasah Aliyah provided by the Ministry of Religion of Indramayu Regency play an important role in improving the quality of education and ensuring that students receive quality and balanced education between general science and religion. With this comprehensive support, Madrasah Aliyah can function as an educational institution that produces a generation that is intelligent, has noble character, and is ready to face future challenges. (3) By paying attention to supporting factors and overcoming inhibiting factors, the Ministry of Religion of Indramayu Regency can increase the effectiveness of public services to Madrasah Aliyah, so that it can create a better educational environment and support the development of quality young people.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2024-08-07 Direvisi: 2024-09-22 Dipublikasi: 2024-10-03 Kata kunci: <i>Pelayanan; Publik; Madrasah Aliyah; Kementrian Agama.</i>	Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Indramayu dan dua lembaga pendidikan Madrasah Aliyah yaitu di MA Al-Zaytun dan MA Al Irsyad Al Islamiyah Indramayu. Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data menggunakan <i>purposive sampling</i>. Dari pembahasan yang sudah diurai pada pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa: (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kemenag Kabupaten Indramayu akan tergantung pada berbagai faktor seperti jumlah sumber daya manusia, teknologi yang digunakan, dan kebijakan internal kantor tersebut. Di beberapa daerah, Kemenag juga telah mengimplementasikan sistem layanan berbasis elektronik atau online untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan-layanan tersebut. (2) Pelayanan publik kepada Madrasah Aliyah yang disediakan oleh Kemenag Kabupaten Indramayu berperan penting dalam meningkatkan mutu pendidikan dan memastikan bahwa siswa menerima pendidikan yang berkualitas dan berimbang antara ilmu pengetahuan umum dan agama. Dengan dukungan yang komprehensif ini, Madrasah Aliyah dapat berfungsi sebagai lembaga pendidikan yang mencetak generasi yang cerdas, berakhlak mulia, dan siap menghadapi tantangan masa depan. (3) Dengan memperhatikan faktor-faktor pendukung dan mengatasi faktor-faktor penghambat, Kemenag Kabupaten Indramayu dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik kepada Madrasah Aliyah, sehingga dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih baik dan mendukung pengembangan generasi muda yang berkualitas.

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintah daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik. Perlu memperhatikan aspek kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan. Untuk itu kualitas pelayanan kepada masyarakat perlu di tingkatkan sesuai dengan kemajuan zaman. Pemerintah daerah sebagai ujung tombak pelayan publik harus mampu

menciptakan berbagai inovasi agar kualitas pelayananan mendapat kepercayaan dari masyarakat (Ikhbaluddin, 2021).

Selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh apartur pemerintah daerah kepada masyarakat cenderung kurang berkualitas dan bahkan terkesan tidak sepenuh hati (Hayat, 2017). Realita yang demikian memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur

sehingga pelayanan kepada masyarakat semakin baik hingga pada akhirnya pengakuan atas kualitas layanan datang dari masyarakat itu sendiri. Mengingat tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan peraturan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang berisi Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Menpan, 2003).

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pasal 1 Ayat (1) menyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang_25, 2009). Kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah, dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik memiliki 4 tujuan, pertama memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kedua mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, ketiga terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan yang keempat memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik (Undang-Undang_25, 2009).

Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban bagi penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi, salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan juga acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan juga janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur (Susanto & Anggraini, 2019). Peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintah dititik beratkan pada upaya-upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi, transpa-

ransi, dan adanya kepastian dalam pelayanan, sehingga melalui peningkatan pelayanan diharapkan keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparat pemerintah selama ini, seperti: prosedur dan tata pelayanan yang diberikan yang tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak tepat, mekanisme pelayanan yang berbelit-belit dan biaya pelayanan yang tidak pasti akan dapat dihindari (Erlianti et al., 2019).

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi: 1) dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan; 2) persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; 3) sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; 4) jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; 5) biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; 6) produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan; 8) kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; 9) pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana; 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya; 11) jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja; 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan 14) evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian (Mukarom & Laksana, 2015).

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga

masyarakat mudah menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Hubungan kualitas pelayanan di sektor pendidikan yang dikaitkan dengan kebijakan pemerintah adalah hal yang sangat penting, karena untuk membentuk suatu sikap warga didik yang memiliki kepribadian yang bermoral, beretika dan berakhlak dengan mengedepankan *scientific knowledge* dan nilai-nilai religi (Hayat, 2017). Output yang diperoleh oleh setiap warga didik yang telah mengenyam pendidikan menengah akan menjadi bekal kehidupan bagi siswa tersendiri pada tingkat pendidikan tinggi atau sudah bermasyarakat, untuk mengembangkan sosial-budaya dalam situasi dan kondisi itu sendiri (Kurniawan, 2017).

Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladminsitrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi welfare state yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesejahteraan yang ada.

Aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu: (1). Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi seperti dokumen kepemilikan tanah, kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi dan lainnya seperti KTP, BPKB, STNK, IMB dan SIM. (2). pelayanan barang seperti penyediaan tenaga listrik, air bersih, jaringan telpon dan internet termasuk penyediaan bahan bakar. (3). Pelayanan Jasa. Pelayanan dibidang ini seperti pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan pengurusan pensiun. (4). Pelayanan Regulatif (Sri Maulidiah, 2014). Pelayanan yang berupaya memberikan pelayanan penegakan hukum, kebijakan, agama, sosial, keamanan, administrasi (Rahim, 2023), perumahan, komunikasi, asuransi jiwa, kesehatan, dan perlindungan hak asasi manusia.

