



PELAYANAN KEAGAMAAN JEMPUT BOLA OLEH KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA KEPULAUAN RIAU DI WILAYAH *HINTERLAND* KEPULAUAN RIAU

PROACTIVE RELIGIOUS SERVICE BY THE REGIONAL OFFICE OF THE KEPULAUAN RIAU MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS IN THE HINTERLAND REGION OF THE KEPULAUAN RIAU

Naskah disubmit: 14 Februari 2024 | Revisi: 24 Maret 2024 | diterima: 13 April 2024

Andi Febriana

Hadi Saputra*

Kanwil Kementrian
Agama Provinsi
Kepulauan Riau

*Penulis Korespondensi:
andifebriana007@gmail.com

Abstrak

Kanwil Kemenag Kepri terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di wilayah *hinterland* dengan program jemput bola. Program ini bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, mempermudah akses layanan dan meningkatkan kualitas layanan. Jenis layanan yang tersedia meliputi: pendaftaran haji dan umrah, pendaftaran nikah, pengesahan surat nikah, bimbingan manasik haji, penyuluhan agama, pelayanan zakat dan wakaf, serta pendidikan keagamaan. Metode pelayanan yang digunakan adalah dengan menurunkan petugas dan mobil keliling ke wilayah *hinterland*, serta bekerja sama dengan pemerintah daerah setempat. Tulisan ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan pada studi pustaka dan wawancara di lapangan. Hasilnya menunjukkan bahwa program ini bermanfaat bagi masyarakat karena mereka tidak perlu lagi menempuh perjalanan jauh untuk mendapatkan layanan Kemenag, sehingga menghemat waktu dan biaya. Program ini masih menghadapi beberapa tantangan, seperti wilayah *hinterland* yang luas dan terpencil, keterbatasan infrastruktur, dan kurangnya sumber daya manusia. Kanwil Kemenag Kepri terus berusaha untuk meningkatkan kualitas program ini. Program jemput bola merupakan upaya yang tepat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di wilayah *hinterland* dan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat di wilayah tersebut.

Kata Kunci: Layanan Jemput Bola, Layanan Keagamaan, Masyarakat *Hinterland*

Abstract

The Ministry of Religious Affairs of Regional Office of the Riau Islands continues to strive to improve services to communities in the hinterland region with a pick-up and drop-off program. This program aims to bring services closer to the community, facilitate access to services, and improve service quality. The types of services available include Hajj and Umrah registration, marriage registration, legalization of marriage certificates, guidance on Hajj rituals, religious counseling, zakat and endowment services, and religious education. The service method used is by sending officers and mobile cars to the hinterland area and collaborating with the local government. This paper uses a qualitative method with an approach to literature study and interviews in the field. The results show that this program is beneficial for the community because they no longer need to travel long distances to get Ministry of Religious Affairs services, thereby saving time and money. This program still faces several challenges, such as the vast and remote hinterland area, limited infrastructure, and lack of human resources. The Ministry of Religious Affairs of Regional Office of the Riau Islands continues to strive to improve the quality of this program. The ball pick-up program is the right effort to improve services to communities in the hinterland region and is expected to provide benefits to communities in the region.

Keywords: Pick-Up and Drop-Off Services, Religious Services, Hinterland Communities

PENDAHULUAN

Kementerian Agama (Kemenag) Republik Indonesia memiliki tugas untuk memberikan layanan kepada masyarakat di seluruh wilayah Indonesia, termasuk di wilayah hinterland atau daerah terpencil. Wilayah hinterland di Kepulauan Riau (Kepri) umumnya memiliki akses yang sulit dan infrastruktur yang terbatas. Hal ini menyebabkan masyarakat di wilayah hinterland mengalami kesulitan dalam mengakses layanan Kemenag.

Inovasi pelayanan pada saat ini dianggap sebagai suatu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat akan pelayanan yang efektif dan praktis (Rahma Katrina, 2017).

Kanwil Kemenag Prov. Kepri dalam menghadapi tantangan kemajuan telah melakukan inovasi pelayanan keagamaan kepada masyarakat, Kanwil Kemenag Prov. Kepri memiliki dua layanan melalui Pelayanan Satu Pintu (PTSP) Pelayanan di kantor dan Tanjak Corner Pelayanan dengan mendatangi pengguna layanan menggunakan kendaraan bermotor (Bus) dari satu lokasi ke lokasi lainnya secara terjadwal dalam rangka optimalisasi layanan publik yang murah, cepat, dekat dengan masyarakat, dan dapat memberikan nilai kebermanfaatan kepada publik secara langsung. Melalui tanjak korer pengguna layanan dapat memanfaatkan layanan dari titik lokasi terdekat dengan masyarakat secara nyaman, cepat dan mudah dijangkau. Seperti layanan konsultasi keluarga sakinah, konsultasi haji, layanan informasi berupa zakat dan wakaf secara langsung kepada petugas yang berkompeten. Strategi jemput bola ini dilakukan untuk lebih mendekatkan

pelayanan kepada masyarakat dengan cara mempermudah akses layanan keagamaan. Program Inovasi Tanjak Corner Kanwil Kemenag Provinsi Kepulauan Riau berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama, dan diturunkan menjadi Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau Nomor 472 Tahun 2021 tentang Inovasi Publik Tanjak Corner dan Aplikasi Tanjak Kemenag Kepri Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021. Untuk mempermudah layanan, Tanjak Corner telah dilengkapi dengan aplikasi layanan *online* yang diberi nama aplikasi Tanjak. Ada 30 layanan keagamaan yang dapat diakses masyarakat:

