

**PERAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ACEH  
UTARA DALAM MELAKSANAKAN SISTEM INFORMASI DAN  
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT )**

**Afriani, Saiful Bahri, & Abdul Mutaleb**  
*Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nasional*

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul Peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara dalam melaksanakan Sistem Informasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Adapun Penelitian ini untuk mengetahui Peran, hambatan dan Upaya Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara, Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Peran, Teori Pelayanan dan Teori Organisasi Publik. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui Observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara dalam melaksanakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) masih belum maksimal di mata masyarakat, karena masih ada beberapa jamaah yang harus bolak balik mengingat waktu yang tidak cukup untuk melayani calon jamaah haji yang ingin mendaftar dikarenakan jamaah harus mendapatkan nomor validasi dari BPS-BPIH terlebih dahulu. Hambatannya yaitu hanya 2 unit computer yang aktif, jamaah yang ingin mendapatkan informasi rata-rata lansia, ruang yang sempit sehingga tidak efektif dalam memberi layanan dan upaya yang dilakukan yaitu membuka layanan PTSP, memberi informasi melalui website kemenag dan memberikan nomor kontak layanan (Call Center) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara khususnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.

**Kata Kunci:** Peran, Pelayanan, Organisasi, Kinerja

## PENDAHULUAN

Haji menggambarkan salah satu rukun Islam yang ke lima, yang mana tidak sempurna Islam seseorang yang mampu menunaikan haji sampai ia berhaji (Al- aqil,1427H:7).

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata,(diantaranya) maqam Ibrahim;barang siapa memasukinya(Baitullahitu) menjadi amanlah dia; melaksanakan Haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah,yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah.Barangsiapa mengingkari (kewajibanhaji),maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”(Qs. AlImran: 97)

Haji pada hakekatnya merupakan aktifitas suci yang pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah kepada seluruh umat Islam yang telah mencapai istitho’ah(mampu), disebut rangkaian suci karena seluruh rangkaian kegiatannya yaitu ibadah (Syariati, 2000:1).

Haji di dalam pandangan masyarakat Islam pada umumnya di anggap sebagai al-mu’tamaral-sanawial-duali yang sangat efektif. Karena di setiap pelosok dunia setiap tahun terwakili untuk hadir di Makkah (Mustofa,2005:26). Ibadah haji merupakan wujud nyata persaudaraan antara muslim dunia. Haji merupakan mu’tamar tahunan dan silaturahmi akbar, dimana mereka dapat menukar pengalaman, menyatukan visi dan persepsi, program dan acuan memajukan Islam dinegeri masing-masing setelah mereka kembali dari ibadah

Pelayanan haji di Indonesia dari tahun ke tahun belum menunjukkan perubahan yang signifikan,diawali pada tahun 1990-an,dimana pada masa itu kondisi dalam pelayanan informasi dan pengolahan data jamaah haji baik dokumentasi,pengarsipan sampai pada pengurusan keuangan masih dilakukan secara manual sehingga ,sulit dikontrol secara cepat yang kemudian menjadi permasalahan penting. Pemerintah tidak mampu untuk mengontrol dan mengendalikan secara penuh terhadap pemenuhan kuota, dan keuangan haji.

Dalam era reformasi yang saat ini, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yaitu sesuatu yang sangat butuh pertimbangan dan tidak relevan mengingat hingga saat ini masyarakat masih beranggapan bahwa Kualitas Pelayanan Publik masih sangatlah rendah juga kinerja terhadap Pelayanan Publik khususnya pada Pemerintah masihlah jauh dari yang di inginkan. Kinerja pelayanan birokrasi juga belum mampu menerapkan prinsip - prinsip pelayanan publik yang lebih baik.