Kementerian Agama Republik Indonesia merupakan salah satu instansi yang menjalankan pelayanan jenis jasa. Kementerian Agama menjalankan fungsinya dengan asas desentralisasi atau kita kenal sebagai instansi vertikal yang langsung berada dibawah naungan menteri sehingga dalam pelaksanaannya walaupun berada disetiap daerah namun tidak bertanggung jawab langsung kepada kepala daerah. Dalam upaya berperan aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Kementerian Agama menetapkan Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama. Keputusan Menteri Agama ini merupakan regulasi dalam memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Kementerian Agama (Keputusan Menteri Agama, 2018).

Hal ini dibuktikan dengan berdirinya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di setiap Provinsi dan Kabupaten/Kota yang menjadi paket kemudahan pada urusan (layanan) di Kementerian Agama dengan mengedepankan prinsip layanan tepat waktu, mudah, dan murah. Target yang diharapkan Kementerian Agama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam kaitannya penerapan reformasi birokrasi meliputi: (1) terciptanya suatu pelayanan terpadu satu atap untuk beberapa layanan publik sejenis; (2) terwujudnya pelayanan yang cepat, yang menjamin kepastian masyarakat memenuhi kebutuhan mereka; dan (3), tersedianya aturan dan perundangan yang mendukung terwujudnya birokrasi yang efektif dan juga efisien, dan termanfaatkannya teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik sejalan dengan kemajuan dan perkembangan zaman (Yayat, 2017).

Bentuk konkrit dari upaya peningkatan mutu layanan bidang pendidikan yang telah dijalankan oleh kementerian agama tingkat daerah dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indramayu adalah memberikan bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang pendidikan agama dan pendidikan keagamaan Islam (Kemenag Kab Indramayu, 2024). Pendidikan merupakan hal yang sangat penting karena Pendidikan merupakan tanggungjawab bersama mulai dari pemerintah, orang tua juga masyarakat. Masyarakat memiliki peran dan juga dampak bagi perkembangan pendidikan anak ataupun remaja. Pendidikan kemasyarakatan haruslah memiliki perhatian

khusus dan serius dalam sistem penyelenggaraan pendidikan agama Islam. Dampak masyarakat sebagai *Agent of change* yaitu agen perubahan memimpin masyarakat dalam mengubah *system social*. Oleh karena itu Dampak aktivitas Elit sebagai *Agent Of Change* dalam pendidikan agama islam sangat berpengaruh dalam meningkatkan lingkuan pendidikan agama islam bagi remaja yang berkualitas dan unggul (Umu, 2023). Pendidikan menjadi media pengembangan potensi dan mencerdaskan peserta didik. Dari pendidikanlah karekter terbentuk (Rahim, 2024).

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indramayu sebagai penyelenggara urusan pemerintahan dibidang agama memiliki fungsi-fungsi pelayanan yang berkaitan langsung dengan lembaga pendidikan diantaranya pada tingkat Madrasah Aliyah, pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indramayu sudah berjalan baik, secara umum, walaupun sudah dinyatakan baik, dalam setiap pelayanan publik pasti didapati masalah. Menangani masalah-masalah tersebut memerlukan upaya yang serius dari pihak Kementerian Agama Kabupaten Indramayu, termasuk reformasi birokrasi, peningkatan kompetensi pegawai, investasi dalam teknologi dan infrastruktur, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan (Mukarom & Laksana, 2015).

Meskipun program telah dicanangkan secara matang oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indramayu, namun praktek di lapangan menunjukkan potret pelayanan kepada masyarakat masih dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit untuk diakses, prosedur pelayanan yang kurang jelas, dan kurangnya keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan, sehingga masalah tersebut dapat mendorong pemerintah agar secepatnya memperbaiki kualitas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat (Rudi Rinaldi A, 2012). Berbagai macam persoalan tentang pelayanan kepada masyarakat di Indonesia, termasuk dilingkungan Kemenag Indramayu merupakan salah satu faktor dari kualitas pelayanan publik masih rendah. Pelayanan di bidang pendidikan, transportasi, kesehatan, fasilitas sosial dan pengelolaan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah sering menjadi sorotan tajam dan memberikan makna bahwa paradigma pemerintahan lama masih kukuh. Jika diperhatikan berbagai permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, maka

permasalahan utama pelayanan publik sekarang ini adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri (Mahsyar, 2011).

Dalam rangka menyelesaikan masalah yang ada Kementerian Agama Republik Indonesia menerbitkan surat keputusan Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu di Kementerian Agama. Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama hadir sebagai wujud pengintegrasian layanan yang selama ini terkotak-kotak dan tidak saling mendukung. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama pada intinya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama (Keputusan Menteri Agama, 2018).

Madrasah Aliyah sebagai salah satu instansi pendidikan yang ada dibawah Kantor Kementrian Agama Kabupaten Indramayu juga mengambil langkah yang sama dalam menjalankan program-programnya. Sistem pendidikan terintegrasi juga telah digalakkan, Penerapkan kurikulum terintegrasi dan fleksibel menjadi system unggulan (Hanif & Henri, 2024). Terintegrasi bermakna mengadopsi keseluruhan kurikulum pendidikan nasional (Diknas) dan kurikulum Departemen Agama dan ditambah lagi dengan kurikulum muatan lokal seperti tahfidz Al-Quran. Ketiga kurikulum yang terintegrasi itu diterapkan dengan menyesuaikan waktu yang tersedia serta pencapaian yang dikehendaki sesuai visi dan misi dari Madrasah Aliyah yang ada dibawah Kementrian Agama di Kabupaten Indramayu. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik dan ingin mendalami sejauh mana Pelayanan Publik Kepada Madrasah Aliyah di Kantor Kementian Agama Kabupaten Indramayu.