1. Pelayanan Konsultasi Keluarga Sakinah;
2. Pelayanan Konsultasi Keabsahan Buku Nikah;
3. Pelayanan Sertifikasi Halal;
4. Pengukuhan Sumpah/Rohaniawan;
5. Pelayanan Permintaan Doa;
6. Layanan Surat Keterangan dan Rekomendasi Masjid/Mushola;
7. Pelayanan Pergantian Antarwaktu (PAW) Penyuluh Non PNS;
8. Prmohonan Legalisasi Lembaga Amil Zakat;
9. Perpanjangan Izin Operasional LAZ;
10. Penukaran Harta Benda Wakaf Dengan Luas Sampai 5000 M2;
11. Rekomendasi Pindah Rayon Madrasah Negeri dan Swasta Antar Provinsi;
12. Penerbitan Surat Rekomendasi dan Persyaratan Pengganti Izin Pendirian Madrasah;
13. Pelayanan Tentang Izin Penelitian;
14. Pengesahan Fotokopi Ijazah Madrasah

- dan Penyerahan Kelengkapan Persyaratan Yang Ditetapkan;
15. Rekomendasi Izin Operasional (Penyelenggaraan Ibadah Umrah) PPIU;
 16. Pelayanan Operasional Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU);
 17. Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Wafat/Sakit Permanen;
 18. Entry dan Rekam data Pelimpahan Nomor Porsi;
 19. Rekomendasi Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA) dan Izin Menggunakan Tenaga Kerja Asing) IMTA;
 20. Layanan Informasi Pendidikan Agama dan Keagamaan;
 21. Izin Belajar S1 Bagi PNS;
 22. Tugas Belajar Bagi PNS;
 23. Pelayanan Tentang Izin Pengajuan Magang/PKL;
 24. Permohonan Informasi Keagamaan;
 25. Pelayanan Tata Persuratan;
 26. Rekomendasi Penceramah;
 27. Penyesuaian Data Nikah;
 28. Rekomendasi Izin Tinggal Terbatas (ITAS);
 29. Rekomendasi Pendaftaran Ormas/Lembaga;
 30. Konsultasi Keagamaan dan Non Keagamaan.

Dari hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan tim internal Kanwil Kemenag Provinsi Kepulauan Riau terhadap layanan PTSP pada tahun 2022 mendapatkan nilai 93,47 meningkat dari tahun-tahun sebelumnya 83,8 pada tahun 2021 dan 81 pada tahun 2020.

Penghargaan juga didapatkan pada peringatan Hari Amal Bhakti Kementerian Agama ke – 77 tahun 2023, penghargaan

atas Inovasi Layanan Publik melalui Tanjak Corner sebagai Sistem Pelayanan Jemput Bola di Area Publik secara terjadwal, penghargaan diserahkan langsung Menteri Agama RI Yaqut Cholil Qoumas kepada Kakanwil Kemenag Prov. Kepri Mahbub Daryanto.

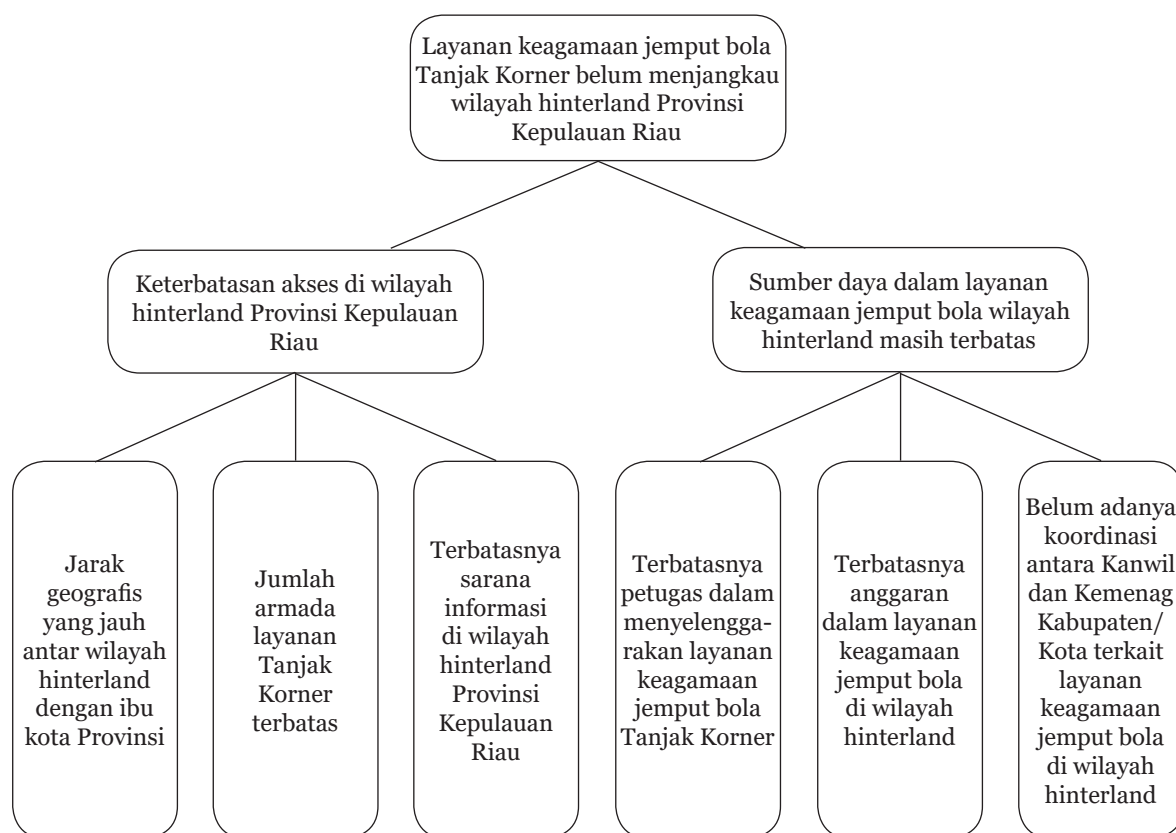
Namun walaupun Inovasi Layanan Jemput Bola Tanjak Korner yang digagas Kanwil Kemenag Prov. Kepri telah mendapatkan apresiasi dari berbagai pihak, dalam pelaksanaannya belum maksimal menjangkau daerah Hinterland, pelayanannya masih diwilayah kota. Belum maksimalnya layanan keagamaan jemput bola Kanwil Kemenag Prov. Kepri ini disebabkan karena wilayah hinterland Kepri yang luas dan terpencil (Letak Geografis Provinsi Kepulauan Riau 96% lautan dan 4% daratan), menyulitkan petugas Kemenag untuk menjangkau seluruh wilayah. Kondisi infrastruktur yang kurang memadai, seperti jalan yang rusak, akses penyebrangan antar pulau yang sulit dan tidak adanya jaringan internet, dapat memperlambat proses pelayanan. Saat ini layanan keagamaan jemput bola Tanjak Korner hanya memiliki satu buah bus untuk pelayanan, masih jauh dari kata cukup. Selain itu jumlah petugas Kanwil Kemenag Prov Kepri yang menangani layanan keagamaan jemput bola yang terbatas dapat menghambat kelancaran program layanan keagamaan jemput bola.