Pelayanan jamaah haji Indonesia yang berjumlah ratusan ribu tentu bukan hal mudah. Diperlukan manajemen yang rapi dan system komputerisasi yang membantu proses pendaftaran, keberangkatan, kepulangan, dan hal-hal lain

terkait data. Untuk itu, seksi data dan SISKOHAT adalah ahlinya. Seksi ini bertugas mengentri data kedatangan yang disertai dengan manifestnya. Selain itu, mengentri data jumlah jamaah haji dan petugas pada setiap kloter, dan setiap data yang diperlukan ke dalam aplikasi SISKOHAT yang telah dilakukan.

Kementerian Agama dalam mengupayakan peningkatan pelayanan haji yaitu dengan menerapkansuatu Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), yang merupakan suatu system pelayanan secara *online* dan *real time* antara Bank Penyelenggara Penerima Setoran Ongkos Naik haji (ONH), Kanwil Kementerian Agama di 34 Provinsi dan Kabupaten dengan Pusat Komputer Kementerian Agama. Sitem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Gen-2 telah Launchingsecara resmi pada tanggal 03 April 2014. Sistem yang pada tahap ini berdasarkan perbaikan atas sistem dari sebelumnya yaitu Siskohat Gen- 1 yang pada tahun 1992 telah menerapkan pengolahan data Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

Kondisi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) diperkuat dengan data bahwa systemyang seharusnya dapat melayani secara *Online* dan *realtime* namun terdapat batasan pendaftaran di setiap tahunnya dan gangguan akses yang terjadi saat pendaftaran jamaah haji berlangsung.SetiapKementerian Agama Kabupaten/kota juga diberikan jatah kuota pendaftaran sekitar 3500– 4500 lebih jamaah haji setiap tahunnya.

Aceh sebagai Provinsi yang berjulukan Serambi Mekah dengan jumlah penduduk Kurang lebih 5,3 juta jiwa yang mayoritas Islam. Adanya peningkatan pendaftaran Calon jamaah haji dari tahun ke tahun yang meningkatpesat,serta pengurangan jamaah haji yang menuju berangkat keTanah SuciSaudi Arabia menyebabkan penumpukan calon jamaah haji yang semakin bertambah panjang.Peningkatan jumlah pendaftar mencapai angka 534.178 jiwa diAceh pada tahun 2015,menjadikan daftar tunggu (*waitinglist*) 19-20 tahun keberangkatan ibadah haji. Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Aceh. Kondisi *waitinglist* dari tahun ketahun yang telah mencapai puluhan tahun tidak mungkin dilakukan dengan cara manual, dengan mengandalkan tumpukan berkas ataupun menggunakan sistem komputer yang tidak terkoneksi oleh jaringan.Hal tersebut tentu sajaakan memperlambat kinerja lembaga pelayanan terhadap publik di lembaga Kementrian Agama.

Pentingnya akan peranan informasi terhadapsuatu bentuk pelayanan terhadap penyelenggaraan ibadah haji dalam lingkungan masyarakat merupakan hal yang sangat dibutuhkan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara harus mampu meningkatkan system pelayanan manual menjadi otomatis. Oleh perihal tersebut, diperlukan perubahan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan, Kantor Kementerian Agama Aceh Utara memiliki tanggungjawab penuh sebagai

penyelenggara dan pemberi layanan kepada jamaah haji dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji.

Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara sebagai penyelenggara Ibadah Haji dan umrah adalah lembaga yang berperan penuh dalam melakukan pendaftaran jamaah haji dengan menggunakan SISKOHAT sebagai pelayanannya. Dimana dalam sistem tersebut lembaga bertanggung jawab penuh pada administrasi dan informasi lainnya dari calon jamaah haji. Sehingga, calon jamaah haji pada saat mendaftar belum mendapatkan pelayanan yang maksimal. Disisi lain, calon jamaah mendatangi Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota tidak hanya untuk melakukan pendaftaran haji. Namun, sebagai keperluan yang lainnya seperti melakukan pembatalan, menanyakan tentang informasi keberangkatan, dan informasi lainnya.