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data primer yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumber utamanya, melalui wawancara langsung atau hasil dari pengamatan langsung di lapangan, meliputi: Ketua Kantor Kemenag Kabupaten Indramayu, Pengawas Sekolah, Petugas Pelayanan. Pengelolaan sekolah, meliputi: Kepala Sekolah/Wakil Kepala Sekolah, Bagia Kurikulum, dan Bagian Tata Usaha Sekolah. Data sekunder bersumber dari hasil penelitian orang lain yang dibuat untuk maksud berbeda. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementrian

Agama Kabupaten Indramayu dan dua lembaga pendidikan Madrasah Aliyah yaitu di MA Al-Zaytun dan MA Al Irsyad Al Islamiyah Indramayu. Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data menggunakan *purposive sampling*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sistem Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indramayu

Sistem pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Indramayu biasanya mencakup berbagai layanan yang berkaitan dengan urusan agama, pendidikan, dan keagamaan. Beberapa aspek utama dari sistem pelayanan publik di kantor Kemenag umumnya meliputi:

1. Pelayanan Administrasi Keagamaan:

Pelayanan administrasi keagamaan di Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Indramayu meliputi beberapa aspek penting yang berhubungan dengan kehidupan keagamaan masyarakat. Berikut adalah penjelasan lebih rinci tentang masing-masing layanan:

a) Pencatatan Nikah, Rujuk, Talak, dan Cerai:

1) **Pencatatan Nikah:** Kantor Urusan Agama (KUA) di bawah Kemenag bertanggung jawab atas pencatatan pernikahan bagi umat Islam. Prosesnya melibatkan pemeriksaan dokumen, bimbingan pranikah, serta pelaksanaan akad nikah.

2) **Pencatatan Rujuk:** Setelah perceraian, jika pasangan memutuskan untuk rujuk (kembali bersama), KUA juga mencatat rujuk ini secara resmi sesuai dengan hukum Islam.

3) **Pencatatan Talak dan Cerai:** Talak dan cerai juga dicatat di KUA setelah melalui proses hukum yang ditentukan oleh pengadilan agama. KUA kemudian mengeluarkan akta cerai sebagai bukti resmi perceraian.

b) Sertifikasi Halal:

1) Kemenag bekerja sama dengan Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-obatan, dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia (LPPOM MUI) dalam penerbitan sertifikat halal. Proses ini melibatkan pemeriksaan produk untuk memastikan bahwa mereka memenuhi syarat halal sesuai dengan syariat Islam.

2) Sertifikasi ini penting untuk memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa produk yang dikonsumsi aman dan sesuai dengan hukum Islam.

c) Pengurusan Izin dan Legalisasi Tempat Ibadah:

1) Kantor Kemenag juga bertanggung jawab dalam pengurusan izin pembangunan dan legalisasi tempat ibadah, seperti masjid, mushola, gereja, dan lain-lain.

2) Proses ini melibatkan verifikasi dokumen dan memastikan bahwa pembangunan tempat ibadah tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tidak menimbulkan konflik di masyarakat.

d) Penyuluhan Agama dan Bimbingan Keagamaan:

1) Kemenag menyediakan layanan penyuluhan agama yang dilakukan oleh penyuluh agama yang terlatih. Penyuluhan ini bertujuan untuk memberikan bimbingan kepada masyarakat dalam menjalankan kehidupan beragama sesuai dengan ajaran agama Islam.

2) Selain itu, bimbingan keagamaan juga dilakukan untuk membantu masyarakat dalam menghadapi masalah-masalah sosial dan juga keagamaan, termasuk dalam hal pernikahan, perceraian, dan masalah keagamaan lainnya.

Pelayanan administrasi keagamaan ini sangat penting untuk menjaga ketertiban dan kepatuhan terhadap hukum agama dan negara dalam kehidupan beragama masyarakat. Kantor Kemenag di setiap kabupaten, termasuk Indramayu, biasanya berusaha memberikan layanan ini dengan profesionalisme dan integritas tinggi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Pelayanan Haji dan Umrah: Pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Indramayu mencakup beberapa aspek utama yang bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umrah. Berikut penjelasan rinci mengenai layanan-layanan tersebut:

a) Pendaftaran dan Verifikasi Calon Jemaah Haji:

- 1) Pendaftaran Haji: Kemenag membuka pendaftaran haji secara resmi, di mana calon jemaah haji dapat mendaftar melalui Kantor Kemenag di kabupaten/kota. Pendaftaran ini dilakukan dengan menyerahkan dokumen-dokumen yang diperlukan, seperti KTP, KK, dan paspor.
- 2) Verifikasi Calon Jemaah: Setelah pendaftaran, Kemenag melakukan verifikasi dokumen dan data calon jemaah haji untuk memastikan bahwa mereka memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku. Proses ini juga mencakup pengecekan pembayaran biaya perjalanan haji (BPIH) yang dilakukan melalui bank yang ditunjuk.

b) Pembinaan Manasik Haji:

- 1) Manasik Haji: Sebelum berangkat ke Tanah Suci, calon jemaah haji diwajibkan mengikuti kegiatan manasik haji yang diselenggarakan oleh Kemenag. Manasik haji ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji, termasuk ritual-ritual yang harus dijalankan selama di Mekah dan Madinah.
- 2) Pembinaan Intensif: Selain manasik reguler, Kemenag juga menyediakan pembinaan intensif yang mencakup berbagai aspek, seperti kesehatan, keselamatan, dan peraturan haji. Pembinaan ini dilakukan oleh tenaga ahli dan ulama yang berpengalaman dalam bidang haji.

c) Pelayanan Umrah:

- 1) Pengawasan Biro Perjalanan Umrah: Kemenag berperan penting dalam mengawasi biro perjalanan umrah agar mereka beroperasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pengawasan ini mencakup pemeriksaan izin operasional, kualitas layanan, dan juga kepatuhan biro terhadap regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah.
- 2) Pengaduan dan Penyelesaian Masalah: Kemenag juga menerima dan menangani pengaduan dari masyarakat terkait dengan layanan

umrah, seperti penipuan atau layanan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh biro perjalanan. Kemenag bertindak sebagai mediator untuk menyelesaikan masalah ini agar jemaah umrah mendapatkan haknya.