Kendala lainnya adalah belum adanya koordinasi antara Kanwil Kemenag Prov Kepri dengan KanKemenag Kabupaten/Kota di wilayah Provinsi Kepulauan Riau, terkait layanan keagamaan jemput bola. Belum adanya koordinasi ini menyebabkan tiap Kankemenag Kabupaten/Kota di wilayah Provinsi Kepulauan Riau memiliki

inovasi masing-masing dalam memberikan layanan keagamaan di daerah hinterland. Selain itu Kanwil Kemenag Prov. Kepri sebagai lembaga pemerintah yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan dalam urusan keagamaan bagi masyarakat Kepulauan Riau baik di kota maupun wilayah Hinterland, masih mengalami kendala dalam hal terbatasnya anggaran untuk pelayanan keagamaan dan belum terdapatnya anggaran khusus untuk melaksanakan

operasional layanan keagamaan di wilayah hinterland. Sedangkan dibutuhkan biaya untuk transportasi laut untuk mendukung layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor.

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor di wilayah hinterland Kepulauan Riau dapat diidentifikasi seperti terlihat dalam gambar pohon masalah berikut ini:



Rumusan Masalah

Dari gambaran permasalahan di atas, maka problem statement dalam makalah kebijakan ini adalah: Layanan keagamaan jemput bola Tanjak Kornor belum menjangkau wilayah hinterland Provinsi Kepulauan Riau.

Tujuan dan Manfaat

Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan makalah kebijakan ini adalah mendapatkan gambaran mengenai:

1. Kebijakan-kebijakan apa saja yang dilaksanakan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau dalam mengatasi permasalahan

- layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor belum menjangkau wilayah hinterland Provinsi Kepulauan Riau.
2. Implementasi kebijakan-kebijakan yang dilaksanakan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau mengatasi permasalahan layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor belum menjangkau wilayah hinterland Provinsi Kepulauan Riau.
 3. Kendala-kendala di lapangan dalam menjalankan program layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor di wilayah hinterland Provinsi Kepulauan Riau.

Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan makalah kebijakan ini adalah:

1. Berguna bagi peningkatan layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor di wilayah hinterland Provinsi Kepulauan Riau.
 2. Sebagai acuan dalam perencanaan strategis pada pelaksanaan kegiatan layanan jemput bola tanjak kornor di wilayah hinterland bagi jajaran pemerintah dan stakeholder terkait.
- #### **Kerangka Teori dan Konseptual**
1. Program layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor adalah suatu kebijakan Kantor Wilayah Provinsi Kepulauan Riau dalam mendekatkan layanan keagamaan kepada masyarakat, dengan menggunakan kendaraan bermotor (Bus) dari 1 lokasi ke lokasi lainnya secara terjadwal dalam rangka optimalisasi layanan publik yang murah, cepat, dekat dengan masyarakat, dan dapat memberikan memberikan nilai kebermanfaatan kepada publik secara langsung.
 2. Layanan pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain (Hasan Alwi, 2008:925).
 3. Sistem pelayanan jemput bola adalah suatu bentuk wujud pelayanan prima, petugas melayani anggota secara langsung (door to door) (Ihwan Tohari, 2017:99).
 4. Menurut Kamus Besar bahasa Indonesia (KBBI), keagamaan adalah sesuatu yang berkaitan dengan agama.
 5. Wilayah Hinterland yang mempunyai karakteristik kepulauan, pola pemukiman bersifat desa/kelurahan berupa perkampungan nelayan tradisional. (Imam Setio Hadi, 2008:12).
 6. Program layanan tanjak kornor dengan menggunakan kendaraan bermotor (Bus) adalah suatu layanan yang menawarkan semua bentuk layanan keagamaan yang dimiliki Kanwil Kemenag Provinsi Kepulauan Riau kepada masyarakat yang datang ke Bus Tanjak Kornor dengan meminta informasi yang dibutuhkan.
 7. Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai (zulfikar Zen, 2006:90). Baik buruknya citra Layanan Bus Tanjak Kornor ini juga ditentukan pada layanan keagamaan ini. Oleh karena itu, setiap operasional kegiatan Layanan Tanjak Kornor selalu berupaya penuh untuk memuaskan masyarakat.

METODOLOGI

Metodelogi yang digunakan dalam penulisan policy paper ini adalah pendekatan

kualitatif melalui studi pustaka dan wawancara. Metode kualitatif digunakan untuk menggali informasi secara dalam dan terbuka pada berbagai tanggapan (Perreaut dan McCarthy, 2006: 176).

Studi pustaka merupakan teknik mendapatkan data informasi dengan menempatkan fasilitas yang ada di perpustakaan, seperti buku, majalah, dokumen, atau penelitian kepustakaan murni yang terkait dengan obyek penelitian (AR Sholeh, 2011:31)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulandata untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2016:317).

Dalam penulisan ini, wawancara dilakukan dengan melibatkan beberapa informan terkait, seperti: Kepala Kanwil Kemenag Provinsi Kepulauan Riau, Kepala Kantor Kemenag Kabupaten/Kota, Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Bidang Bimas Islam, Penyelenggara Bimas Buddha, Penyelenggara Bimas Kristen, Penyelenggara Bimas Katolik, Penyelenggara Bimas Buddha, Penyelenggara Bimas Hindu, dan petugas yang bertugas dilayanan Tanjak Korner.

Selanjutnya data dianalisis secara kritis dan mendalam agar dapat mendukung proposisi dan gagasan, maka hasil kajian dapat disajikan dan dibahas secara bentuk deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mengatasi masalah layanan keagamaan jemput bola tanjak korner belum menjangkau wilayah hinterland

Provinsi Kepulauan Riau, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau mempunyai tiga kebijakan, yaitu: 1) Penambahan jumlah armada Tanjak Korner, 2) Usulan tambahan anggaran operasional layanan keagamaan Tanjak Korner di wilayah hinterland, 3) Sinergi Program antara Kanwil Kemenag Provinsi dan Kankemenag Kabupaten/Kota terkait layanan keagamaan jemput bola di wilayah hinterland.

Penambahan Jumlah Armada Tanjak Korner

Dengan kondisi geografis Provinsi Kepulauan Riau yang sebagian besar lautan dan terdiri dari pulau-pulau, sangat mempengaruhi proses layanan keagamaan di wilayah hinterland. Di mana kebutuhan akan informasi layanan keagamaan, baik itu berupa layanan administrasi maupun layanan pembinaan keagamaan masyarakat hinterland sangat sulit diperoleh.

Selain itu, pada wilayah hinterland jangkauan layanan keagamaan tanjak korner kepada masyarakat sangat jauh dan terbatas. Selain jarak antara daerah tujuan dengan ibu kota provinsi tempat keberadaan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau sangat jauh, juga dikarenakan layanan keagamaan jemput bola tanjak korner baru memiliki satu armada berupa bus. Begitu juga sebaliknya, masyarakat hinterland yang ingin memperoleh layanan keagamaan jemput bola tanjak korner yang datang ketitik-titik lokasi layanan masih terkendala jarak yang jauh.

Untuk itu Kanwil Kemenag Provinsi Kepulauan Riau harus mempunyai satu kebijakan penambahan armada layanan berupa bus atau kapal sebagai sarana pendukung yang sangat dibutuhkan untuk

mencapai wilayah hinterland di Provinsi Kepulauan Riau.

Penambahan armada baik bus maupun kapal untuk layanan keagamaan jemput bola tanjak kornek bertujuan untuk:

1. Menurunkan biaya transportasi kegiatan.

Dengan kondisi geografis Provinsi Kepulauan Riau yang sebagian besar lautan dan terdiri dari pulau-pulau, juga letak wilayah hinterland didaerah pesisir maupun di pulau-pulau. Maka sarana transportasi selain darat juga menggunakan transportasi laut. Besarnya biaya transportasi laut yang digunakan oleh masyarakat hinterland untuk memperoleh layanan keagamaan di kantor maupun titik-titik layanan keagamaan jemput bola tanjak kornek sangat memberatkan. Begitu juga sebaliknya, bagi petugas jika akan melakukan pelayanan keagamaan kepada masyarakat hinterland di pulau-pulau. Dengan adanya tambahan armada berupa kapal yang secara khusus didesain sebagai tempat pelayanan keagamaan dan sekaligus sebagai sarana transportasi bagi petugas di lapangan untuk melayani masyarakat hinterland didaerah kepulauan.

2. Mempermudah jangkauan ke wilayah hinterland.

Luasnya wilayah hinterland dan jauhnya jarak antar pulau di Provinsi Kepulauan Riau, sangat mempengaruhi layanan keagamaan di wilayah hinterland Provinsi Kepulauan Riau. Karena untuk menjangkau kampung-kampung di wilayah hinterland harus menggunakan transportasi laut, di mana layanan transportasi laut reguler hanya melayani

wilayah atau pelabuhan laut tertentu saja. Dengan minimnya layanan transportasi laut reguler pada wilayah hinterland, jangkauan petugas untuk menyampaikan layanan keagamaan pada wilayah hinterland sangat sulit dan penuh tantangan. Dengan adanya transportasi laut khusus berupa kapal, petugas yang akan melayani layanan keagamaan tidak tergantung pada layanan transportasi laut reguler saja. Sehingga waktu operasional dan jumlah kampung atau desa di wilayah hinterland yang menjadi sasaran layanan keagamaan dapat ditentukan dan dijadwalkan kepada petugas secara optimal. Karena petugas secara langsung dapat menuju kampung-kampung yang menjadi wilayah sasaran dengan waktu yang tidak terbatas.

Selain itu, dengan tersedianya armada layanan berupa kapal laut dalam menjalankan program layanan jemput bola tanjak kornek akan meningkatkan mobilitas petugas dalam menjalankan operasional layanan jemput bola tanjak kornek di wilayah hinterland. Sehingga akan meningkatkan pelayanan keagamaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Pada kebijakan penambahan jumlah armada tanjak kornek terdapat beberapa kelemahan. Di mana kelemahan penambahan jumlah armada tanjak kornek dipengaruhi oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Besarnya Biaya Operasional

Besarnya biaya operasional disebabkan beberapa hal, diantaranya sebagai berikut:

- a. Biaya pengadaan armada baru: Tambahan armada yang digunakan baik bus maupun kapal akan menambah anggaran baik berupa pengadaan baru maupun sewa.
 - b. Biaya bahan bakar: harga bahan bakar yang tinggi dapat menyebabkan biaya operasional menjadi mahal.
 - c. Biaya perawatan: dengan bertambahnya armada akan menambah biaya operasional perawatan.
2. Dibutuhkan SDM yang banyak
Jumlah SDM sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Jumlah SDM yang cukup layanan yang diberikan akan lebih cepat diberikan kepada masyarakat. Dengan bertambahnya jumlah armada layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor maka otomatis akan menambah jumlah SDM yang diperlukan untuk pelaksanaan layanan.

Usulan Tambahan Anggaran Operasional Layanan Keagamaan Tanjak Kornor di Wilayah Hinterland

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau merupakan lembaga pemerintah yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan dalam urusan keagamaan bagi masyarakat hinterland, baik layanan administrasi maupun pembinaan keagamaan. Sedangkan anggaran operasional untuk menyelenggarakan layanan keagamaan bagi masyarakat di wilayah hinterland sangat terbatas, sementara kebutuhannya sangat besar mengingat wilayah hinterland di Provinsi Kepulauan Riau yang sangat luas, terdiri dari daerah pesisir dan pulau-pulau.

Selain untuk anggaran penyediaan sarana transportasi baik bus ataupun kapal, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau harus menyediakan anggaran operasional staf atau pegawai yang akan menjadi petugas lapangan yang akan menyelenggarakan layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor. Di mana anggaran operasional untuk staf atau pegawai di lapangan terdiri dari biaya transportasi dan biaya kebutuhan sehari-hari pegawai selama operasional layanan keagamaan. Di mana layanan keagamaan di wilayah hinterland akan diselenggarakan selama beberapa hari layanan dalam satu kali operasional sesuai dengan jumlah kampung dan tempat di wilayah hinterland yang akan dituju.

Dengan terbatasnya anggaran pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau serta besarnya biaya operasional layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor di wilayah hinterland, maka Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau perlu mengajukan tambahan anggaran untuk penyelenggaraan layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor di wilayah hinterland. Dalam proses pengajuan tambahan anggaran ini Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau harus mengajukan tambahan anggaran ke Biro Perencanaan Kementerian Agama. Dengan meyakinkan akan kebutuhan dan manfaat layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor di wilayah hinterland, dalam meningkatkan layanan publik kepada masyarakat.

Dengan tambahan anggaran operasional akan berdampak pada hal sebagai berikut:

1. Fasilitas dan operasional layanan meningkat.

- a. Menyediakan anggaran sewa tambahan armada layanan baik bus maupun kapal laut, atau apabila anggaran memungkinkan dapat membeli armada layanan sebagai aset Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau.
 - b. Biaya operasional baik untuk alat transportasi maupun petugas yang bertugas dilapangan.
 - c. Biaya promosi dan informasi, untuk meningkatkan informasi pada masyarakat tentang Program Layanan Keagamaan Jemput Bola Tanjak korner di wilayah hinterland.
2. Jumlah wilayah sasaran layanan akan semakin banyak dan luas.
- Banyak atau tidaknya jumlah kampung atau desa di wilayah hinterland yang menjadi sasaran program Layanan Keagamaan Jemput Bola Tanjak Korner tergantung dari besar kecilnya jumlah anggaran operasional yang tersedia. Di mana anggaran operasional digunakan untuk tambahan armada layanan baik berupa bus maupun kapal laut dan oprasional, baik armada layanan maupun petugas.

Sinergi Program antara Kanwil Kemenag Provinsi dan Kankemenag Kabupaten/Kota Terkait Layanan Keagamaan Jemput Bola di Wilayah Hinterland

Dengan terbatasnya petugas atau sumber daya manusia maupun sarana prasarana berupa armada layanan yang dimiliki Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau dalam menyelenggarakan Layanan Keagamaan Jemput Bola Tanjak Korner di wilayah hinterland Provinsi Kepulauan Riau dan wilayah hinterland

di Provinsi Kepulauan Riau yang sebagian besar lautan dan terdiri dari pulau-pulau, sehingga berdampak terhadap kebutuhan masyarakat untuk mendapat layanan keagamaan. Selain itu, sarana informasi keagamaan di wilayah hinterland masing sangat kurang, di mana belum seluruh wilayah hinterland terjangkau sarana informasi dan komunikasi. Ini mengakibatkan timbul kesenjangan informasi yang berdampak buruk bagi perkembangan layanan keagamaan.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau dalam melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama di daerah (Provinsi Kepulauan Riau), dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, yang dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Kanwil Kemenag Provinsi Kepulauan Riau membawahi 7 Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota, terdiri dari:

1. Kantor Kementerian Agama Kota Batam
2. Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang
3. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan
4. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lingga
5. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun
6. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Natuna
7. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Anambas

Dengan geografis wilayah kepulauan dan target layanan wilayah hinterland yang sangat luas, pasti juga harus didukung oleh anggaran, sarana prasarana dan sdm yang

sangat besar. Layanan keagamaan jemput bola tidak akan maksimal pelaksanaannya, jika dibebankan hanya kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau. Untuk itu dibutuhkan sinergi dan kerjasama Program Layanan Keagamaan Jemput Bola antara Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau dan Kantor Kemenag Kabupaten/Kota di wilayah Provinsi Kepulauan Riau. Program Layanan Keagamaan Jemput Bola Tanjak Korner yang sudah berjalan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau, juga bisa menjadi Program Prioritas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Dengan adanya sinergi dan kerjasama Program Layanan Keagamaan Jemput Bola Tanjak Korner di Wilayah Hinterland akan berdampak pada:

1. Jangkauan Layanan Lebih Luas

a. Kolaborasi

Kerjasama antara Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau dan Kantor Kementrian Agama Kabupaten/Kota, memungkinkan program layanan jemput bola tanjak korner menjangkau lebih banyak masyarakat di seluruh wilayah Provinsi Kepulauan Riau.

b. Akses lokal

Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota memiliki pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan kondisi masyarakat di wilayahnya.

2. Peningkatan Evektivitas

a. Penghematan Biaya Oprasional

Biaya Oprasional pelaksanaan Program Layanan Keagamaan

Jemput Bola akan lebih evektif dan efesien karena masing-masing satuan kerja dapat fokus pada tugas dan tanggung jawabnya.

b. Sumber Daya

Kolaborasi memungkinkan pemanfaatan sumber daya manusia (SDM) dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota secara optimal.

c. Penyesuaian Lokal

Program layanan keagamaan jemput bola tanjak korner dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat di setiap daerah, sehingga lebih efektif dalam mencapai sasaran.

3. Peningkatan Koordinasi

Peningkatan koordinasi dalam kerjasama antara Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dalam program layanan keagamaan tanjak korner memberikan beberapa keuntungan:

a. Komunikasi yang Efektif

Kerjasama meningkatkan arus informasi dan komunikasi antara Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau dan Kantor Kementrian Agama Kabupaten/Kota, komunikasi yang efektif memungkinkan penyelesaian masalah dengan cepat melalui kolaborasi antar instansi.

b. Sinergi dalam Penggunaan Sumber Daya

Sinergi dalam pelaksanaan Program Layanan Jemput Bola Keagamaan Tanjak Korner memungkinkan

penggunaan sumber daya manusia, anggaran, dan infrastruktur secara optimal dalam pelaksanaan program.

4. Jangkauan yang Lebih Luas

Dengan program layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor di wilayah hinterland menjadi program priotas di tiap Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota akan berdampak semakin luasnya wilayah sasaran program dan pelayanan juga akan lebih baik. Karena langsung ditangani oleh masing-masing Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang lebih memahami daerah lokasi maupun masyarakat target sasaran program.

Analisis dan Pembahasan

Dari hasil pembahasan terhadap masalah layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor belum menjangkau wilayah hinterland Provinsi Kepulauan Riau, maka selanjutnya dilakukan identifikasi strategi sesuai dengan Kriteria Bardach pada tabel 1 berikut ini:, maka selanjutnya dilakukan identifikasi strategi sesuai dengan Kriteria Bardach pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Analisa Kebijakan penyelenggaraan layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor untuk masyarakat hinterland di Provinsi Kepulauan Riau sesuai Kriteria Bardach

No.	Kriteria	Penjelasan
1.	<i>Technical Feasibility</i>	Secara teknis, alternatif kebijakan dapat dilaksanakan
2.	<i>Economic Possibility</i>	Biaya untuk melakukan alternatif kebijakan sebanding dengan manfaat yang diperoleh
3.	<i>Political Viability</i>	Alternatif kebijakan dapat diterima Sebagian pemangku kepentingan
4.	<i>Administrative Operability</i>	Alternatif kebijakan dapat dilaksanakan

Tabel 1 ini menjelaskan kriteria apa saja yang dinilai dari Kriteria Bardach dan

masing-masing strategi nantinya dinilai dengan kriteria ini.

Hasil dari pembahasan terhadap layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor belum menjangkau wilayah hinterland Provinsi Kepulauan Riau didapatkan 3 (tiga) strategi dalam rangka mencapai tujuan, yaitu: 1) Penambahan jumlah armada Tanjak Kornor, 2) Usulan tambahan anggaran operasional layanan keagamaan di wilayah hinterland, 3) Sinergi Program antara Kanwil Kemenag Provinsi dan Kankemenag Kabupaten/Kota terkait layanan keagamaan jemput bola di wilayah hinterland.

Analisis terhadap strategi pertama yaitu Penambahan jumlah armada Tanjak Kornor saat ini membutuhkan waktu dan biaya dalam pelaksanaannya, walaupun secara administratif masih dimungkinkan untuk dilaksanakan. Seperti digambarkan dalam tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Strategi Penambahan jumlah armada tanjak kornor

No.	Kriteria	Penjelasan
1.	<i>Technical Feasibility</i>	Secara teknis, alternatif kebijakan dapat dilaksanakan. Dengan menyewa bus atau kapal sebagai sarana layanan
2.	<i>Economic Possibility</i>	Biaya mungkin akan lebih banyak untuk melakukan alternatif kebijakan sebanding dengan manfaat yang diperoleh
3.	<i>Political Viability</i>	Alternatif kebijakan dapat diterima Sebagian pemangku kepentingan
4.	<i>Administrative Operability</i>	Alternatif kebijakan dapat dilaksanakan

Analisis terhadap strategi Kedua yaitu Usulan tambahan anggaran operasional layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor di wilayah hinterland secara teknis sulit dilaksanakan saat ini. Hal ini dimungkinkan karena membutuhkan sumber daya dan waktu yang cukup panjang. Ini digambarkan dalam tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Strategi Usulan tambahan anggaran operasional layanan keagamaan jemput bola tanjak korner di wilayah hinterland

No.	Kriteria	Penjelasan
1.	<i>Technical Feasibility</i>	Secara teknis, alternatif kebijakan akan sulit dilaksanakan pada kondisi saat ini.
2.	<i>Economic Possibility</i>	Biaya untuk melakukan alternatif kebijakan sebanding dengan manfaat yang diperoleh.
3.	<i>Political Viability</i>	Alternatif kebijakan mungkin masih sulit diterima Sebagian pemangku kepentingan, terutama dari sisi keterbatasan anggaran.
4.	<i>Administrative Operability</i>	Alternatif kebijakan belum dapat dilaksanakan

Analisis terhadap strategi ketiga, yaitu Sinergi Program antara Kanwil Kemenag Provinsi dan Kankemenag Kabupaten/Kota terkait layanan keagamaan jemput bola di wilayah hinterland, dilihat dari teknis, ekonomi, politis dan administratif adalah opsi paling memungkinkan untuk dilakukan saat ini. Ini digambarkan dalam tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Sinergi Program antara Kanwil Kemenag Provinsi dan KanKemenag Kabupaten/Kota terkait layanan keagamaan jemput bola di wilayah hinterland

No.	Kriteria	Penjelasan
1.	<i>Technical Feasibility a</i>	Secara teknis, alternatif kebijakan dapat dilaksanakan. Dengan sinergi program memperkuat sumber daya yang ada
2.	<i>Economic Possibility</i>	Biaya untuk melakukan alternatif kebijakan sebanding dengan manfaat yang diperoleh. Apabila bisa diwujudkan manfaat yang didapatkan akan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan
3.	<i>Political Viability</i>	Alternatif kebijakan dapat diterima Sebagian pemangku kepentingan.
4.	<i>Administrative Operability</i>	Alternatif kebijakan dapat dilaksanakan. Alternatif paling memungkinkan di antara alternatif lainnya saat ini

Setelah pilihan strategi didefinisikan sesuai dengan Kriteria Bardach, maka selanjutnya

dilakukan pemberian bobot pada masing-masing kriteria seperti pada tabel 5.

Tabel 5. Bobot Kriteria Bardach Kebijakan penyelenggaraan layanan keagamaan jemput bola tanjak korner untuk masyarakat hinterland di Provinsi Kepulauan Riau

No.	Kriteria	Bobot
1.	Technical Feasibility	40
2.	Economic Possibility	30
3.	Political Viability	20
4.	Administrative Operability	10
Total		100

Berdasarkan hasil analisis tiga strategi dari daftar alternatif kebijakan untuk penyelenggaraan layanan keagamaan jemput bola tanjak korner untuk masyarakat hinterland di Provinsi Kepulauan Riau didapatkan ada dua opsi yang paling memungkinkan untuk dilakukan saat ini. Dua strategi tersebut yang selanjutnya dilakukan pembobotan untuk mendapatkan satu alternatif kebijakan yang dipilih untuk ditindaklanjuti dengan memberikan penilaian melalui rangking dengan score 1 - 10.

Tabel 6. Pembobotan Alternatif Kebijakan

No	Kriteria	Bobot	Strategi 1		Strategi 2	
			Nilai	Indeks	Nilai	Indeks
1	2		5	(2 x 5)	7	(2 x 7)
1	<i>Technical feasibility</i>	40	7	280	8	320
2	<i>Economical and financial possibility</i>	30	6	180	7	210
3	<i>Political viability</i>	20	6	120	8	160
4	<i>Administrative operability</i>	10	4	40	7	70
TOTAL		100		620		760

Dari hasil pembobotan ranking di atas, maka telah dipilih strategi utama yang paling optimal untuk mengatasi masalah layanan keagamaan jemput bola tanjak korner belum menjangkau wilayah hinterland Provinsi Kepulauan Riau. Strategi yang

paling optimal tersebut memiliki nilai terbesar jika dianalisis dari berbagai aspek. Strategi utama yang paling optimal tersebut adalah melakukan Sinergi Program antara Kanwil Kemenag Provinsi dan Kankemenag Kabupaten/Kota terkait layanan keagamaan jemput bola di wilayah hinterland.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisa di atas dalam mengatasi masalah layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor belum menjangkau wilayah hinterland Provinsi Kepulauan Riau, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau mempunyai kebijakan untuk penambahan jumlah armada Tanjak Kornor untuk operasional kegiatan layanan keagamaan di wilayah hinterland yang sudah ditetapkan. Baik armada angkutan darat (Bus) maupun armada angkutan laut (Kapal). Selain menjadi sarana transportasi, juga menjadi kantor operasional kegiatan. Tujuannya adalah untuk menurunkan biaya transportasi kegiatan dan mempermudah jangkauan ke wilayah pesisir. Adapun kendalanya adalah besarnya biaya pengadaan dan oprasional armada baru.
2. Untuk mengatasi besarnya biaya operasional layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor di wilayah hinterland serta kurangnya anggaran yang dimiliki oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau untuk melaksanakan kegiatan operasional layanan keagamaan, maka

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau menyusun suatu kebijakan mengajukan usulan tambahan anggaran operasional layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor di wilayah hinterland kepada Unit Eselon 1 Kementerian Agama. Dengan ada tambahan anggaran operasional layanan keagamaan akan berdampak pada fasilitas dan operasional layanan meningkat dan bertambahnya wilayah sasaran layanan keagamaan. Adapun kendala dari kebijakan usulan tambahan anggaran operasional adalah proses pengajuan tambahana ditentukan oleh Unit Eselon I Kementerian Agama.

3. Dengan terbatasnya petugas atau sumber daya manusia serta kondisi geografis wilayah pesisir yang sebagian besar lautan dan pulau-pulau, sehingga mengakibatkan berbagai keterbatasan sarana informasi, maka Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau mempunyai strategi Sinergi Program antara Kanwil Kemenag Provinsi dan KanKemenag Kabupaten/Kota terkait layanan keagamaan jemput bola di wilayah hinterland. Dengan sinergi program layanan keagamaan jemput bola di wilayah hinterland Koordinasi dapat membantu menghemat biaya secara signifikan melalui pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas, pemanfaatan sumber daya bersama, dan peningkatan kinerja program. Penghematan biaya ini akan berkontribusi pada optimalisasi penggunaan anggaran dan peningkatan kualitas layanan keagamaan bagi masyarakat terkhusus wilayah hinterland di Provinsi Kepulauan Riau.

Rekomendasi

Dalam rangka memperkuat strategi utama yang diusulkan, kami merekomendasikan langkah-langkah konkret sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau menyampaikan Surat Edaran kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk menyinergikan program layanan keagamaan kepada masyarakat di wilayah hinterland dengan program jemput bola tanjak kornor yang sudah berjalan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau.
2. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau menyusun standar operasional prosedur (SOP) layanan keagamaan yang terdapat pada program layanan keagamaan jemput bola tanjak kornor untuk masyarakat wilayah hinterland. SOP Pelayanan Tanjak Corner di wilayah hinterland sangat penting untuk memastikan kualitas layanan yang konsisten, efisien, dan akuntabel. SOP ini juga mendukung perluasan jangkauan layanan dan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keagamaan.
3. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Riau harus menyiapkan regulasi berupa Petunjuk teknis sinergi program layanan keagamaan jemput bola untuk masyarakat di wilayah hinterland, sehingga pembagian tugas dan tanggung jawab, pemanfaatan sumber daya bersama, dapat terbagi dengan merata.
4. Sebelum pelaksanaan program layanan keagamaan jemput bola bagi masyarakat di wilayah hinterland, Kepala Kanwil Kementrian Agama Provinsi Kepulauan Riau harus menyampaikan informasi kepada Masyarakat di wilayah sasaran, dengan membuat surat edaran resmi dan pamflet informasi layanan yang tersedia pada program layanan keagamaan jemput bola pada masyarakat di wilayah hinterland.

REFERENSI

- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Irving M. Zeitlin. 1998. *Memahami Kembali Sosiologi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ketchum. 1972. *Coastal Planning and Management*. London: E & FN Spon.
- Nata, Abuddin. 2011. *Metodologi Studi Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Perreault, William D. dan E. Jerome McCarthy, 2006. *Essentials of Marketing: A Global-Managerial Approach*. Tenth Edition, New York: McGraw-Hill.
- Ikhwan Tohari. 2017. "Service Excellence dalam Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi atas Sistem Layanan Jemput Bola di Baitul Maal wat Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Pembantu Kanigoro Blitar). <http://repo.uinsatu.ac.id/id/eprint/6320>
- Imam Setiyohadi. 2008. "Karateristik dan Pola Pergerakan Penduduk Kota Batam dan Hubungannya dengan Perkembangan Wilayah Hinterland). http://eprints.undip.ac.id/17776/1/IMAM_SETIYOHADI.pdf

- Arifuddin Siraj. 2018. "Refungsionalisasi Aparat Pelayanan Keagamaan di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar". Dalam, *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik*. Volume 8 Nomor 1 Januari - Juni 2018, Hal 45-52. <https://media.neliti.com/media/publications/309983-none-4c18b19f.pdf>
- DLN Anisa, Lisa Norlaili, Miftahush Shurur, RN Maulidia, Syamsul Ma'arif. 2019. "Efektifitas Pelayanan Terhadap Satu Pintu Berbasis Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Jombang". Dalam, *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*. Volume 1, Nomor 1, Maret 2019. <https://jurnalftk.uinsby.ac.id/index.php/JAPI/article/download/914/390/2913>
- Fakhruddin dan M. Ishom. 2017. "Pelayanan Keagamaan di Kawasan Perbatasan Entikong dan Sekayam, Kalimantan Barat". Dalam, *Harmoni: Jurnal Multikultural dan Multireligios*, Volume 16, Nomor 1, Januari-Juni 2017. <https://jurnalharmoni.kemenag.go.id/index.php/harmoni/article/view/67>
- Noni Kusnita, YS. Wibowo, IS Tanjung, Riant Nugroho. 2021. "Analisis Kebijakan Pengelolaan Pulau-Pulau Kecil Terluar dalam Mendukung Potensi Bisnis Transportasi Laut di Kepulauan Riau". Dalam, *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, Volume 1, Juni 2021, 724-734. <https://cerdika.publikasiindonesia.id/index.php/cerdika/article/download/105/222/1114>
- Rahma Katrina. 2017. "Inovasi Pelayanan Program Kerja Online Malam (KOLAM) pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nganjuk". Dalam, *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Volume 5, April 2017, <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/18831>
- Syafril KA, Sujarwanto. 2015. "Pengembangan Pelayanan Perintis pada Perintis Pulau-Pulau Terisolir di Kepulauan Riau". Dalam, *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, Volume 1, Juni 2021, 724-734, <https://ojs.balitbanghub.dephub.go.id/index.php/jurnallaut/article/view/1411#>
- Teguh Himawan, Ronggo Susanto. 2014. "Kebutuhan Angkutan Laut yang Menghubungkan Pulau-Pulau Terpencil di Wilayah Kepulauan Riau". Dalam, *Warta Penelitian Perhubungan*, Volume 26, Nomor 6, Juni 2014; <https://ojs.balitbanghub.dephub.go.id/index.php/warlit/article/download/899/611>