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah jelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara dalam melaksanakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)?
2. Bagaimana Hambatan dan Upaya Siskohat dalam memberikan informasi kepada calon jamaah haji?

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Peran**

Peran merupakan suatu gabungan antara pengaruh dan posisi, seseorang yang mempunyai suatu hak dan kewajiban dapat dikatakan memiliki suatu peran apabila peran dan yang lainnya saling berkaitan. Peran juga dapat diartikan sebagai fungsi maupun status yang tidak dapat dipisahkan. Pada hakikatnya peran lebih menunjukkan pada fungsi penyesuaian diri serta sebuah proses dalam menentukan status dan kedudukannya.

Peran merupakan suatu tindakan maupun perilaku yang di laksanakan oleh seorang yang menduduki suatu posisi pada status sosial. Syarat-syarat peran terdapat 3 hal yaitu sebagai berikut :

1. Peran meliputi norma-norma yang berhubungan atas suatu posisi maupun tempat seseorang didalam masyarakat. Peranan juga merupakan suatu rangkaian aturan-aturan yang membimbing suatu individu dalam kehidupan masyarakat.
2. Peran adalah suatu konsep perilaku apa yang dapat diterapkan oleh individu- yang terdapat di dalam masyarakat sebagai bentuk organisasi. Peran juga dapat artikan sebagai suatu bentuk perilaku berindividu yang berperan penting atas struktur sosial masyarakat.

3. Peran merupakan suatu rangkaian yang teratur yang diwujudkan karena suatu jabatan. Masyarakat selaku makhluk sosial mempunyai kecenderungan terhadap hidup berkelompok dalam kehidupan yang berkelompok menjadi interaksi antar anggota masyarakat yang satu terhadap anggota masyarakat yang lainnya, lahirnya interaksi diantara mereka yang dapat menimbulkan saling ketergantungan.

Di dalam berkehidupan bermasyarakat itu timbullah apa yang diwujudkan peran yang merupakan aspek dinamis terhadap posisi berkedudukan seseorang apabila seseorang menjalankan hak-hak maupun kewajibannya berdasarkan atas kedudukannya maka seseorang yang bersangkutan telah menjalankan suatu peranan.

Menurut Riyadi (2002:23) peran mengartikan bahwa sebuah orientasi atau konsep yang terbentuk disebabkan karena suatu pihak dalam oposisi sosial di kehidupan masyarakat. Hal tersebut di lihat pada individu dan juga alasan untuk melangsungkan tindakan yang diinginkan.

Menurut Soekanto (2009:212-213) yaitu proses dinamis kedudukan(status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisahkan karena yang satu tergantung pada lain dan sebaliknya.

### **Ruang Lingkup Peran**

Peran ini lebih mengedepankan atas pengendalian diri di dalam suatu proses. Peran tersebut mencakup tiga hal, diantaranya :

1. Peran yang berfungsi sebagai bagian-bagian dari peraturan yang membina seseorang di dalam lingkup masyarakat.
2. Peran juga berfungsi sebagai sesuatu yang seharusnya dilakukan individu di dalam suatu masyarakat.
3. Peran juga berfungsi pada perilaku individu yang memiliki peranan penting di dalam tata hidup sosial dan masyarakat.

Menurut Moernir A.S (2002:26-27) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan dan pelayanan juga merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dinamakan tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani tergantung kepada kemampuan penyedia jasa.

Menurut Gonroos dalam Ratminto (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau suatu serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hak-hak

lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan persoalan konsumen /pelanggan.

Menurut Kurniawan (2005:6) pelayan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayan publik yang beradildan dapat dipertanggung jawabkan mencerminkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika di dalam pelayanan publik sebagai bentuk pilar dan kepercayaan publik sebagai layanan yang telah disediakan oleh pihak pemerintah kepada Warga Negaranya sendiri, baik secara langsung atau dengan membiayai pemberian layanan swasta, yaitu layanan tersebut harus tersedia bagi semua kalangan tanpa adanya memandang pendapatan mereka.

Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut telah tersedia secara umum atau juga dibiayai oleh umum berada dibawah peraturan /regulasi dan pelayanan publik oleh Pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi dalam rangka mewujudkan keinginan pelayanan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan terhadap setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa maupun pelayanan Administratif yang telah tersedia oleh penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini Pemerintah dan pelayanan publik pada umumnya adalah merupakan suatu usaha yang dilakukan seseorang, kelompok atau Birokrasi untuk member bantuan kepada masyarakat dalam rangka untuk tercapainya suatu tujuan tertentu jadi dapat dimaksudkan bahwa pelayanan publik atau jasa publik merupakan suatu tanggung jawab terhadap instansi pemerintahan Pusat dan Daerah baik pada Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah yang dalam pelaksanaannya harus mengacu pada peraturan perundang- undangan.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Mendalami Konsep Pelayanan Publik dengan sederhana dapat dideskripsikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) kepentingan orang lain maupun masyarakat yang memiliki tujuan berdasarkan atas aturan pokok dan prosedur yang telah ditentukan. Sehingga Pelayanan publik merupakan suatu nilai yang sangat penting di dalam perubahan bentuk dari Sistem.

Agus Dwiyanto (2008:147) mengklasifikasikan konsep pelayanan publik sebagai berikut :

1. Pelayanan publik yang efisien dari perspektif pemberi layanan, pemberi harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Demikian juga dari perspektif pengguna layanan, mereka menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi.

2. Pelayanan publik yang responsif adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan.

3. Pelayanan publik yang non-partisan adalah sistem pelayanan yang memperlakukan semua pengguna layanan secara adil tanpa membeda-bedakan berdasarkan status sosial ekonomi, kesukuan, etnik, agama, kepartaian, dan sebagainya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis pendekat dalam Penelitian ini adalah jenis kualitatif yang bersifat deskriptif yang menurut Milles dan Humberman merupakan suatu pendekatan yang berusaha mendeskripsikan makna atas suatu tujuan peristiwa sebagai intereraksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu. Pelaksanaan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif ini tidak hanya terbatas sampai pada pengumpulan dan penyusunan data.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara yang terletak di Jln. BandaAceh - Medan KM. 302 Alue Mudem Lhoksukon. Pengambilan lokasi di daerah tersebut mengingat besarnya kemungkinan penelitian dapat dilaksanakan. Pertimbangan ini berdasarkan bahwa judul penelitian yang diinginkan tentang Pelayanan SISKOHAT (Sistem Informasidan Komputerisasi Haji Terpadu) pada Kantor Kementerian Agama Kab. Aceh Utara.

### **Informasi Penelitian**

Dalam Penelitian kualitatif, subjek penelitian dikenal dengan Informan. Informan merupakan orang yang berada dalam lingkup penelitian yaitu orang yang dapat memberikan informasi atas situasi maupun kondisi. Dalam penelitian ini penulis menetapkan pihak-pihak yang dapat memberikan data dan informasi terkait permasalahan yang telah dirumuskan yaitu Kepala Kantor, Kepala Seksi dan Staf yang mengetahui tentang SISKOHAT di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kab. Aceh Utara

### **Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2014 : 62 ) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karna tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapat data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan Data yang dilakukan penulis sebagai berikut :

1. Observasi.

Yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang dilaksanakan berdasarkan suatu pengamatan dan pencatatan terhadap peristiwa maupun perilaku objek sasaran. Peneliti menggunakan observasi partisipasi pasif yaitu observasi partisipasi merupakan observasi yang dilakukan peneliti dengan cara mendatangi langsung, melihat, kemudian mencatat sebagaimana yang terjadi. Mengamati ketempat kegiatan yang diamati, tapi ikut berkecimpung dalam kegiatan tersebut.