Pelayanan haji dan umrah yang disediakan oleh Kemenag Kabupaten Indramayu dirancang untuk memastikan bahwa seluruh proses dari pendaftaran hingga pelaksanaan ibadah berjalan dengan lancar dan sesuai dengan syariat Islam. Kemenag berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik, mengingat pentingnya ibadah haji dan umrah bagi umat Islam.

3. Pelayanan Pendidikan: Pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Indramayu mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan pendidikan agama Islam, baik di madrasah, pondok pesantren, maupun di sekolah-sekolah umum yang memiliki program pendidikan agama. Berikut adalah rincian layanan tersebut:

a) Pengelolaan Pendidikan Madrasah dan Pondok Pesantren:

- 1) Madrasah: Kemenag bertanggung jawab atas pengelolaan pendidikan di madrasah yang meliputi Madrasah Ibtidaiyah (MI), Madrasah Tsanawiyah (MTs), dan Madrasah Aliyah (MA). Pengelolaan ini mencakup kurikulum, pendanaan, sarana prasarana, serta kesejahteraan tenaga pendidik dan kependidikan.
- 2) Pondok Pesantren: Selain madrasah, Kemenag juga mengawasi pondok pesantren, baik yang salafiyah (tradisional) maupun yang modern. Pengelolaan ini mencakup pemberian izin operasional, bantuan keuangan, pengembangan kurikulum berbasis agama, serta pembinaan kelembagaan untuk memastikan kualitas pendidikan di pesantren tetap terjaga.

b) Penerbitan Sertifikasi dan Ijazah Pendidikan Agama:

- 1) Sertifikasi Pendidikan: Kemenag menerbitkan sertifikasi bagi peserta didik yang telah menyelesaikan

pendidikan di madrasah atau pesantren. Sertifikasi ini penting untuk keperluan akademik selanjutnya, seperti melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi atau untuk keperluan pekerjaan.

- 2) Ijazah Pendidikan Agama: Setelah menyelesaikan pendidikan di madrasah atau pesantren, peserta didik menerima ijazah yang diakui oleh Kemenag. Ijazah ini menjadi bukti formal bahwa seseorang telah menyelesaikan program pendidikan agama sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah.
- c) Pembinaan dan Pengawasan Guru Agama:
 - 1) Pembinaan Guru Agama: Kemenag memiliki program pembinaan bagi guru agama yang mengajar di madrasah, pesantren, dan sekolah umum. Pembinaan ini mencakup pelatihan pedagogik, peningkatan kompetensi dalam pengajaran agama, serta pengembangan profesionalisme guru.
 - 2) Pengawasan Guru Agama: Untuk memastikan bahwa pendidikan agama berjalan dengan baik dan sesuai dengan kurikulum, Kemenag melakukan pengawasan rutin terhadap guru agama. Pengawasan ini juga melibatkan evaluasi kinerja guru dan memberikan rekomendasi untuk dapat peningkatan kualitas pendidikan agama di sekolah-sekolah.

Pelayanan pendidikan yang dikelola oleh Kemenag Kabupaten Indramayu berperan penting dalam membentuk karakter dan pengetahuan agama peserta didik. Melalui pengelolaan yang baik, penerbitan sertifikasi yang sah, serta pembinaan dan pengawasan terhadap tenaga pendidik, Kemenag berusaha memastikan bahwa pendidikan agama di wilayahnya berjalan dengan efektif dan sesuai dengan standar nasional.

4. Pelayanan Zakat, Infak, dan Wakaf: Pelayanan Zakat, Infak, dan Wakaf yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Indramayu bertujuan untuk memastikan pengelolaan

dan distribusi zakat, infak, dan wakaf dilakukan secara amanah dan sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Berikut adalah rincian dari layanan-layanan tersebut:

- a) Pengelolaan Zakat dan Infak melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS):
 - 1) Pengumpulan Zakat dan Infak: Kemenag melalui BAZNAS bertugas mengkoordinasikan pengumpulan zakat dan infak dari masyarakat. BAZNAS berfungsi sebagai lembaga resmi yang mengumpulkan dana zakat, infak, dan sedekah (ZIS) dari para muzakki (wajib zakat) dan masyarakat umum.
 - 2) Distribusi Zakat: Dana yang terkumpul kemudian didistribusikan kepada mustahik (penerima zakat) sesuai dengan asnaf yang telah ditentukan dalam Islam, seperti fakir, miskin, ibnu sabil, dan lain-lain. BAZNAS memastikan distribusi ini dilakukan secara transparan dan tepat sasaran.
 - 3) Program Sosial: Selain distribusi langsung, BAZNAS juga mengelola berbagai program sosial dan pemberdayaan ekonomi berbasis zakat untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, seperti bantuan pendidikan, kesehatan, dan pengembangan usaha kecil.
- b) Pencatatan dan Sertifikasi Wakaf:
 - 1) Pencatatan Wakaf: Kemenag bertanggung jawab atas pencatatan wakaf, baik berupa tanah, bangunan, maupun harta lainnya. Proses pencatatan ini dilakukan untuk memastikan bahwa harta yang diwakafkan tercatat secara resmi dan dilindungi oleh hukum.
 - 2) Sertifikasi Wakaf: Setelah pencatatan, Kemenag mengeluarkan sertifikat wakaf sebagai bukti legalitas dan keabsahan wakaf tersebut. Sertifikat ini memberikan jaminan hukum bagi wakif (orang yang berwakaf) bahwa harta wakaf akan digunakan sesuai dengan niat dan ketentuan syariat.

c) Pembinaan dan Pengelolaan Lembaga-lembaga yang Terkait dengan Zakat dan Wakaf:

- 1) Pembinaan Lembaga Zakat dan Wakaf: Kemenag memberikan pembinaan kepada lembaga-lembaga zakat dan wakaf yang beroperasi di wilayahnya. Pembinaan ini mencakup pelatihan manajemen, peningkatan kapasitas pengelola, dan bimbingan terkait hukum serta peraturan yang berlaku.
- 2) Pengawasan dan Pengelolaan: Kemenag juga melakukan pengawasan terhadap operasional lembaga-lembaga zakat dan wakaf untuk memastikan mereka menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan ketentuan. Pengawasan ini penting untuk menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana zakat, infak, dan wakaf.

Pelayanan yang terkait dengan zakat, infak, dan wakaf ini sangat penting dalam membantu masyarakat untuk menunaikan kewajiban agama mereka dengan benar, serta memastikan bahwa dana yang dikumpulkan dapat memberikan manfaat yang optimal bagi penerima yang berhak. Kemenag Kabupaten Indramayu, melalui kerjasama dengan BAZNAS dan lembaga terkait lainnya, berupaya menjaga kepercayaan masyarakat dalam pengelolaan zakat, infak, dan wakaf.

5. Pelayanan Bimbingan dan Penyuluhan: Pelayanan bimbingan dan penyuluhan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Indramayu berfokus pada peningkatan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang nilai-nilai agama serta mendorong kerukunan umat beragama. Berikut adalah rincian dari layanan-layanan tersebut:

a) Program Penyuluhan Agama yang Melibatkan Penyuluh Agama:

- 1) Peran Penyuluh Agama: Penyuluh agama adalah pegawai yang ditugaskan oleh Kemenag untuk memberikan bimbingan, penyuluhan, dan informasi keagamaan kepada masyarakat. Mereka bertugas di berbagai wilayah, termasuk di desa-desa dan daerah terpencil,

untuk memastikan bahwa pesan-pesan keagamaan sampai kepada seluruh lapisan masyarakat.

- 2) Kegiatan Penyuluhan: Program penyuluhan agama melibatkan berbagai kegiatan, seperti ceramah, kajian keagamaan, seminar, dan diskusi kelompok. Kegiatan ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang benar tentang ajaran agama Islam, mengatasi kesalahpahaman, dan mencegah penyebaran paham radikal.
- 3) Topik Penyuluhan: Topik yang dibahas dalam penyuluhan meliputi berbagai aspek kehidupan beragama, seperti tata cara ibadah, etika beragama, peran agama dalam kehidupan sehari-hari, serta isu-isu sosial yang relevan, seperti pernikahan, keluarga, dan pendidikan moral.

b) Bimbingan Masyarakat dalam Hal Keagamaan dan Kerukunan Umat Beragama:

- 1) Bimbingan Keagamaan: Kemenag memberikan bimbingan kepada masyarakat dalam menjalankan kehidupan beragama. Bimbingan ini mencakup cara-cara menjalankan ibadah dengan benar, meningkatkan kualitas spiritual, dan menerapkan nilai-nilai agama dalam kehidupan sehari-hari. Bimbingan juga diberikan untuk membantu masyarakat memahami isu-isu keagamaan yang kompleks dan memberikan solusi yang sesuai dengan ajaran agama.
- 2) Kerukunan Umat Beragama: Salah satu fokus utama dari Kemenag adalah mendorong terciptanya kerukunan antarumat beragama. Melalui berbagai program bimbingan dan dialog antaragama, Kemenag berusaha menciptakan pemahaman dan toleransi di antara penganut agama yang berbeda. Kegiatan ini sering melibatkan tokoh agama, pemuka masyarakat, dan pemuda untuk membangun dialog yang konstruktif.
- 3) Penyelesaian Konflik Keagamaan: Kemenag juga berperan dalam penyelesaian konflik yang mungkin timbul akibat perbedaan agama atau

pandangan keagamaan. Melalui mediasi dan dialog, Kemenag berupaya untuk menyelesaikan konflik secara damai dan menghindari tindakan kekerasan yang bisa merusak kerukunan sosial.

Pelayanan bimbingan dan penyuluhan ini sangat penting dalam menjaga stabilitas sosial dan mendorong harmoni di masyarakat. Dengan melibatkan penyuluh agama yang kompeten dan program-program yang dirancang dengan baik, Kemenag Kabupaten Indramayu berusaha membangun masyarakat yang beragama dengan baik, toleran, dan mampu hidup berdampingan secara damai. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kemenag Kabupaten Indramayu akan tergantung pada berbagai faktor seperti jumlah sumber daya manusia, teknologi yang digunakan, dan kebijakan internal kantor tersebut. Di beberapa daerah, Kemenag juga telah mengimplementasikan sistem layanan berbasis elektronik atau online untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan-layanan tersebut.