2. Wawancara

Metode ini dilakukan oleh penulis dengan cara wawancara yaitu mengadakan komunikasi dan mengajukan beberapa pertanyaan kepada beberapa pihak yang bersangkutan baik secara lisan atau mendengarkan langsung keterangan-keterangan atau informasi dari Kepala Seksi Haji dan para staf membantu mengelola SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

*a. Reduksi Data (Data Reduction)*

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

*b. Penyajian Data (Data display)*

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. Penarikan kesimpulan

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. (Sugiyono, 2011:24).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti, akan menyajikan gambaran umum profil lokasi penelitian, deskripsi dan dilanjutkan dengan pembahasan hasil penelitian, yang diperoleh dari hasil wawancara, maupun observasi dilapangan, adapun laporan lengkap hasil penelitian berupa data lengkap yang diperoleh dari temuan empiris dilapangan baik mengenai hasil observasi maupun wawancara

### **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara, Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor : 13 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh adalah instansi di lingkungan Kementerian Agama yang melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama di daerah.

Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah provinsi berdasarkan kebijakan Menteri Agama dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara merupakan sebagai bagian Satuan Kerja di lingkungan Kementerian Agama yang bernaung di bawah Wilayah Pemerintahan Aceh. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara mempunyai tugas pemerintahan di bidang Agama.

Susunan Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Kabupaten Aceh terdiri atas:

1. Subbagian Tata Usaha
2. Seksi Pendidikan Madrasah
3. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
4. Seksi Pendidikan Agama Islam
5. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
6. Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.

## **Peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara dalam melaksanakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)**

Peran adalah suatu aspek dinamis dari status social atau kedudukan, pada saat seseorang dapat melaksanakan kewajiban serta mendapatkan haknya maka orang tersebut sudah menjalankan sebuah peran. Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu system. Secara singkat dapat dikatakan bahwa peran sesuatu yang dilakukan seseorang dalam masyarakat.

Untuk menjamin berjalannya pelayanan public sangat dituntut yaitu Melayani setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para pemberi layanan, Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan.

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan narasumber utama yang diuraikan sebagai berikut.

Hasil wawancara penulis dengan , Bapak H. Salamina, S.Ag.M.A. selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara menerangkan bahwa ;

“Mengacu kepada PMA No.13 tahun 2012 tentang tugas dan fungsi salah satu Penyelenggara haji dan umrah sebagian besar peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara dalam melaksanakan Sistem Informasi dan Komputerisasi haji Terpadu ( SISKOHAT ) yaitu dengan memberikan layanan yang lebih baik kepada Calon Jamaah haji, seperti pendaftaran haji, pembatalan, pelunasan dan terkait informasi haji lainnya yang dibutuhkan. Kementerian Agama, perlu sejumlah inovasi dalam hal pelayanan publik guna memudahkan masyarakat dalam mengakses dan menggunakannya. Inovasi tersebut antara lain dalam sektor penyelenggaraan ibadah haji, mulai dari pendaftaran, pelunasan, pembatalan, lainnya sehingga masyarakat lebih bisa merasakan reformasi birokrasi di Kementerian Agama. ( wawancara, 16 Juni 2020)”

Hasil wawancara penulis dengan, Bapak H. Yusri, S.Ag.M.A.P selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah menjelaskan bahwa;

“Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara mempunyai peranan khusus dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji yang lebih baik demi kepuasan jamaah haji sebagai garda terdepan, Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara dalam memberikan informasi kepada masyarakat harus akurat dan realible berdasarkan System Siskohat, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara membuka layanan PTSP guna memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.( Wawancara,18 Juni 2020 )”

Hasil wawancara penulis dengan , Bapak Afzari selaku Calon Jamaah Haji dari Gp. Pulo Rungkom Kec. Dewantara menjelaskan bahwa ;

“Pelayanan yang di berikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara sangat baik sesuai dengan apa yang saya harapkan informasi yang saya dapatkan sangat jelas.”.( wawancara, 17 Juni 2020)