B. Pelayanan Publik kepada Madrasah Aliyah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indramayu

Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Indramayu kepada Madrasah Aliyah (MA) mencakup berbagai aspek yang bertujuan untuk mendukung operasional, pengembangan, dan peningkatan kualitas pendidikan di tingkat Madrasah Aliyah. Berikut adalah rincian layanan-layanan tersebut:

1. Pengelolaan Kurikulum dan Kualitas Pendidikan:

a) **Penyusunan dan Implementasi Kurikulum:** Kemenag bertanggung jawab dalam penyusunan dan pengawasan implementasi kurikulum di Madrasah Aliyah. Kurikulum yang digunakan mengintegrasikan pendidikan umum dengan pendidikan agama Islam, sehingga siswa mendapatkan pengetahuan yang seimbang antara ilmu pengetahuan dan nilai-nilai agama.

b) **Pengembangan Kurikulum:** Kemenag juga mendukung pengembangan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan

zaman, termasuk penerapan kurikulum berbasis kompetensi dan pembelajaran yang mendorong kreativitas serta inovasi di kalangan siswa.

2. Pembinaan dan Pengembangan Guru serta Tenaga Kependidikan:

a) **Pelatihan dan Pengembangan Profesional:** Kemenag menyediakan berbagai program pelatihan dan pengembangan profesional bagi guru-guru Madrasah Aliyah. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pedagogik, profesional, sosial, dan kepribadian guru, sehingga mereka dapat memberikan pengajaran yang berkualitas.

b) **Sertifikasi Guru:** Kemenag juga memfasilitasi proses sertifikasi bagi guru-guru di Madrasah Aliyah sebagai upaya untuk dapat meningkatkan kualitas pengajaran dan memastikan bahwa semua guru memenuhi standar nasional.

3. Bantuan dan Dukungan Fasilitas Pendidikan:

a) **Bantuan Operasional Sekolah (BOS):** Madrasah Aliyah menerima Bantuan Operasional Sekolah dari pemerintah yang dikelola melalui Kemenag. BOS ini digunakan untuk mendanai berbagai kegiatan operasional madrasah, termasuk pembelian bahan ajar, perbaikan fasilitas, dan penyelenggaraan kegiatan ekstra-kurikuler.

b) **Pembangunan dan Rehabilitasi Fasilitas:** Kemenag juga memberikan dukungan dalam pembangunan dan rehabilitasi fasilitas madrasah, seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan sarana olahraga. Hal ini bertujuan untuk dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif bagi siswa.

4. Penerbitan Ijazah dan Sertifikat Pendidikan:

a) **Ijazah Madrasah Aliyah:** Setelah menyelesaikan pendidikan di Madrasah Aliyah, siswa akan menerima ijazah yang diakui oleh Kemenag. Ijazah ini merupakan bukti kelulusan yang sah dan dapat digunakan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, baik di dalam negeri maupun luar negeri.

- b) Sertifikasi **Kompetensi**: Selain ijazah, Kemenag juga menerbitkan sertifikat kompetensi bagi siswa yang mengikuti program keterampilan atau pendidikan kejuruan di Madrasah Aliyah. Sertifikat ini memberikan nilai tambah bagi siswa dalam dunia kerja.

5. Pengawasan dan Evaluasi:

- a) **Pengawasan Pendidikan**: Kemenag melakukan pengawasan secara rutin terhadap kegiatan pembelajaran dan administrasi di Madrasah Aliyah. Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa madrasah menjalankan fungsi pendidikan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b) Evaluasi **Kinerja**: Kemenag juga melakukan evaluasi kinerja madrasah secara berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Evaluasi ini mencakup penilaian terhadap kualitas pembelajaran, kinerja guru, serta keberhasilan siswa dalam mencapai standar kompetensi.

6. Layanan Bimbingan dan Konseling:

- a) **Bimbingan Akademik dan Karir**: Kemenag mendukung Madrasah Aliyah dalam menyediakan layanan bimbingan akademik dan karir bagi siswa. Layanan ini membantu siswa dalam menentukan pilihan studi lanjut atau karir yang sesuai dengan minat dan bakat mereka.
- b) Bimbingan **Keagamaan**: Selain bimbingan akademik, Kemenag juga memastikan bahwa siswa di Madrasah Aliyah mendapatkan bimbingan keagamaan yang memadai, sehingga mereka dapat mengembangkan pemahaman yang mendalam tentang ajaran Islam.

Pelayanan publik kepada Madrasah Aliyah yang disediakan oleh Kemenag Kabupaten Indramayu berperan penting dalam meningkatkan mutu pendidikan dan memastikan bahwa siswa menerima pendidikan yang berkualitas dan berimbang antara ilmu pengetahuan umum dan agama. Dengan dukungan yang komprehensif ini, Madrasah Aliyah dapat berfungsi sebagai lembaga pendidikan yang mencetak generasi yang cerdas, berakhlak mulia, dan siap menghadapi tantangan masa depan.

C. Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam memberikan Pelayanan Publik kepada Madrasah Aliyah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indramayu

Dalam memberikan pelayanan publik kepada Madrasah Aliyah (MA) di Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Indramayu, terdapat berbagai faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas pelayanan tersebut. Berikut adalah penjelasan mengenai faktor-faktor tersebut:

1. Faktor Pendukung:

- a) Komitmen Pemerintah dan Kebijakan yang Mendukung:

- 1) **Dukungan Anggaran**: Pemerintah melalui Kemenag memberikan alokasi anggaran yang memadai untuk mendukung berbagai program dan kegiatan di Madrasah Aliyah, termasuk Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dan juga bantuan pembangunan infrastruktur.

- 2) Kebijakan Pendidikan yang Progresif: Kebijakan pemerintah yang mendukung pengembangan pendidikan madrasah, seperti pengembangan kurikulum berbasis kompetensi dan sertifikasi guru, menjadi faktor penting yang mendukung peningkatan kualitas pendidikan di Madrasah Aliyah.

- b) Sumber Daya Manusia yang Kompeten:

- 1) **Tenaga Pendidik yang Profesional**: Keberadaan guru-guru yang memiliki kompetensi tinggi dan bersertifikasi merupakan salah satu faktor pendukung utama. Program pelatihan dan pengembangan profesional yang berkelanjutan juga membantu meningkatkan kualitas pengajaran.

- 2) Kepemimpinan yang Visioner: Kepala madrasah dan pimpinan Kemenag yang memiliki visi dan komitmen kuat untuk memajukan pendidikan madrasah berperan besar dalam mengarahkan dan memotivasi seluruh stakeholder.

- c) Kerjasama dengan Stakeholder:

- 1) **Kolaborasi dengan Orang Tua dan Masyarakat**: Partisipasi aktif dari orang tua siswa dan masyarakat dalam mendukung kegiatan pendidikan, seperti kegiatan ekstrakurikuler

- dan pembinaan keagamaan, memperkuat ekosistem pendidikan di Madrasah Aliyah.
- 2) Kemitraan dengan Lembaga Lain: Kerjasama dengan lembaga pendidikan tinggi, dunia usaha, dan lembaga sosial lainnya juga mendukung pengembangan program pendidikan dan peningkatan kualitas lulusan.
- d) **Infrastruktur dan Teknologi:**
- 1) **Fasilitas yang Memadai:** Ketersediaan fasilitas pendidikan yang baik, seperti ruang kelas yang memadai, laboratorium, perpustakaan, dan sarana olahraga, mendukung proses pembelajaran yang efektif.
 - 2) **Teknologi Pendidikan:** Pemanfaatan teknologi informasi dalam pembelajaran, seperti penggunaan e-learning dan digitalisasi administrasi pendidikan, juga menjadi faktor pendukung yang penting.
2. **Faktor Penghambat:**
- a) **Keterbatasan Anggaran dan Sumber Daya:**
- 1) **Keterbatasan Dana:** Meskipun ada dukungan dari pemerintah, terkadang alokasi anggaran yang terbatas bisa menjadi penghambat, terutama dalam pengadaan fasilitas pendidikan yang lebih baik dan pelaksanaan program pengembangan yang lebih komprehensif.
 - 2) **Kekurangan Tenaga Pendidik:** Di beberapa wilayah, terutama di daerah terpencil, masih terdapat kekurangan guru yang berkualitas, sehingga dapat menghambat proses belajar mengajar.
- b) **Birokrasi yang Rumit:**
- 1) **Prosedur Administrasi yang Panjang:** Birokrasi yang terlalu berbelit-belit dalam pengelolaan pendidikan dan pengurusan administrasi bisa memperlambat implementasi program dan mengurangi efisiensi pelayanan.
 - 2) **Koordinasi yang Kurang Efektif:** Kurangnya koordinasi antara berbagai pihak, baik di tingkat pusat maupun daerah, kadang-kadang mengakibatkan ketidaksesuaian dalam penerapan kebijakan pendidikan.
- c) **Kualitas Infrastruktur yang Tidak Merata:**
- 1) **Infrastruktur yang Kurang Memadai:** Di beberapa madrasah, terutama di daerah pedesaan atau terpencil, infrastruktur pendidikan masih kurang memadai, seperti ruang kelas yang tidak layak, kekurangan fasilitas laboratorium, atau akses internet yang terbatas.
 - 2) **Kendala Geografis:** Letak geografis yang sulit dijangkau juga menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan publik yang optimal, baik dalam hal pengiriman bantuan, pengawasan, maupun pelatihan guru.
- d) **Tantangan Sosial dan Budaya:**
- 1) **Kesadaran Masyarakat yang Kurang:** Dalam beberapa kasus, rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendidikan, terutama pendidikan agama, bisa menjadi penghambat bagi upaya peningkatan kualitas pendidikan di madrasah.
 - 2) **Pengaruh Paham Radikal atau Ekstremis:** Tantangan lain yang mungkin dihadapi adalah adanya pengaruh paham radikal atau ekstremis di masyarakat yang bisa mengganggu proses pembelajaran dan juga mengurangi kerukunan antarumat beragama.
3. **Upaya Mengatasi Hambatan:**
- a) **Peningkatan Kerjasama dengan Pemda:** Kerjasama yang lebih erat dengan pemerintah daerah dan dinas terkait bisa membantu mengatasi keterbatasan anggaran dan infrastruktur.
 - b) **Penguatan Kapasitas Guru dan Kepala Madrasah:** Melalui pelatihan yang lebih intensif dan program pengembangan kapasitas, Kemenag dapat meningkatkan kualitas pendidikan meskipun dengan sumber daya yang terbatas.
 - c) **Simplifikasi Birokrasi:** Reformasi birokrasi di lingkungan Kemenag bisa membantu mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik.
 - d) **Dengan memperhatikan faktor-faktor pendukung dan mengatasi faktor-faktor penghambat,** Kemenag Kabupaten Indramayu dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik kepada Madrasah