Hasil wawancara penulis dengan , Ibu Herawati selaku Calon Jamaah Haji dari Gp. Meunasah Blang Kec. Nisam menjelaskan bahwa;

“Pelayanannya yang kami butuhkan bisa kami dapatkan melalui Web Kemenag Aceh Utara , kami tidak harus mendatangi Kantor Kemanag, dan bisa juga kami peroleh dari Kantor Kecamatan yaitu KUA atau pun melalui telephon dengan nomor Kontak Kantor kemenag.(Wawancara,17 Juni 2020)

Hasil wawancara penulis dengan , Ibu Marliah selaku Calon Jamaah Haji dari Gampong Alue Kec. Tanah Luas menjelaskan bahwa;

“Tidak ada pelayanan khusus yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara dalam memberikan informasi kepada kami semua mendapatkan layanan yang sama.”.(Wawancara, 18 Juni 2020)

Wawancara diatas menjelaskan bahwa peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara dalam melaksanakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu ( SISKOHAT ) dalam memberikan layanan kepada Calon Jamaah Haji.

Selanjutnya Hasil wawancara penulis dengan , Bapak Muhammad Sandi selaku Calon Jamaah Haji dari Gampong Trieng Kec. Cot Girek menjelaskan bahwa ;

“Pelayanan yang di berikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara baik saat mendaftar haji, tapi kami harus menunggu beberapa jama karna jaringan Siskohatnya sedang terganggu. ( Wawancara, 18 Juni 2020 )

Selanjutnya Hasil wawancara penulis dengan , Bapak Ibrahim selaku Calon Jamaah Haji dari Gunci Kec. Sawang menjelaskan bahwa ;

“Saat mau mendapatkan informasi tentang keberangkatan haji dan informasi lainnya saya harus menunggu setelah selesai beberapa jamaah lainnya yang sedang mendaftar haji karna sistem Siskohat lagi di gunakan untuk pendaftaran .( Wawancara, 16 Juni 2020 )

Wawancara diatas menjelaskan bahwa peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten aceh Utara dalam melaksanakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) kurang maksimal dalam melayani,hal ini di sebabkan karena ruang Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah sempit,Sistem Siskohat hanya 2 yang beroperasi sehingga jamaah harus kembali keesokan harinya untuk mendaftar haji.

Hasil wawancara penulis dengan , Ibu Asrita, S.E. selaku Pengendali BPS- BPIH menerangkan bahwa ;

“Permasalahan atau hambatan yang dialami oleh Kantor Kementerian Agama kabupaten Aceh Utara dalam memberikan pelayanan atau informasi kepada jamaah haji yaitu kondisi mobiler yang sangat sederhana. Sehingga sangat tidak memadai untuk sebuah pelayanan yang prima dan modern. Karena dalam pelayanan tidak hanya bagi jamaah yang mendaftar haji tetapi juga hal-hal lain yang menyangkut tugas penyelenggaraan Haji dan Umrah. Di tambah lagi dengan kebiasaan calon pendaftar haji yang tidak bisa datang sendiri karena perlu dibimbing dan didampingi oleh kerabat ketika melakukan pendaftaran haji dan BPS-BPIH penerima Setoran Awal berada di Lhokseumawe sehingga pelayanan kepada jamaah tertunda dan jamaah harus kembali di hari selanjutnya, dikarenakan waktu yang singkat. ( wawancara, 17 Juni 2020)

Hasil wawancara penulis dengan , Bapak Ziel Yaden selaku Operator SISKOHAT menjelaskan bahwa ;

“Perihal atas permasalahan pelayanan dalam memberikan informasi melalui Siskohat, apabila system ini terjadi kerusakan atau pun gangguan akan mengakibatkan offline pada proses pengolahan data sehingga tidak dapat mengakses data untuk sementara waktu. Meskipun demikian, tetap mengantisipasi agar dapat mencegah kejadian-kejadian yang dapat menghambat kinerja system informasi dan komputerisasi haji terpadu sehingga pelayanan kepada jamaah haji dapat dilakukan secara maksimal. ( wawancara, 17 Juni 2020)

wawancara diatas menjelaskan bahwa dalam melayani calon Jamaah Haji, pihak Seksi Penyelenggara haji dan Umrah memiliki standar Operasional Prosedur ( SOP) dalam Pelayanan.

Menurut Seksi Penyelenggara Haji dan umrah menjelaskan bahwa :

Sebenarnya keterlambatan jamaah menuju ke Kantor kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara, karena BPS- BPIH berada di Kota Lhokseumawe, sehingga banyak jamaah yang tidak terlayani semua. ( wawancara 18 Juni 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa ketidak puasan jamaah terhadap seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dikarenakan kurangnya Sarana, Prasarana dan keterbatasan waktu untuk melayani.

### **Hambatan dan Upaya Siskohat dalam memberikan Informasi kepada Calon Jamaah Haji**

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,jasa,manusia,proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Ada beberapa factor penghambat yang menjadi dimensi dari tolak ukur kualitas pelayanan yaitu : *Tangible*,fasilitasfisik, peralatan, personil dan komunikasi;*Realibility*, kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan; *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberi pelayanan;*Courtesy*, sikap atau pelaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, sertamau melakukan kontak atau hubungan pribadi;*Credibility*,sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; *Security*,jasa pelayanan yang di berikan harus di jamin bebas dari bahaya dan resiko; *Access*, untuk mengadakan kontak dan pendekatan; *Communications*,kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan dan aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; *Understanding the costumers*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Keberhasilan dan kegagalan suatu pelayanan dapat dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan itu sendiri. terdapat juga faktor- faktor penghambat dalam pelayanan publik diantaranya Kurang otoritas yang di berikan pada bawahan, Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen, Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada izin dari atasan

Berkaitan dengan Hambatan dan Upaya Kantor Kementerian Agama kabupaten Aceh Utara terkait dalam memberikan Informasi kepada jamaah penulis telah mewawancarai Bapak H. Salamina, S.Ag.M.A selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara, beliau mengatakan bahwa:

“ Kondisi jamaah yang berusia lanjut, dan tempat layanan yg sangat sempit di satu ruangan dengan tugas pegawai lainnya, seharusnya Siskohat memiliki ruang khusus dalam memberikan layanan kepada jamaah, kondisi tempat terbatas belum dapat memberikan rasa nyaman kepada jamaah, sebagian jamaah ada yang berdiri di teras kantor menunggu antrian.Upaya dan solusi yang di lakukan Kantor kementerian Agama membuka layanan PTSP sehingga jamaah

bisa mendapat informasi yang diperlukan. ( Wawancara, 16 Juni 2020 )

Selanjutnya penulis telah mewawancarai Bapak H. Yusri, S.Ag.M.A.P selaku Kepala Seksi Penyelenggara haji dan Umrah , beliau mengatakan bahwa:

“apabila Siskohat terjadi kerusakan atau pun gangguan akan mengakibatkan offline pada proses pengolahan data sehingga tidak dapat mengakses data untuk sementara waktu. Meskipun demikian, Jamaah bisa menghubungi nomor Kontak yang telah disediakan untuk mendapatkan informasi. ( Wawancara, 18 Juni 2020).

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara, peran Kantor kementerian Agama dalam melaksanakan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) belum maksimal dalam pelayanan. Kondisi dan tempat layanan sangat terbatas di satu ruangan dengan tugas pegawai lainnya, Siskohat memiliki peralatan khusus yang harus memiliki ruangan tertentu karena dalam memberikan pelayanan kondisi tempat terbatas belum dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat. Pelayanan yang memberikan kepada masyarakat baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan sungguh berarti melakukan sesuatu dengan benar. Kecermatan dalam penanganan maupun pembicaraan dalam penyampaian informasi terhadap masyarakat merupakan salah satu faktor yang berdampak besar terhadap keberhasilan. Fungsi Siskohat sangat penting dalam memberikan layanan haji, terutama keakurasia data, data yang tersimpan tidak bisa dirubah ataupun dikotak katik. Siskohat ini mudah dalam menyusun urutan porsi sehingga dengan mudah mengetahui urutan jamaah yang berangkat secara sistematis. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara membuka PTSP guna memberikan layanan kepada masyarakat mengingat kondisi ruang penyelenggara haji dan umrah sangat sempit, mengingat jamaah yang ingin mendaftar sangat banyak dari 27 kecamatan yang ada di kabupaten Aceh Utara.

Pemerintahan yang baik diharapkan mampu untuk menumbuhkan kepercayaan public terhadap system pemerintahan, oleh karena itu di lakukan berbagai upaya mulai dari kebijakan publik hingga pelayanan publik, Kepercayaan publik telah menjadi pola umum di sebagian masyarakat, Masyarakat seolah tak percaya lagi dengan keberadaan pemerintah. Oleh karena itu, dibutuhkan kerja keras pemerintah dalam menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat dengan cara mengedepankan pelayanan prima.

Pelayanan publik adalah identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Oleh karenanya sebuah kualitas

pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Di masa lalu, paradigma pelayanan publik lebih memberi peran yang sangat besar.

Peran pihak di luar pemerintah tidak pernah mendapat tempat atau termarjinalkan. Masyarakat dan dunia swasta hanya memiliki sedikit peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan teori terdapat kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Syukra (2008:38) yaitu:

Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kecepatan pelayanan.  
Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
- b. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- c. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara sebelumnya diperlukan pembahasan lebih lanjut untuk kesempurnaan peneliti. Pada poin sebelumnya tentang hasil penelitian telah menjelaskan beberapa poin penting untuk penelitian ini mulai dari profil lokasi dan wawancara yang telah penulis lakukan.

Kendala yang terjadi yaitu pelayanan dalam memberikan informasi melalui Siskohat, apa bila sistem ini terjadi kerusakan atau pun gangguan akan mengakibatkan offline pada proses pengolahan data sehingga tidak dapat mengakses data untuk sementara waktu. Beberapa upaya yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara dalam memberikan informasi kepada Calon jamaah haji yaitu dengan membuka layanan PTSP, menyediakan Aplikasi Haji pintar, web Kemenag dan nomor kontak Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT Elek Media Komputindo, Jakarta
- Aufa Nur Fajriyyah dengan judul "*Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Pada Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi DKI Jakarta.*" dari Konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang dilakukan pada tahun 2015.
- Kurniawan Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaharuan Yogyakarta
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J, (2005), *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung, Rosdikarya
- Gonroos dalam Ratminto, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Puskata Pelajaran
- Mutmainnah yang berjudul "*Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Kementerian Agama Republik Indonesia*" dari Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang dilakukan pada tahun 2011.
- Nurhasyim, 2004. *SESPANAS LAN, Pelayanan Sektor Publik.*, Jakarta
- Rahmayanti, Nina, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu Yogyakarta
- Riyadi, 2002, *Perencanaan Pembangunan Daerah Strategi Mengendalikan*. Yogyakarta: Genta Publishing
- Soekanto, 2002, *Teori Peranan*. Jakarta: Bumi Aksara
- T. Hani, Handoko. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Tesis yang ditulis Abdul Latif dengan judul "*Analisis Keberhasilan Siskohat Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY*" dari Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret Surakarta yang dilakukan pada tahun 2010
- Tjiptono Fandi, 2002, *Prinsip - Prinsip total quality service*, penerbit Andi, Yogyakarta
- Winardi, 2011. *Teori Organisasi dan Perorganisasian*. Jakarta, Rajagrafindo persada
- Wursanto, I.G. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset Yogyakarta
- Zahrotun Munawaroh dengan judul "*Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015.*" Dari Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Wali songo Semarang yang dilakukan pada tahun 2015.