Aliyah, sehingga dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih baik dan juga mendukung pengembangan generasi muda yang berkualitas.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari pembahasan yang sudah diurai pada pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kemenag Kabupaten Indramayu akan tergantung pada berbagai faktor seperti jumlah sumber daya manusia, teknologi yang digunakan, dan kebijakan internal kantor tersebut. Di beberapa daerah, Kemenag juga telah mengimplementasikan sistem layanan berbasis elektronik atau online untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan-layanan tersebut.
2. Pelayanan publik kepada Madrasah Aliyah yang disediakan oleh Kemenag Kabupaten Indramayu berperan penting dalam meningkatkan mutu pendidikan dan memastikan bahwa siswa menerima pendidikan yang berkualitas dan juga berimbang antara ilmu pengetahuan umum dan agama. Dengan dukungan yang komprehensif ini, Madrasah Aliyah dapat berfungsi sebagai lembaga pendidikan yang mencetak generasi yang cerdas, berakhlak mulia, dan siap menghadapi tantangan masa depan.
3. Dengan memperhatikan faktor-faktor pendukung dan mengatasi faktor-faktor penghambat, Kemenag Kabupaten Indramayu dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik kepada Madrasah Aliyah, sehingga dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih baik dan mendukung pengembangan generasi muda yang berkualitas.

B. Saran

1. Membangun sistem pelayanan yang baik untuk memudahkan pelayanan yang baik, terkhusus untuk pelayanan publik pada Madrasah Aliyah
2. Bagi peneliti berikutnya, dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam lagi terkait sistem pelayanan publik pada Madrasah Aliyah yang terdapat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indramayu, Jawa Barat

DAFTAR RUJUKAN

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82.
<https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. CV. Alfabeta. Jakarta
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18.
<http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Feny, Rita, F. et. al. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif [edisi revisi]*. Global Eksekutif Teknologi. Jakarta
- Hanif, I., & Henri, P. (2024). MANAJEMEN KURIKULUM DI SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU NUSANTARA DESA KENDAYAKAN KECAMATAN TERISI KABUPATEN INDRAMAYU. *JOURNAL OF ISLAMIC STUDIES*, 2(2), 163–175.
- Hasan, M. et. al. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Tahta Media Group. Surakarta
- Hayat, H. (2017). Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 20(2), 175. <https://doi.org/10.22146/jsp.24804>
- Henriyani, E. (2020). Peran Pemimpin Visioner Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Moderat*, 6(2), 436–443.
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat/article/view/3427>
- Hidayah, D. D. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34.
- Ikhbaluddin. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Online Di Desa. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 16–30.
<http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP>

- Kemenag Kab Indramayu. (2024). *Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pekalongan*. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indramayu. *Administrasi Pendidikan Islam*, 1(2), 170–183.
<https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>
- Keputusan Menteri Agama. (2018). *KMA Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018*.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586.
<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10n03.794>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.
<https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Marjoni Rachman. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. In *Tahta Media Group*. Jakarta
- Maulana, D., & Nugroho, A. (2019). *Kebijakan Publik: Cara Mudah Memahami Kebijakan Publik*. Cv. Aa. Rizky. Serang Banten
- Meli Noviani, D. (2021). Pengaruh Work Life Balance dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimasa Work From Home pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indramayu. *Jurnal Syntax Admiration*, 2(11), 2036–2050.
<https://doi.org/10.46799/jsa.v2i11.341>
- Menpan. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik. In *Ombudsman* (p. 1).
https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif [edisi revisi]*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Mukarom, Z., & Laksana, M. Wi. (2015). Membangun Kinerja Pelayanan Publik. In *Pustaka Setia Bandung* (pp. 1–254).
- Munir, M. M., Sholikah, V., & Rahmawati, S. D. (2019). Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal*
- Pahleviannur. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pradina Pustaka. Sukoharjo
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung
- Permenag. (2016). Berita Negara. *PERATURAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 65 TAHUN 2016*.
- Permendagri. (2006). *PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 24 TAHUN 2006*.
- Rahim, A. et. al. (2023). Bantuan Pelayanan Administrasi Dalam Kegiatan. *JABB*, 4(2), 1075–1080.
- Rahim, A. et. al. (2024). PENERAPAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU NOMOR 8 TAHUN 2015 DI MA'HAD AL-ZAYTUN. *JABB*, 14(1), 5–24.
- Rahim, A., Jabar, M. A., Zahira, T., Nazhif, N., Widodo, S., Info, A., & History, A. (2024). Urgensi Pendidikan Karakter Bagi Pelajar Ma' had Al -Zaytun. *JIIP (JURNAL ILMIAH ILMU PENDIDIKAN)*, 7(3), 2878–2883.
<https://www.jiip.stkipyapisdompui.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/4107>
- Rahim, A., Jaziroh, W., Pujiyah, S., Nerman, N., & Warsudi, W. (2023). Hubungan Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Optimalisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) terhadap Peningkatkan Taraf Hidup Masyarakat Kabupaten Indramayu. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(4), 2156–2159.
<https://doi.org/10.54371/jiip.v6i4.1840>
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/489%0Ahttps://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/download/489/416>
- Rudi Rinaldi A. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK: PUBLIC ADMINISTRATION JOURNAL*, 1(1), 37–39.

- Selvi, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. In *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* (Vol. 15, Issue 3). <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Sri Maulidiah. (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). In *Indra Prahasta*. Bandung
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
- Umu, H. (2023). DAMPAK AKTIVITAS ELIT SEBAGAI AGENT OF CHANGE DALAM PENDIDIKAN AGAMA ISLAM REMAJA DI DESA BUGEL KECAMATAN PATROL. *TESIS Program Studi: Pendidikan Agama Islam Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon*.
- Undang-Undang_25. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf