

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI
DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU PADA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALINAU**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

MURSAL NOER BM

NIM. 500896179

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF INFORMATION SYSTEM AND COMPUTERIZATION OF
INTEGRATED HAJJ IN THE RELIGIOUS KEMENTERIAN OFFICE
MALINAU DISTRICT

Mursal Noer BM
Mursalnoer76@gmail.com

Graduate Studies Program
 Indonesia Open University

Hajj is a national task involving various elements of ministries and organizational elements. The Ministry of Religious Affairs has a primary obligation in implementing the pilgrimage with the aim to improve the quality of pilgrim services. Integrated Haj Information and Computerized Information System (SISKOHAT) is a new form of change that is expected to manage the data of pilgrims optimally. With the launch of SISKOHAT Gen-2 on 3 April 2014 web-based with more sophisticated look and features, the scope covers SISKOHAT cores, switching with BPS, Integration and Executive information systems, will further simplify and speed up information services on positions and the status of pilgrims to the public since the registration period. The development policy of SISKOHAT which is linearly with top down model is implemented at the Office of the Ministry of Religious Affairs of Malinau Regency with online and realtime system. As well as the intensity of information media services both online and offline are also utilized in optimizing services of Hajj pilgrimage. In this study, the implementation of SISKOHAT at the Office of the Ministry of Religious Affairs of Malinau Regency is a policy that must be applied in plenary with the analysis of the six variables of Van Meter and Van Horn implementation model including: 1) Standard and Policy Objectives, 2) Resources, 3) Communication among Implementing Agency, 4) Characteristics of Implementing Agent, 5) Social Environment, Economy and Politics, 6) Disposition Implementor. Of the six variables mentioned above, three of which are recommended for disempunakan are: 1) policy goals, in which the policy of special Hajj registration that has not been accommodated in SISKOHAT Gen-2. 2) Resources, there are still SISKOHAT Gen-2 application content that is not understood by users / operators, and operator placement is not from IT background. 3) Communication between Organizations, real time which has become an icon between SISKOHAT and BPS BPIH not yet running maximally, with indication still error of data entry hajj pilgrims candidate in BPS BPIH which entered in database of SISKOHAT Regency / City other, and application of opening blocking period expired Hajj registration that has not been accommodated in the SISKOHAT Gen-2 application.

Keywords: *Implementation, SISKOHAT and Hajj Information Service*

ABSTRAK

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI
TERPADU PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN MALINAU

Mursal Noer BM
Mursalnoer76@gmail.com

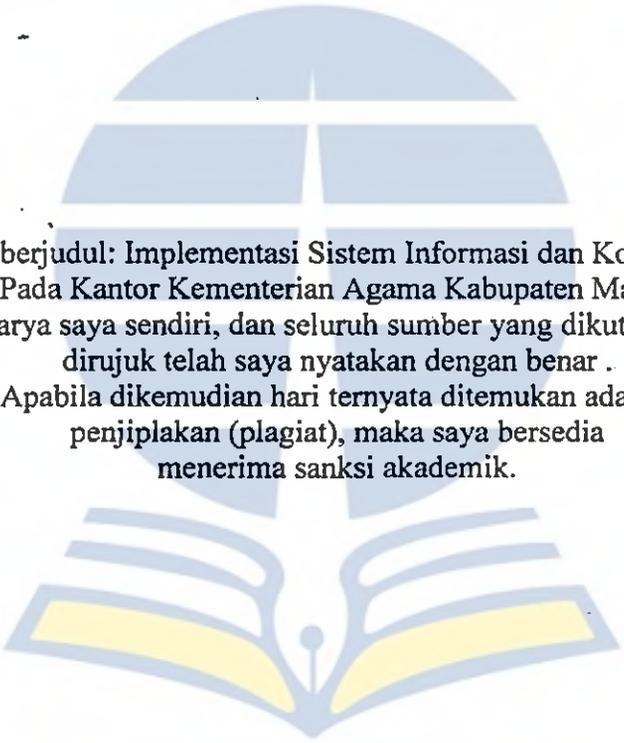
Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah tugas nasional yang melibatkan berbagai unsur kementerian dan elemen organisasi. Kementerian Agama mempunyai kewajiban utama dalam melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan suatu bentuk perubahan baru yang diharapkan dapat mengelola data jemaah haji secara optimal. Dengan diluncurkannya SISKOHAT Gen-2 pada tanggal 3 April 2014 yang berbasis *web* dengan tampilan dan fitur-fitur yang lebih canggih, serta cakupannya meliputi *core* SISKOHAT, *switching* dengan BPS, *Integrasi* dan *Executive information systems*, akan lebih memudahkan dan mempercepat layanan informasi tentang posisi dan status jemaah haji kepada publik sejak masa pendaftaran. Kebijakan dibangunnya SISKOHAT yang secara *linier* dengan model *top down* diimplementasikan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dengan sistem *online* dan *realtime*. Serta intensifitas layanan media informasi baik *online* maupun *offline* juga dimanfaatkan dalam optimalisasi pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Dalam penelitian ini, Implementasi SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau adalah kebijakan yang harus diterapkan secara paripurna dengan analisis enam variabel model implementasi Van Meter dan Van Horn meliputi: 1) Standar dan Sasaran Kebijakan, 2) Sumberdaya, 3) Komunikasi antar Badan Pelaksana, 4) Karakteristik Agen Pelaksana, 5) Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik, 6) Disposisi Implementor. Dari enam variabel di atas, tiga diantaranya direkomendasikan untuk disempunakan yaitu: 1) sasaran kebijakan, di mana kebijakan pendaftaran haji khusus yang belum terakomodir dalam SISKOHAT Gen-2. 2) Sumberdaya, masih adanya *content* aplikasi SISKOHAT Gen-2 yang belum dipahami oleh pengguna/operator, serta penempatan operator bukan dari background IT. 3) Komunikasi antar Organisasi, *real time* yang selama ini menjadi *icon* antara SISKOHAT dan BPS BPIH belum berjalan maksimal, dengan indikasi masih adanya kesalahan *entry* data calon jemaah haji di BPS BPIH yang masuk dalam *database* SISKOHAT Kabupaten/Kota lain, serta aplikasi pembukaan blokir masa *expired* pendaftaran haji yang belum terakomodir dalam aplikasi SISKOHAT Gen-2.

Kata Kunci: Implementasi, SISKOHAT dan Layanan Informasi Haji

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

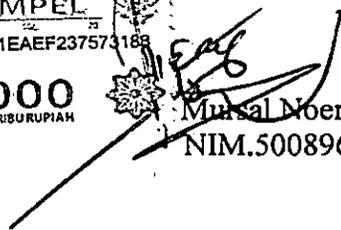


TAPM yang berjudul: Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar .
Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Malinau, 30 Oktober 2017

Yang Menyatakan




Mutsal Noer BM
NIM.500896179

PERSETUJUAN TAPM

**Judul TAPM : Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu
Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau**

Penyusun TAPM : Mursal Noer BM
NIM : 500896179
Program Studi : Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Sabtu, 09 Desember 2017

Menyetujui

Pembimbing II,


Dr. Ir. Soesilo Wibowo, M.S
NIP. 195308271979031002

Pembimbing I,


Dr. Mujibur Rahman Khairul Muluk, M. Si
NIP. 197105101998031004

Mengetahui

Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik
Program Magister Administrasi Publik


Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 195910271986031003

Direktur
Program Pascasarjana




Dr. Liestyodono B. Irianto, M.Si
NIP. 19581215 198601 1 009

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Mursal Noer BM
NIM : 500896179
Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik
Judul : Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu
Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu/09 Desember 2017
Waktu : 13.30-15.00

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Nama: Dr. Liestyodono B. Irianto, M.Si

Penguji Ahli
Nama: Dr. Agus Maulana, M.S.M

Pembimbing I
Nama: Dr. Mujibur Rahman Khairul Muluk, M. Si

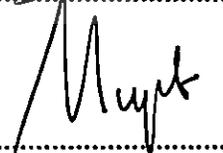
Pembimbing II
Nama: Dr. Ir. Soesilo Wibowo, M.S



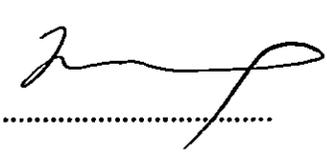
.....



.....



.....



.....



.....

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister ini dengan judul **"Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau"**. Shalawat serta Salam tidak lupa penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW, *Allahumma shalli 'ala Muhammad wa'ala ali Muhammad; Assalamualaika ya Rasulullah*.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

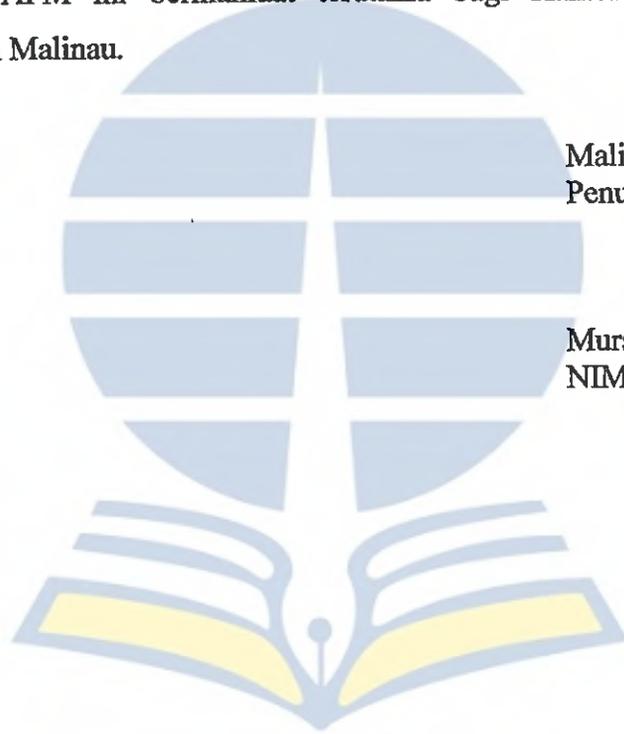
1. Prof. Drs. Ojat Darajat, M.Bus., Ph.D, Rektor Universitas Terbuka.
2. Prof. Dr.H. Nur Syam, M. Si, Sekretaris Jenderal Kementerian Agama Republik Indonesia, yang telah menerbitkan Surat Izin Belajar sebagai legalitas formal dalam mengikuti study.
3. H. Suraiansyah Hanafi, S.Ag., M.Pd, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Utara, yang telah mendukung terhadap peningkatan kompetensi pegawai.
4. Dr. Sofjan Arifin, Kepala UPBJJ UT Tarakan.
5. Dr. Mujiburahman Khairul Muluk, M. Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikiran, serta memotivasi penulis dalam penyusunan TAPM.
6. Dr.Ir. Soesilo Wibowo, MS, selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dalam membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan TAPM.
7. H. Ishak, S. Sos, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, yang telah bersedia dan begitu banyak memberi informasi terkait data yang dibutuhkan dalam penyusunan TAPM.
8. Teristimewa buat Isteriku tercinta Sapriani,SH.,MH yang selalu menyemangati dan memotivasi hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan serta anak-anaku tersayang Nuramaliah Zahrah Noer dan Muhammad Shadiq Ahyar Noer.

9. Para pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau khususnya pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang telah bersedia membantu dalam pengambilan data.
10. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan Tugas Akhir.

Kiranya Allah SWT yang akan memberikan balasan atas segala kebaikan dan kemurahan hati semuanya. Seperti peribahasa "tiada gading yang tak retak", maknanya tesis inipun masih jauh dari sempurna, maka kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya penulis berharap semoga TAPM ini bermanfaat terutama bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Malinau, Nopember 2017
Penulis,

Mursal Noer BM
NIM.500896179



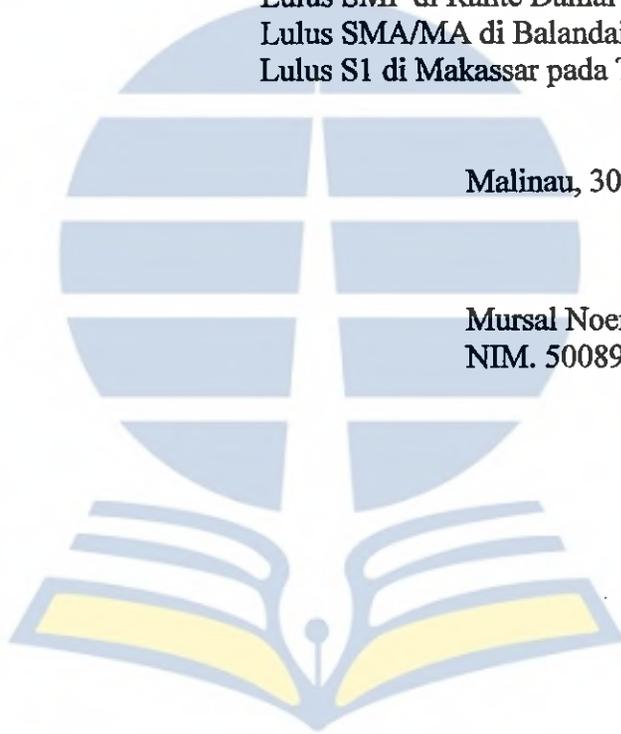
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Mursal Noer BM
NIM : 500896179
Program Studi :
Tempat Tanggal Lahir : Lamasi Pantai, 09 Juni 1976
Alamat : Jl. Pusat Pemerintahan Malinau, RT.09 Desa
Malinau Hulu Kec. Malinau Kota
Agama : Islam
Email : mursalnoer76@gmail.com

Riwayat Pendidikan : Lulus SD di Lamasi Pantai Pada Tahun 1991
Lulus SMP di Rante Damai pada Tahun 1993
Lulus SMA/MA di Balandai pada Tahun 1996
Lulus S1 di Makassar pada Tahun 2000

Malinau, 30 Oktober 2017

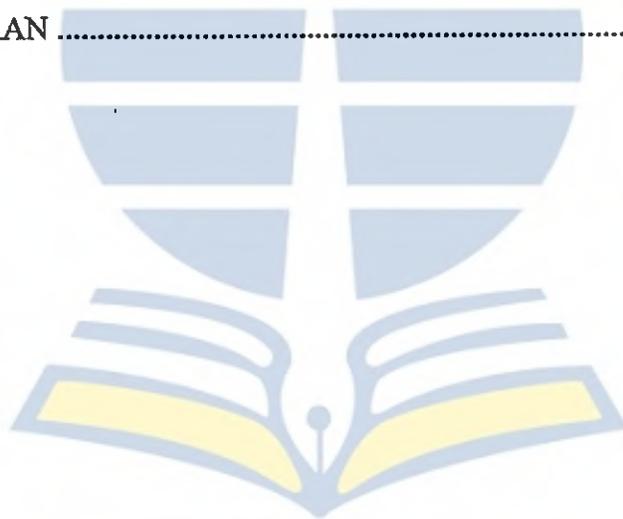
Mursal Noer BM
NIM. 500896179



DAFTAR ISI

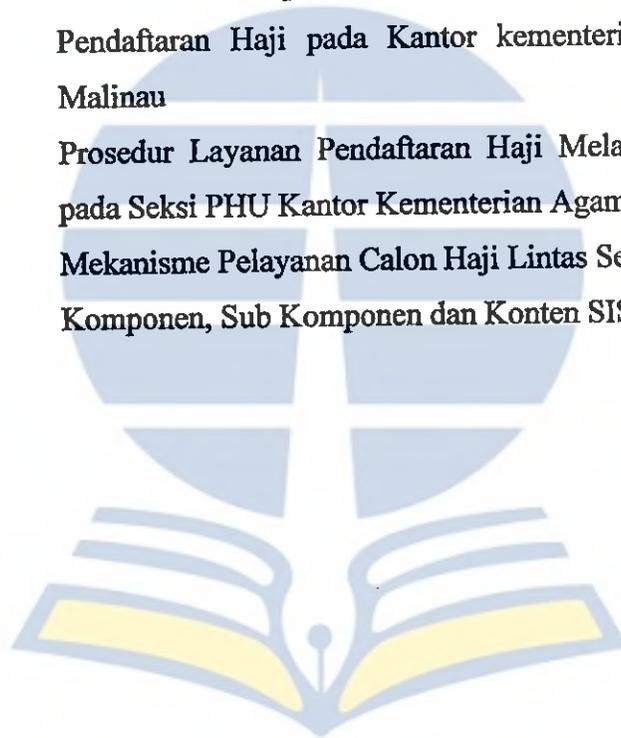
Abstract	ii
Abstrak	iii
Lembar Persetujuan	v
Lembar Pengesahan	vi
Kata Pengantar	vii
Riwayat Hidup	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Teoritik.....	11
1. Kebijakan Publik	11
2. Implementasi Kebijakan Publik	30
3. Konsep Dasar Sistem Informasi Manajemen.....	52
4. Konsep Pelayanan Informasi Publik.....	61
5. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu...	73
B. Penelitian Terdahulu	95
C. Kerangka Berpikir	98
D. Operasionalisasi Konsep	104
BAB III METODE PENELITIAN	110
A. Desain Penelitian	110

B.	Sumber Informasi dan Pemilihan Informan	111
C.	Instrumen Penelitian.....	113
D.	Prosedur Pengumpulan Data	117
E.	Metode Analisis Data	118
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	121
A.	Deskripsi Objek Penelitian	121
B.	Hasil dan Pembahasan	132
1.	Hasil Penelitian.....	132
2.	Pembahasan	190
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	225
A.	KESIMPULAN.....	225
B.	SARAN	226
DAFTAR PUSTAKA	229
LAMPIRAN	235



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Sistem Informasi Manajemen Gordon
Tabel 2.2	Faktor Penyebab lemahnya Pelayanan Publik
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk menurut Kecamatan dan Agama yang dianut di Kabupaten Malinau
Tabel 4.2	Sumberdaya Manusia Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
Tabel 4.3	Tujuan, Sasaran dan Indikator Kinerja
Tabel 4.4	Kualitas Penerapan Standar operasional Prosedur Tatacara Pendaftaran Haji pada Kantor kementerian Agama Kabupaten Malinau
Tabel 4.5	Prosedur Layanan Pendaftaran Haji Melalui SSKOHAT Gen-2 pada Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau
Tabel 4.6	Mekanisme Pelayanan Calon Haji Lintas Sektoral
Tabel 4.7	Komponen, Sub Komponen dan Konten SSKOHAT Gen-2



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Tiga Elemen Sistem Kebijakan menurut W. Dunn
- Gambar 2.2 Lima Tipe Informasi yang Relevan dengan Kebijakan
- Gambar 2.3 Model Implementasi Edwar III
- Gambar 2.4 Model Implementasi van Meter dan Van Horn
- Gambar 2.5 Model Analisis Manajemen sebagai Sistem David W. Miller dan Martin K. Starr
- Gambar 2.6 Faktor Penyebab Lemahnya Pelayanan Publik
- Gambar 2.7 Kerangka Berpikir
- Gambar 3.1 Analisis Model Interaktif Miles, Huberman dan Saldana
- Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Malinau
- Gambar 4.2 Persentase jumlah penduduk menurut Agama yang dianut di Kabupaten Malinau, 2015
- Gambar 4.3 Struktur Organisasi Seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah
- Gambar 4.4 Alur Pendaftaran Haji Reguler
- Gambar 4.5 Prosedur Pendaftaran Haji Reguler
- Gambar 4.6 Media Informasi: website <http://haji.kemenag.go.id>
- Gambar 4.7 Media Informasi: *Facebook*: Informasi Haji
- Gambar 4.8 Media Informasi: *Twitter*: @ Informasi Haji
- Gambar 4.9 Media Informasi: *Youtube*: Informasi Haji
- Gambar 4.10 Media Informasi: Aplikasi Haji Pintar
- Gambar 4.11 Main Aplikasi/*Control/Panel/Menu*
- Gambar 4.12 *Area Add New Running Teks*
- Gambar 4.13 *Area Add New Article*
- Gambar 4.14 *Area Add New Video*
- Gambar 4.15 *Area Add New Haji Candidate*
- Gambar 4.16 Implementasi SSKOHAT Model *Top Down*-Mursal Noer BM

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Transkrip Wawancara
- Lampiran 3 Data Informan: Informan Utama dan Pendukung
- Lampiran 4 Data Calon Jemaah Haji Terdaftar dalam Database SSKOHAT Berdasarkan Sub Komponen Monitoring Jemaah Tabungan Aktif Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau
- Lampiran 5 Data Calon Jemaah Haji Terdaftar dalam *Database* SSKOHAT pada Sub Komponen Profil Jemaah Haji Reguler Kantor Kementerian Agama Kab. Malinau Tahun 2011 s/d 2017
- Lampiran 6 Data Calon Jemaah Haji Terdaftar dalam *Database* SSKOHAT Berdasarkan Sub Komponen Informasi Waiting List Provinsi Kalimantan Utara
- Lampiran 7 Data Calon Jemaah Haji Berdasarkan *Database* SSKOHAT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau (2015, 2016, 2017)
- Lampiran 8 Data Calon Jemaah Haji Kabupaten Malinau berdasarkan profil jemaah haji reguler tahun 2016
- Lampiran 9 Data Calon Jemaah Haji Kabupaten Malinau berdasarkan profil jemaah haji reguler tahun 2017
- Lampiran 10 Data Calon Jemaah Haji Kabupaten Malinau Berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur Tahun Keberangkatan 1438H/2017M
- Lampiran 11 Jumlah Jemaah Haji Menurut Kecamatan di Kabupaten Malinau, 2017
- Lampiran 12 Standar Operasional Prosedur Pengembalian Dana Pembatalan Porsi Haji
- Lampiran 13 Alur pendaftaran dan pembatalan pendaftaran haji yang disederhanakan

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Perubahannya, Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2009, mengamanatkan bahwa Pemerintah bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan ibadah haji sebagai tugas nasional. Penyelenggaraan ibadah haji oleh pemerintah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji, sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam. Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan pelayanan informasi yang diperlukan oleh jemaah haji. Pada hakekatnya penyelenggaraan ibadah haji adalah merupakan bagian dari pelayanan publik. Setiap pelayanan publik harus memperhatikan kepuasan publik. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan haji perlu terus dilakukan, sebab hal tersebut akan berpengaruh pada tingkat kepuasan para jemaah yang melaksanakan haji.

Perubahan merupakan keniscayaan dalam realitas kehidupan untuk menemukan sesuatu yang lebih. Kadangkala, perubahan tersebut dinilai secara tidak dewasa oleh segelintir komunitas yang memiliki berbagai kepentingan atas status tetap suatu objek. Namun pada akhirnya, perubahan tersebut akan disambut dengan kecerdasan emosional melalui proses sosialisasi yang tepat sasaran dan media yang dipergunakan untuk mengarahkan serta menyebarkan suatu perubahan.

Di luar dari aspek manusiknya, Ibadah haji selalu mengalami berbagai perubahan, dan hal ini merupakan sebuah realita, dikarenakan perubahan-perubahan kebudayaan manusia senada dengan perubahan pola pikir yang dieksploitasikan kepada penggunaan teknologi diberbagai bidang, sehingga desakan untuk merubah aspek kebutuhan akan terpengaruh dengan hadirnya suatu perubahan. Manusia cenderung untuk memilih, membandingkan serta menciptakan kondisi korektif, kritis baik yang sifatnya membangun secara komprehensif maupun kepentingan yang parsial. Faktor inilah yang menyebabkan pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama terus mencari teknik, bahan dan methode yang *profitable* untuk memanejemen penyelenggaraan ibadah haji agar semakin baik dan terus optimal.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat sehingga hampir semua aktivitas manusia menggunakan perangkat teknologi informasi. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT Gen-2) merupakan media Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), bukan satuan kerja, lebih tepatnya adalah alat pendukung kerja. Setiap terkait dengan koneksi jaringan dan data haji di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) akan memanfaatkan fasilitas teknologi ini. Pendaftaran, pembatalan, pelunasan dan terkait dengan haji niscaya akan memberdayakannya untuk validitas data.

Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah dalam hal ini Kementrian Agama yang bertindak tidak hanya sebagai regulator tetapi juga sebagai operator tunggal dalam menyelenggarakan pelayanan haji masih kental dilakukan sehingga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien. Maka, sebelum diimplementasikannya

SISKOHAT Gen-2 yang digunakan oleh Kementerian Agama diseluruh Indonesia dalam penyelenggaraan ibadah haji, banyak kalangan menilai operasionalisasinya masih dianggap kurang. Kekurangan tersebut terlihat dari kurang lengkapnya *database* yang isinya data pendaftar, data penyeter, data kloter, perpindahan jemaah haji termasuk kedatangan jemaah haji. Data-data tersebut tidak hanya bermanfaat bagi para jemaah haji, melainkan juga bagi para keluarga yang berada di tanah air, tujuannya adalah untuk mengetahui kondisi anggota jemaah haji yang sedang beribadah di tanah suci, namun semua itu tidak dapat terinformasikan secara *up date*, disebabkan adanya keterbatasan *system* komputer yang digunakan, akhirnya informasi kedatangan jemaah haji diketahui secara manual yaitu melalui pesawat telepon oleh keluarga jemaah. Bahkan terkadang pihak Kantor Kementerian Agama tidak dapat memberi informasi soal kondisi jemaah haji dengan alasan tidak mendapatkan informasi dari petugas atau ketua regu dan ketua rombongan.

Adapun dalam konteks penentuan keberangkatan jemaah haji tidak sepenuhnya menggunakan data SISKOHAT walaupun *data estimasi* keberangkatan haji sudah ditayangkan melalui website haji Kementerian Agama. Sehingga sasaran SISKOHAT tidak memenuhi rasa keadilan dan transparansi, akan tetapi justru menjadi salah satu citra buruk dalam sistem pelayanan publik. Walaupun data calon jemaah haji sudah diproses oleh SISKOHAT yang seharusnya bisa berangkat pada tahun berjalan, namun nyatanya tidak bisa berangkat, tidak hanya permasalahan soal keberangkatan saja yang kadang menjadi sorotan, bahkan saat pendaftaran calon jemaah haji dengan *system* komputer yang lama, pasangan suami-isteri bisa berbeda atau terpisah kloter.

Pasalnya saat dimasukkan data calon haji dapat disalip dengan data orang lain, meski hanya terpaut beberapa menit saja, permasalahan seperti di atas paling tidak membutuhkan *system* manajemen penyelenggaraan ibadah haji yang baik. Oleh karena itu, pemerintah melalui Kementerian Agama melakukan terobosan baru dengan membangun *link* informasi yang dapat diakses dengan mudah oleh publik yakni penerapan SISKOHAT Gen-2 sebagai kunci sukses di era digitalisasi saat ini.

Suatu langkah tepat yang diambil oleh Kementerian Agama dalam upaya meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji adalah mengambil langkah-langkah kebijakan terkait upaya memberikan kemudahan dan percepatan layanan, pengendalian pendaftaran dan penyetoran lunas Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dengan membangun sistem teknologi informasi haji secara terintegrasi yang lebih dikenal dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT Gen-2). Fungsi utama system ini diimplementasikan adalah untuk melayani pendaftaran haji yang dapat dimonitor dan dikendalikan secara terpusat, *on line* dan *real time*.

Pada tanggal 3 April 2014 SISKOHAT Gen-2 diluncurkan yang merupakan penyempurnaan dari sistem sebelumnya yaitu SISKOHAT Gen-1. SISKOHAT Gen-2 ini sudah bisa diakses oleh Kabupaten/kota di Indonesia. Fungsi utamanya adalah untuk membangun *database* jemaah haji, pendaftaran haji, pelunasan BPIH, pengurusan paspor, sistem nomor urut porsi, penerbangan, pengelompokan jemaah dan pelayanan lain. Dengan kata lain, SISKOHAT Gen-2 adalah transparansi dan inti serta jantungnya penyelenggaraan ibadah haji Indonesia secara *real time*.

Dengan keunggulan SSKOHAT ini dan tanpa merubah konten yang ada, mengalami beberapa penyempurnaan pada Tahun 2016 yang dikenal dengan peremajaan perangkat, di mana tambahan (peremajaan perangkat SSKOHAT) dalam versi 3 (tiga) dimunculkan sebagai pelengkap dari SSKOHAT Gen-2. Ada dua aplikasi yang diimplementasikan dalam peremajaan perangkat SSKOHAT Gen-2 dalam versi 3 yaitu:

1. Aplikasi sistem pendaftaran haji reguler, di mana dilakukan penyederhanaan prosedur pendaftaran haji.
2. Aplikasi sistem pembatalan haji, bagi calon jemaah haji yang ingin melakukan pembatalan, maka dapat mengajukan permohonan pembatalan langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, karena pembatalan dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Kemudian dalam implementasi SSKOHAT Gen-2 versi 3, selain diimplementasikannya dua aplikasi di atas, Kementerian Agama juga menerapkan sistem deteksi sudah pernah berhaji dengan metode *Algoritma Similaritas*, yang merupakan respon atas diberlakukannya Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 29 Tahun 2015 Perubahan atas PMA Nomor 14 Tahun 2012 tentang tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

Keluarnya Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan haji reguler, maka sejak Tahun 2016 sampai dengan Tahun 2017 ini sistem pendaftaran haji reguler berubah drastis yaitu : 1) Menggunakan perangkat SSKOHAT Gen 2; 2) Menerapkan *biometric system* (ambil foto dan sidik jari); 3) Merubah proses pendaftaran haji yang semula empat tahap dipangkas menjadi dua tahap. Pemangkasan ini juga mempermudah jemaah dan

publik, baik pada waktu maupun biaya; 4) Proses pendaftaran haji dua tahap. Tahap pertama, calon jemaah yang ingin mendaftar haji cukup membuka tabungan dan membayar BPIH di BPS. Tahap kedua, setelah itu calon jemaah pergi ke Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota untuk melakukan validasi, mengisi formulir Surat pendaftaran Pergi Haji (SPPH), serta melakukan cetak nomor porsi.

Dibalik keunggulan SISKOHAT Gen-2 yang diimplementasikan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, terdapat sejumlah kelemahan yang perlu penyempurnaan, seperti: 1) aplikasi sistem pendaftaran haji khusus, 2) aplikasi pengembalian data calon jemaah haji Kabupaten Malinau yang masuk ke *database* SISKOHAT Kabupaten/Kota lain, 3) aplikasi pembukaan blokir pendaftaran masa expired.

Pada dasarnya perubahan kebijakan tersebut merupakan langkah maju bagi pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, namun kenyataan di lapangan tidak seperti yang digambarkan di atas. Calon jemaah haji yang seharusnya di *input* ke dalam SISKOHAT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, tidak dapat dilakukan karena adanya beberapa persyaratan yang belum dipenuhi, seperti adanya perbedaan data pada dokumen persyaratan pendaftaran haji seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Lahir, Akta Nikah dan Ijazah. Akhirnya calon jemaah haji harus melengkapi persyaratan tersebut pada instansi yang berbeda dan memerlukan waktu yang cukup lama.

SISKOHAT Gen 2 memiliki komponen-komponen sistem berupa orang yang mengoperasikan sistem, data yang dibutuhkan untuk proses bisnis organisasi, perangkat keras, perangkat lunak, telekomunikasi, dan prosedur penggunaan

sistem. Secara bersama-sama enam komponen tersebut menjadikan suatu sistem informasi yang dapat melaksanakan fungsi mengumpulkan dan menyimpan data, mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen, dan menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga aset-aset dalam organisasi. Sumberdaya manusia yang dimiliki oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau pada Penyelenggara Haji dan Umrah sangat terbatas, hanya memiliki dua pegawai yaitu satu orang Kepala seksi dan satu orang sebagai *operator* SISKOHAT.

Hambatan implementasi Teknologi Informasi (TI) banyak diakibatkan oleh faktor pengguna teknologi informasi tersebut. Padahal faktor yang memegang peranan penting dalam keberhasilan penerapan teknologi informasi salah satunya adalah *pengguna/operator*. Kesiapan pengguna untuk menerima teknologi informasi mempunyai pengaruh besar dalam menentukan kesuksesan penerapan teknologi informasi yang dikembangkan.

Menurut Direktur Pelayanan Haji Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Sri Ilham Lubis, dalam <http://haji.kemenag.go.id/v3/> bahwa Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) kini menjadi "jantung" bagi pelayanan jemaah haji, karena seluruh proses pengolahan data baik untuk kepentingan pendaftaran, pembatalan, pembuatan paspor, penerbangan pemberangkatan dan pemulangan, perbankan dan biodata calon jemaah haji mengacu kepada sistem komputer terpadu tersebut. Hingga kini sistem tersebut secara bertahap mengalami penyempurnaan dan dapat digunakan sebagai "*cross check*" data keuangan di Bank Penerima Setoran (BPS) dan jumlah data calon haji yang akan diberangkatkan. Hal ini disebabkan setiap aktivitasnya mengacu kepada *database*

SISKOHAT. Terlebih lagi sudah "online" antara Kementerian Agama di pusat dengan seluruh Kantor Kementerian Agama di seluruh provinsi, termasuk pada tingkat Kabupaten dan Kota.

Persoalan lain muncul di tingkat implementasi antara lain masyarakat tidak sepenuhnya merupakan masyarakat yang berpendidikan dan berpendidikan tinggi, mengerti tentang prosedur pendaftaran haji, tidak mengerti apa itu SISKOHAT, merasa jenuh dengan aturan birokrasi yang terkesan mempersulit, awam dengan aturan perbankan dalam penyetoran biaya penyelenggaraan ibadah haji dan jarak tempuh yang jauh dari tempat tinggal, BPS BPIH dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Di sisi lain, lemahnya kualitas sumberdaya manusia sebagai pengguna sangat mempengaruhi kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, baik dari segi penggunaan Sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu, pelayanan pendaftaran haji, penerimaan dan penyampaian informasi yang belum maksimal, serta belum dipahaminya beberapa konten yang ada dalam sistem aplikasi SISKOHAT.

Namun demikian sebagai penyelenggara dan pemberi layanan, Kantor Kementrian Agama Kabupaten Malinau memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kepada jemaah haji dengan menjalankan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji mulai dari perumusan dan pelaksanaan, penyusunan norma-norma, standar operasional prosedur, dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, sehingga SISKOHAT dapat

berfungsi berdasarkan prinsip pelayanan publik. (Wawancara dengan Kepala Kantor kementerian Agama Kabupaten Malinau pada tanggal 10 April 2017).

Berangkat dari uraian dan fenomena tersebut di atas dan berdasarkan fakta empirik serta sisi penting dari SSKOHAT Gen-2 sebagai “jantung” pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang Implementasi SSKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena di atas sebagai latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi SSKOHAT dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji?
2. Apakah Implementasi SSKOHAT telah sesuai dengan Prinsip Pelayanan Publik?

C. Tujuan Penelitian

Mencermati perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, mendiskripsikan, dan menganalisis ”Implementasi SSKOHAT dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji”.
2. Untuk mengidentifikasi apakah Implementasi SSKOHAT telah sesuai dengan Prinsip Pelayanan Publik.

D. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian di atas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kegunaan dan manfaat baik dari segi keilmuan maupun dari segi praktis, antara lain:

1. Segi keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi secara ilmiah dan mendorong pihak lain untuk mengadakan penelitian lebih lanjut guna memecahkan kompleksitas masalah Siskohat.
2. Segi praktis, diharapkan dalam penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pejabat yang mempunyai otoritas penyelenggaraan ibadah haji khususnya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Sesuai dengan variabel dalam penelitian ini yaitu Implementasi SIS-KOHAT dan Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji, maka diperlukan teori yang mendukung penelitian ini sebagai pendekatan dalam menentukan kerangka pikir dan fokus penelitian ini. Dalam memahami implementasi kebijakan, terlebih dahulu perlu diketahui tentang kebijakan publik, kemudian implementasi kebijakan publik serta konsep pelayanan informasi publik, Selanjutnya secara konseptual dapat dioperasionalkan secara utuh.

A. Kajian Teoritik

1. Kebijakan Publik

Kebijakan publik dalam definisi yang masyhur dari Dye (dalam Dwiyanto, 2009:17) adalah *whatever governments choose to do or not to do*. Maksudnya, Dye hendak menyatakan bahwa apapun kegiatan pemerintah baik yang eksplisit maupun *implisit* merupakan kebijakan. Dalam pelaksanaannya, kebijakan publik ini harus diturunkan dalam serangkaian petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku internal dalam birokrasi, Sedangkan dari sisi masyarakat, yang penting adalah adanya suatu standar pelayanan publik, yang menjabarkan pada masyarakat apa pelayanan yang menjadi haknya, siapa yang bisa mendapatkannya, apa persyaratannya, juga bagaimana bentuk layanan itu. Hal ini akan mengikat pemerintah (negara) sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Budiman Rusli, (2013) menjelaskan bahwa efektifitas kebijakan publik akan terukur dari seberapa besar kebijakan tersebut dapat

direalisasikan dan memberi solusi terhadap berbagai masalah publik yang sedang terjadi. Hal ini berarti bahwa pelayanan publik merupakan tindak lanjut dari penerapan kebijakan yang langsung bersentuhan dengan masalah dan kepentingan masyarakat. Dalam perkembangan konsep kebijakan publik yang kontemporer menekankan perlunya *action* dari pemerintah, walaupun pada awal perkembangannya kebijakan publik dapat berarti *to do or not to do*, yang menggambarkan diamnya pemerintah merupakan kebijakan. Akan tetapi dalam praktek, penyelenggaraan pemerintahan, *not to do* seringkali menimbulkan kegamangan masyarakat dalam menilai sikap pemerintah terhadap suatu masalah yang sedang berkembang.

Lebih jauh, Rusli (2003) berpandangan bahwa dalam paradigma yang kontemporer, kebijakan publik didorong pada *to do* yang berarti ada *action* yang nyata dari pemerintah. Dengan adanya *action* maka membuka peluang untuk terjadinya program pelayanan publik. Kebijakan publik dan pelayanan publik merupakan dua variabel penting dalam administrasi publik kontemporer yang memiliki hubungan kausalitas yang tinggi, tidak dapat dipisahkan walaupun bisa dibedakan fungsinya. Karena pelayanan yang baik harus bertitik tolak dari kebijakan publik sehingga memiliki dasar hukum yang jelas untuk mencegah terjadinya penyimpangan. Sebaliknya, kebijakan publik harus memiliki orientasi pada pelayanan agar tidak hanya sekedar ketentuan formal di atas kertas tanpa memberi makna terhadap kehidupan masyarakat.

Menurut Jenkins (dalam Saleh: 2008. 55), bahwa kebijakan publik diartikan sebagai rangkaian keputusan yang diambil dan saling berhubungan antara pemerintah, politikus dan masyarakat (*interes group*) berkaitan dengan tujuan, prinsip dan kemaslahatan kebijakan tersebut bagi orang banyak. *Thomas A. Birkland* (dalam Saleh:2008), juga menyebutkan bahwa dari begitu banyak definisi tentangnya, kebijakan publik secara keseluruhan selalu berkaitan dengan pilihan pemerintah tentang apa yang akan dan bisa dilakukan dan tidak bisa dilakukan (*whatever governments choose to do or not to do*).

Terminologi kebijakan publik juga dapat merujuk pada serangkaian pelaksanaan yang lebih luas dari peraturan perundangan, mencakup juga aspek anggaran dan struktur pelaksana. Secara kasat mata dapatlah dikatakan bahwa siklus kebijakan publik itu sendiri bisa dikaitkan dengan *pembuatan kebijakan, pelaksanaan kebijakan dan evaluasi kebijakan*. Beberapa pertanyaan mendasar tentang siklus kebijakan publik ini dapat dirumuskan, seperti bagaimana keterlibatan publik dalam setiap tahapan kebijakan bisa menjadi ukuran tentang tingkat kepatuhan negara kepada amanat rakyat yang berdaulat atasnya. Dapatkah publik mengetahui apa yang menjadi agenda kebijakan, yakni serangkaian persoalan yang ingin diselesaikan dan prioritasnya? Dapatkah publik memberi masukan yang berpengaruh terhadap isi kebijakan publik yang akan dilahirkan dan bagaimana cara atau mekanisme pengaturan tersebut?. Begitu juga pada tahap pelaksanaan, dapatkan publik mengawasi penyimpangan pelaksanaan, juga apakah tersedia mekanisme kontrol publik, yakni proses

yang memungkinkan keberatan publik atas suatu kebijakan dibicarakan dan berpengaruh secara signifikan. Karena itu kebijakan publik dapat juga dikatakan sebagai keinginan pemerintah yang idealnya dalam masyarakat demokratis merupakan cerminan pendapat umum (*public opinion*).

Dalam beberapa telaah tentang teori dan arah kebijakan publik yang ideal A. Chumaini Saleh (2008:56-57) mengemukakan bahwa untuk mewujudkan sebuah kebijakan publik yang efektif diperlukan sejumlah hal: *Pertama*, adanya perangkat hukum berupa peraturan perundang-undangan sehingga dapat diketahui publik apa yang telah diputuskan; *kedua*, kebijakan ini harus jelas struktur pelaksana dan pembiayaannya; serta *ketiga*, diperlukan adanya kontrol publik, yakni mekanisme yang memungkinkan publik mengetahui kebijakan tersebut dalam pelaksanaannya mengalami penyimpangan atau tidak.

Kebijakan publik merupakan salah satu dimensi pokok dalam ilmu dan praktek administrasi publik. Sebagai salah satu unsur penting dalam administrasi publik, kebijakan publik dianalogikan fungsinya sama dengan fungsi otak pada tubuh manusia, karena melalui instrumen ini, segala aktivitas kehidupan bernegara dan bermasyarakat mulai dilakukan oleh birokrasi, plus pihak swasta dan masyarakat.

Dalam konteks organisasi, baik yang berukuran kecil maupun yang berukuran besar, seperti suatu bangsa, kebijakan publik merupakan instrumen nyata yang menggambarkan hubungan yang riil antara pemerintah dan masyarakat. Kebijakan publik sebagai titik awal (*starting point*) pengoperasian program-program dan /atau kegiatan-kegiatan yang

dilaksanakan oleh pemerintah, masyarakat dan swasta. Oleh karena itu, Pareto (dalam Mulyadi, 2016:1) pernah berkata bahwa kebijakan publik merupakan faktor kritikal bagi kemajuan dan kemunduran suatu negara-bangsa.

Dalam tatanan keilmuan, kebijakan publik dapat dipandang sebagai suatu proses yang berkesinambungan dan saling terkait yang dilakukan oleh pemerintah bersama *stakeholders* lain dalam mengatur, mengelola dan menyelesaikan berbagai urusan publik, masalah publik dan sumberdaya yang ada untuk kepentingan bersama. Berbagai proses tersebut meliputi, formulasi, implementasi dan evaluasi kebijakan. Ketiga tahap tersebut tidak bisa terpisah satu dengan lainnya. Meskipun dalam formulasi kebijakan publik sudah dilakukan secara baik, belum tentu kebijakan itu dapat *self executing* dan dapat mengalami kesuksesan. Tahap implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan juga menjadi tahapan yang penting untuk menilai secara keseluruhan bahwa kebijakan itu berhasil mencapai tujuan dan sasaran secara optimal bagi kepentingan bersama.

Kebijakan publik merupakan suatu proses formulasi, implementasi dan evaluasi kebijakan yang berkesinambungan dan saling terkait yang dilakukan oleh pemerintah dengan *stakeholder* dalam mengatur, mengelola dan menyelesaikan berbagai urusan publik, masalah publik dan sumberdaya yang ada untuk kemasalahatan publik. Dari ketiga proses tersebut, menurut Mulyadi (2016:3) bahwa tahapan implementasi dan evaluasi kebijakan publik merupakan hal yang sangat penting dilakukan.

Kebijakan menurut James E. Anderson (dalam Islamy 2001:17), yaitu : “*Apurposeive course of action followed by an actor or set of factor in dealing with aproblem or matter of concern*” (serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang pelaku atau kelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu). Istilah kebijakan publik lebih sering dipergunakan dalam kaitannya dengan tindakan-tindakan atau kegiatan pemerintah, hal tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Carl J. Friedrick (dalam Solichin, 2004:3) yang menyatakan bahwa kebijakan ialah :

“suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.”

Pengertian kebijakan yang disebutkan di atas sebagai suatu tindakan yang diusulkan oleh pemerintah, lain halnya pendapat George C. Edwads III dan Ira Sharkansky (dalam Islamy, 2001:18-19) yang menyatakan bahwa “Kebijakan Negara adalah suatu tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan pemerintah”, sehingga suatu kebijakan tidak hanya suatu tindakan yang diusulkan tetapi juga yang tidak dilaksanakan, demikian pula pendapat Thomas Dye (dalam Subarsono, 2005:2) yang mengatakan kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan, definisi tersebut mengandung makna bahwa (1) kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan pemerintah, bukan organisasi swasta; (2) kebijakan publik menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas menunjukkan bahwa kebijakan publik merupakan suatu tindakan yang dilakukan pemerintah dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran untuk kepentingan seluruh masyarakat, yang mampu mengakomodasi nilai-nilai yang berkembang di dalam masyarakat, baik dilakukan atau tidak dilakukan, pemahaman tersebut sejalan dengan pendapat Islamy, (2001:20) menyatakan "Kebijakan negara adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan demi kepentingan seluruh masyarakat." Kebijakan Negara tersebut dapat berupa peraturan perundang-undangan yang dipergunakan untuk tujuan, sasaran dari program-program dan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah. Jika dikaitkan dengan pengertian kebijakan dengan kebijaksanaan, Syafie (2013:168) menyebutkan bahwa kebijakan (*policy*) berbeda dengan kebijaksanaan (*wisdom*) karena kebijakan adalah perintah atasan, sedangkan kebijaksanaan adalah perubahan peraturan yang sudah diterapkan oleh atasan sesuai keadaan situasi dan kondisi.

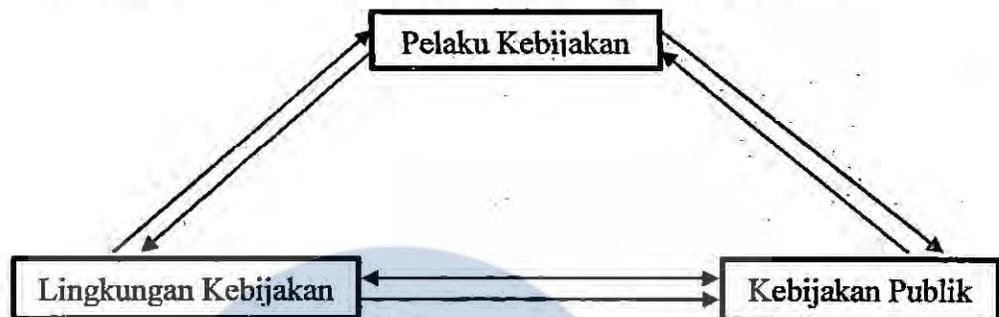
Dengan pengertian-pengertian kebijakan publik di atas disimpulkan bahwa kebijakan adalah serangkaian tindakan pemerintah yang bersifat mengatur dalam rangka merespon permasalahan yang dihadapi masyarakat dan mempunyai tujuan tertentu, berorientasi kepada kepentingan publik (masyarakat) dan bertujuan untuk mengatasi masalah, memenuhi keinginan dan tuntutan seluruh anggota masyarakat. Kebijakan juga memuat semua tindakan pemerintah baik yang dilakukan maupun tidak dilakukan oleh pemerintah yang dalam pelaksanaannya terdapat unsur

pemaksaan kepada pelaksana atau pengguna kebijakan agar dipatuhi, hal ini sejalan dengan pendapat *Easton* (Islamy, 2001:19) bahwa kebijakan mengandung nilai paksaan yang secara sah dapat dilakukan pemerintah sebagai pembuat kebijakan. Namun demikian tidaklah mudah membuat kebijakan publik yang baik dan benar, namun bukannya tidak mungkin suatu kebijakan publik akan dapat mengatasi permasalahan yang ada, untuk itu harus memperhatikan berbagai faktor, sebagaimana dikatakan Amara Raksasataya (dalam Islamy, 2001:17) mengemukakan bahwa suatu kebijakan harus memuat elemen-elemen yaitu :

- a. Identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai.
- b. Taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- c. Penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

Dengan mengidentifikasi tujuan yang ingin dicapai haruslah memahami isu atau masalah publik, dimana masalahnya bersifat mendasar, strategis, menyangkut banyak orang, berjangka panjang dan tidak bisa diselesaikan secara perorangan, dengan taktik dan strategi maupun berbagai input untuk pelaksanaan yang dituangkan dalam rumusan kebijakan publik dalam rangka menyelesaikan masalah yang ada, rumusan kebijakan merupakan bentuk perundang-undangan, setelah dirumuskan kemudian kebijakan publik di implementasikan baik oleh pemerintah, masyarakat maupun pemerintah bersama masyarakat. Untuk memahami kebijakan publik banyak sekali faktor yang mempengaruhi keberhasilan

kebijakan tersebut. Pada hakekatnya kebijakan publik berada dalam suatu sistem, dimana kebijakan dibuat mencakup hubungan timbal balik antara ketiga elemen yaitu kebijakan publik, pelaku kebijakan dan lingkungan kebijakan, sebagaimana yang digambarkan **Dunn (2003:110)**.



Sumber : W. Dunn (2003:110)

Gambar. 2.1

Tiga Elemen Sistem Kebijakan menurut W. Dunn

Tampak bahwa kebijakan merupakan serangkaian pilihan yang saling berhubungan yang dibuat oleh pejabat pemerintah dan diformulasikan ke dalam berbagai masalah (isu) yang timbul, keterlibatan pelaku kebijakan yaitu para individu atau kelompok individu akan mempengaruhi maupun dipengaruhi oleh lingkungan kebijakan, dalam aplikasinya pelaksanaan secara strategi dituangkan dalam program kegiatan, lain halnya pendapat Korten (dalam Subarsono, 2005:60) yang berpendapat bahwa keberhasilan suatu program akan ditentukan oleh tiga aspek yaitu jenis program, *beneficiaries* (penerima program) dan organisasi pelaksana program, meskipun hampir sama namun pandangan Korten lebih sempit dibanding pendapat Dunn. Dari pendapat tersebut maka sistem kebijakan yang dituangkan dalam bentuk program menunjukkan adanya keterpengaruhan antara pelaku kebijakan dalam hal ini organisasi pelaksana, kebijakan atau program itu sendiri dan lingkungan kebijakan maupun penerima program,

di mana pelaku kebijakan sebagai pencipta sekaligus menghasilkan sistem tersebut dan pelaksana program akan sangat berpengaruh dalam pengambilan keputusan.

Mendasari pengertian kebijakan di atas, maka dapat dikatakan bahwa kebijakan dibangunnya SSKOHAT termasuk kebijakan publik yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang penyelenggaraan ibadah haji. Dalam pelaksanaan kebijakan SSKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau mengalami beberapa kendala dalam pelaksanaannya dalam rangka mencapai tujuan yang lebih baik, hal tersebut sejalan dengan pendapat Nugroho, (2003:51) bahwa kebijakan publik adalah jalan mencapai tujuan bersama yang dicita-citakan. Sehingga kebijakan publik mudah untuk dipahami dan mudah diukur, disamping itu harus mengandung beberapa hal sebagaimana yang disampaikan oleh Kismartini (2005:16), bahwa terdapat beberapa hal yang terkandung dalam kebijakan yaitu :

1. Tujuan tertentu yang ingin dicapai. Tujuan tertentu adalah tujuan yang berpihak kepada kepentingan masyarakat (*interest public*);
2. Serangkaian tindakan untuk mencapai tujuan. Serangkaian tindakan untuk mencapai tujuan adalah strategi yang disusun untuk mencapai tujuan dengan lebih mudah yang acap kali dijabarkan ke dalam bentuk program dan proyek;
3. Usulan tindakan dapat berasal dari perseorangan atau kelompok dari dalam ataupun luar pemerintahan;

4. Penyediaan *input* untuk melaksanakan strategi. *Input* berupa sumberdaya baik manusia maupun bukan manusia.
5. Penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

Perumusan (*Formulasi*) kebijakan publik merupakan salah satu tahap dari rangkaian proses pembuatan dan pelaksanaan suatu kebijakan publik. Para ahli mengemukakan pandangan tentang definisi formulasi kebijakan publik sebagai berikut:

Menurut Dunn, 2000:132 dalam Bukunya *Analisis Kebijakan Publik*, perumusan kebijakan (*policy formulation*) adalah pengembangan dan sintesis terhadap alternatif-alternatif pemecahan masalah, sedangkan Winarno (2002:29) menyatakan bahwa masing-masing alternatif bersaing untuk dipilih sebagai kebijakan dalam rangka untuk memecahkan masalah.

Tjokroamidjojo (dalam Islamy, 2000:24) menyebutkan perumusan kebijakan sebagai alternatif yang terus menerus dilakukan dan tidak pernah selesai, dalam memahami proses perumusan kebijakan kita perlu memahami aktor-aktor yang terlibat dalam proses perumusan kebijakan.

Berdasarkan pengertian pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa formulasi kebijakan merupakan cara untuk memecahkan suatu masalah yang di bentuk oleh para aktor pembuat kebijakan dalam menyelesaikan masalah yang ada dan dari sekian banyak alternatif pemecahan yang ada maka dipilih alternatif kebijakan yang terbaik.

Kemudian menurut Winarno, (2016:91) dalam bukunya *Kebijakan Publik Era Globalisasi* menjelaskan bahwa kegiatan utama dari perumusan kebijakan adalah memilih alternatif-alternatif guna

menangani masalah kebijakan, maka penjelasan-penjelasan alternatif sebenarnya merupakan model-model pembuatan keputusan. Dalam rangka menyederhanakan proses perumusan kebijakan yang sangat rumit dan sekaligus mudah dimengerti. Model perumusan kebijakan publik dimaksud sebagai berikut:

1.1. Model Sistem

Paines dan Naumes (dalam Winarno: 2016:91) menawarkan suatu model kebijakan yang merujuk pada model sistem yang dikembangkan oleh David Easton (dalam Winarno: 2016). Model ini menurut Paines dan Naumes merupakan model deskriptif karena lebih berusaha menggambarkan senyatanya yang terjadi dalam pembentukan kebijakan. Dalam hal ini, para pembuat kebijakan dilihat perannya dalam perencanaan dan pengkoordinasian untuk menemukan pemecahan masalah yang akan:

Pertama, menghitung kesempatan dan meraih atau menggunakan dukungan internal dan eksternal; kedua, merumuskan permintaan lingkungan; dan ketiga, secara khusus memuaskan keinginan atau kepentingan para pembuat kebijakan itu sendiri.

Dengan merujuk pada pendekatan sistem yang ditawarkan oleh Easton, Paines dan Naumes menggambarkan model pembentukan kebijakan sebagai interaksi yang terjadi antara lingkungan dengan para pembentuk kebijakan dalam suatu proses dinamis. Model ini mengasumsikan bahwa dalam pembentukan kebijakan terjadi interaksi yang terbuka dan dinamis antara para

pembentuk kebijakan dengan lingkungannya. Interaksi yang terjadi dalam bentuk keluaran dan masukan (*inputs dan outputs*). Keluaran yang dihasilkan oleh organisasi pada akhirnya akan menjadi bagian lingkungan dan selanjutnya akan berinteraksi dengan organisasi. Paines dan Naumes memodifikasi pendekatan ini dengan menerapkan langsung pada proses pembuatan kebijakan.

Sedangkan, menurut Syafie (2013:169) bahwa model sistem dalam *public policy* beranjak dari memperhatikan desakan-desakan lingkungan yang antara lain berisi tuntutan, dukungan, hambatan, tantangan, rintangan, gangguan, pujian, kebutuhan atau keperluan yang mempengaruhi *public policy*.

1.2. Model Rasional Komprehensif

Model ini merupakan model pembentukan kebijakan yang paling terkenal dan juga yang paling luas diterima dikalangan para pengkaji kebijakan publik. Sebuah kebijakan dikatakan rasional. Jika kebijakan itu dirancang dengan tepat untuk memaksimalkan pencapaian nilai bersih (*net value achievement*). *Net value achievement menurut* Paines dan Naumes (dalam Winarno, 2016) adalah jika semua nilai yang relevan ada dalam sebuah masyarakat diketahui, dan bahwa suatu pengorbanan dalam satu atau lebih nilai yang dibutuhkan oleh sebuah kebijakan adalah lebih besar, ketimbang yang dikompensasikan oleh pencapaian dari nilai-nilai lain.

Definisi rasionalitas bisa dipertukarkan oleh konsep efisiensi (Winarno:2016:96) bahwa sebuah kebijakan adalah rasional, jika kebijakan itu dinilai paling efisien-yaitu, jika rasio antara nilai-nilai yang dicapai dan nilai-nilai yang dikorbankan adalah positif dan lebih tinggi, dibanding alternatif-alternatif kebijakan lain. Efisiensi tidak harus dikaitkan dalam pengertian yang sempit berupa rupiah atau dollar yang telah dibelanjakan, sehingga nilai-nilai dasar sosial dikorbankan untuk sebuah tabungan uang.

Dalam pandangan Ira Sharkansky (dalam Winarno, 2016: 102) ada lima hambatan yang dihadapi oleh *decision makers* untuk mengambil keputusan rasional, sebagai berikut:

(1) The multitude of problems, and policy commitments that are imposed on-or kept from-decision makers by actors in the environment of an administrative unit; (2) barriers to collecting adequate information about the variety of "acceptable" goals and policies; (3) the personal needs, commitments, inhibitions, and inadequacies of acceptable from their agency's point of view; (4) structural difficulties within administrative units and involving their relations with legislative branches of government; and (5) the deviant behavior of individual administrators.

1.3. Model Kepuasan

Simon dan March (dalam Winarno, 2016:102) dalam mengembangkan model kepuasan, menggunakan pembentukan kebijakan dari dimensi pelaku. Mereka memberi tekanan pada aspek-aspek sosio-psikologis dalam pembuatan keputusan organisasi. Model Simon didasarkan pada premis bahwa kualitas yang memuaskan merupakan kualitas yang terbaik yang sebenarnya bisa dicapai oleh para pembuat keputusan.

1.4. Model Penambahan

Kritik terhadap model rasional komprehensif melahirkan model penambahan atau inkrementalisme. Oleh karena itu berangkat dari model kritik terhadap model rasional komprehensif. Maka ia berusaha menutupi kekurangan yang ada dalam model tersebut dengan jalan menghindari banyak masalah yang ditemui dalam model rasional komprehensif. Model ini lebih bersifat deskriptif dalam pengertian menggambarkan secara aktual cara-cara yang dipakai para pejabat dalam membuat keputusan.

Menurut model ini, kebijakan atau keputusan selalu bersifat *serial, fragmentary*, dan sebagian besar *remedial*. Suatu masalah bisa saja muncul, namun dapat dipecahkan oleh proses pengambilan keputusan inkremental, dan sejalan dengan berlalunya waktu bisa menciptakan atmosfer yang lebih menguntungkan bagi perubahan-perubahan, dan sekaligus memberikan peluang-peluang tambahan bagi penyesuaian perbedaan dikalangan pembuat keputusan.

Ringkasnya, menurut Dye (dalam Winarno: 2016:105) ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam model penambahan (*inkrementalisme*), yaitu:

1. Pemilihan tujuan-tujuan atau sasaran dan analisis empirik terhadap tindakan dibutuhkan.
2. Para pembuat keputusan hanya mempertimbangkan beberapa alternatif untuk menanggulangi masalah yang dihadapi dan

alternatif-alternatif ini hanya berada secara marginal dengan kebijakan yang sudah ada.

3. Untuk setiap alternatif, pembuat keputusan hanya mengevaluasi beberap konsekuensi yang dianggap penting saja.
4. Masalah yang dihadapi oleh pembuat keputusan dibatasi kembali secara berkesinambungan. Inkrementalisme memungkinkan penyesuaian-penyesuaian sarana-tujuan dan tujuan-sarana sebanyak mungkin sehingga masalah dapat dikendalikan.
5. Tidak ada keputusan tunggal atau penyelesaian masalah yang dianggap "tepat".
6. Pembuatan keputusan secara inkremental pada dasarnya merupakan remedial dan diarahkan lebih banyak kepada perbaikan terhadap ketidaksempurnaan sosial yang nyata sekarang ini dari pada mempromosikan tujuan sosial di masa depan.

Menurut Lidblom (dalam Winarno: 2016:107) disatu sisi, model inkremental bisa dianggap sebagai sebuah model deskriptif dalam pengertian bahwa kebijakan yang dibuat melalui apa yang disebut sebuah proses "pemecahan" ("*a muddling trough*"). Di lain sisi, dipandang sebagai sebuah pendekatan yang secara mendasar konservatif terhadap *policy innovation*. Sekalipun model ini merupakan pembenaran yang canggih terhadap kebijakan dan

proses pembuatan kebijakan yang mendasarkan pada “*muddling trough*” yakni perubahan inkremental, namun sulit untuk membenarkan menurut asumsi bahwa keputusan-keputusan kebijakan masa lalu adalah selalu benar, khususnya pada saat terjadi perubahan yang sangat cepat, dan masalah atau persoalan yang sedang didiskusikan tidak mempunyai preseden.

1.5. Model Pengamatan Campuran

Amitai Etzioni (dalam Winarno: 2016:109) mencoba membuat gabungan antara model rasional komprehensif dan model inkremental dengan menyarankan penggunaan “*mixedscanning*”. Pada dasarnya Etzioni menyetujui model rasional, namun dalam beberapa hal ia juga mengkritiknya. Demikian juga halnya dengan melihat kelemahan yang dimiliki oleh model inkremental. Menurut Etzioni, keputusan yang dibuat para *inkrementalis* merefleksikan kepentingan kelompok-kelompok yang paling kuat dan terorganisir dalam masyarakat.

Etzioni memperkenalkan *mixedscanning* sebagai suatu model terhadap pembuatan keputusan yang memperhitungkan keputusan-keputusan pokok dan inkremental, menetapkan proses-proses pembuatan kebijakan pokok dan urusan tinggi yang menentukan petunjuk-petunjuk dasar, proses-proses yang mempersiapkan keputusan-keputusan pokok dan menjalankannya setelah keputusan itu tercapai.

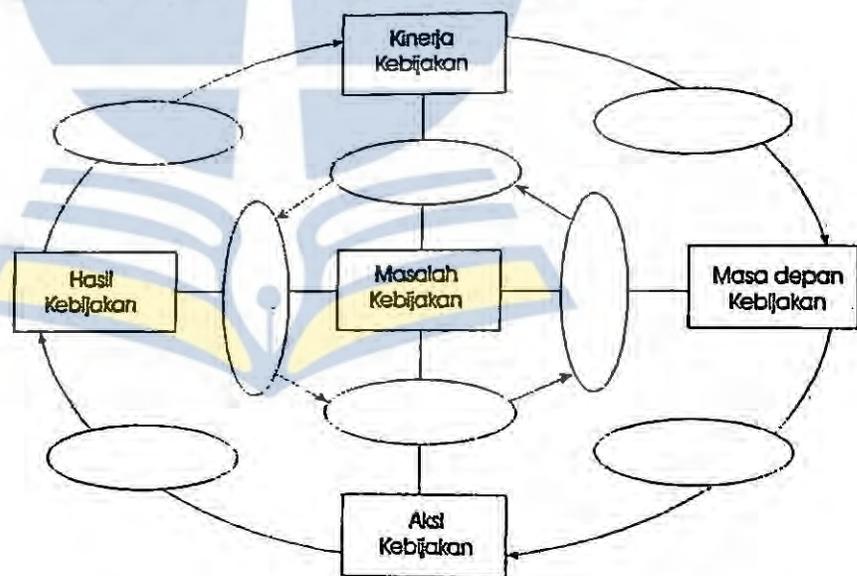
1.6. Model Kualitatif Optimal

Model kualitatif optimal pembuatan kebijakan publik dikemukakan oleh Yehezkel Dror dan dijelaskan secara rinci dalam buku-bukunya sebagaimana dikutip oleh Winarno (2016:110). Dror menanggapi secara komprehensif terhadap kebutuhan untuk mengembangkan suatu model yang secara khusus dirancang untuk mempelajari kebijakan publik, dan mencoba untuk menganalisa karakteristik-karakteristik utama pembentukan kebijakan publik dengan mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan pokok dari model-model pembentukan kebijakan normatif.

Menurut Dror, pembentukan kebijakan publik merupakan suatu proses yang dinamis dan sangat kompleks di mana berbagai komponen memberikan kontribusi yang berbeda. Proses itu menentukan garis pedoman penting bagi tindakan yang ditujukan di masa depan terutama oleh organ-organ pemerintah. Beranjak dari batasan kebijakan ini Dror mengemukakan model "kualitatif optimal" yang didasarkan pada asumsi-asumsi normatif inkremental. Karakteristik utama dari model ini adalah sebagai berikut:(1) Model ini adalah kualitatif, bukan kuantitatif; (2) Model ini mempunyai komponen-komponen rasional dan ekstra rasional; (3) Landasan pemikiran adalah rasional secara ekonomi; (4) Model ini mempunyai kaitan dengan pembuatan *metapolicy*; (5) Model ini mempunyai *a built-in feed-back*.

Selanjutnya Analisis kebijakan dalam proses pembuatan kebijakan, William N. Dunn (2003:17) menjelaskan bahwa

metodologi analisis kebijakan menyediakan informasi yang relevan dan berguna untuk menjawab lima macam pertanyaan: Apa hakekat permasalahan? Kebijakan apa yang sedang atau pernah dibuat untuk mengatasi masalah dan apa hasilnya? Seberapa bermakna hasil tersebut dalam memecahkan masalah? Alternatif kebijakan apa yang tersedia untuk menjawab masalah, dan hasil apa yang dapat diharapkan? Jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut membutuhkan informasi tentang masalah kebijakan, masa depan kebijakan, aksi kebijakan, hasil kebijakan dan kinerja kebijakan. Untuk memudahkan pemahaman terhadap lima tipe informasi yang relevan dengan kebijakan dan lima prosedur analisis kebijakan, dapat dilihat pada gambar 2.2:



Sumber: Dunn, (2003)

Gambar 2.2. Lima Tipe Informasi yang relevan dengan kebijakan

Kelima tipe tentang informasi yang relevan dengan kebijakan seperti ditunjukkan dalam Gambar 2.2 saling berhubungan dan saling bergantung. Informasi yang relevan dengan kebijakan

merupakan dasar dalam pembuatan banyak macam klaim pengetahuan, titik awal dalam berargumentasi yang membentuk tantangan dan bantahan. Argumentasi dan debat kebijakan merupakan salah satu alat untuk mengubah informasi menjadi pengetahuan dan bahkan kearifan.

2. Implementasi Kebijakan Publik

2.1. Pengertian Implementasi kebijakan

Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian yang luas merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi pada sisi yang lain merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai proses, keluaran (*output*) maupun sebagai suatu dampak (*outcome*). Misalnya, implementasi dikonseptualisasikan sebagai suatu proses atau serangkaian keputusan dan tindakan yang ditujukan agar keputusan-keputusan yang diterima oleh lembaga legislatif bisa dijalankan. Implementasi juga bisa diartikan dalam konteks keluaran, atau sejauhmana tujuan-tujuan yang telah direncanakan mendapatkan dukungan, seperti tingkat pengeluaran belanja bagi suatu program. Akhirnya, pada tingkat abstraksi yang paling tinggi, dampak implementasi mempunyai makna bahwa telah ada perubahan yang bisa diukur dalam masalah yang luas yang dikaitkan dengan program, undang-undang publik dan keputusan

yudisial. Misalnya, apakah kemiskinan telah bisa dikurangi dikurangi atau warga negara merasa aman dengan kehidupan sehari-harinya, dibandingkan pada waktu sebelum penetapan program kesejahteraan sosial atau kebijakan pemberantasan kejahatan. Singkatnya implementasi sebagai suatu konsep kegiatan. Sekalipun implementasi merupakan fenomena yang kompleks, konsep itu bisa dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran dan suatu dampak.

Dalam *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 1 No. 1 Thn. 2010, Akib dan Tarigan, 2008; Bowman dalam Rabin, 2001:209) (sebagaimana dikutip dalam Haedar Akib, 2010) bahwa pakar yang lebih awal mencurahkan perhatian dan gagasan terhadap masalah implementasi ialah Douglas R. Bunker depan forum *the American Association for the Advancement of Science* pada tahun 1970. Pernyataan tersebut diakui oleh Eugene Bardach (dalam Akib, 2010) bahwa pada forum itu untuk pertama kali disajikan secara konseptual mengenai proses implementasi kebijakan sebagai suatu fenomena sosial politik. Sedangkan pemahaman umum mengenai implementasi kebijakan dapat diperoleh dari pernyataan Grindle, 1987 (dalam Akib, 2010) bahwa implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan disalurkan untuk mencapai sasaran. Jika pemahaman ini diarahkan pada lokus dan fokus (perubahan) dimana kebijakan diterapkan akan

sejalan dengan pandangan Van Meter dan van Horn bahwa implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh (organisasi) pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan.

Sedangkan Sabatier, 1986 (dalam Akib, 2010) mendeskripsikan secara sederhana tentang konsep implementasi sebagai konsep yang dapat dibagi ke dalam dua bagian yakni implementasi merupakan persamaan fungsi dari maksud, output dan outcome. Berdasarkan deskripsi tersebut, formula implementasi merupakan fungsi yang terdiri dari maksud dan tujuan, hasil sebagai produk, dan hasil dari akibat. Selanjutnya, implementasi merupakan persamaan fungsi dari kebijakan, formator, implementor, inisiator, dan waktu. Penekanan utama kedua fungsi ini adalah kepada kebijakan itu sendiri, kemudian hasil yang dicapai dan dilaksanakan oleh implementor dalam kurun waktu tertentu.

Ripley dan Franklin (dalam Winarno, 2016: 134) berpendapat bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*) atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah, dengan maksud untuk membuat program berjalan.

Lebih jauh menurut, *Ripley dan dan Franklin* implementasi mencakup banyak macam kegiatan. *Pertama*, Badan-badan pelaksana yang ditugasi undang-undang dengan tanggungjawab menjalankan program harus mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan agar implementasi berjalan lancar. *Kedua*, badan-badan pelaksana mengembangkan bahasa anggaran dasar menjadi arahan-arahan konkrit, regulasi, serta rencana-rencana dan desain program. *Ketiga*, badan-badan pelaksana harus mengorganisasikan kegiatan-kegiatan dengan menciptakan unit-unit birokrasi dan rutinitas untuk mengatasi beban kerja.

Sementara itu, Grindle (dalam Winarno, 2016: 135) juga memberikan pandangannya tentang implementasi dengan mengatakan bahwa secara umum, tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (*linkage*) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah. Oleh karena itu, tugas implementasi mencakup terbentuknya "*a policy delivery system*," di mana sarana-sarana tertentu dirancang dan dijalankan dengan harapan sampai pada tujuan-tujuan yang diinginkan.

Selanjutnya Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2016: 135-136) membatasi implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-

keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan. Tahap implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan saran-saran ditetapkan dan diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Dengan demikian tahap implementasi terjadi hanya setelah undang-undang ditetapkan dan dana disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan tersebut.

Setelah melakukan pembatasan mengenai apa yang dimaksud dengan implementasi kebijakan langkah berikutnya yang dilakukan oleh Van Meter dan van Horn adalah memberi pembedaan antara apa yang dimaksud dengan implementasi kebijakan, pencapaian kebijakan dan apa yang secara umum menunjuk kepada dampak kebijakan. Konsep-konsep tersebut merupakan konsep-konsep yang berbeda, berbeda walaupun tidak berarti bahwa konsep-konsep ini tidak saling berhubungan satu sama lain. Studi tentang dampak yang ditimbulkan oleh kebijakan-kebijakan publik, seperti dikemukakan Van Meter dan Van Horn mengkaji konsekuensi-konsekuensi dari suatu keputusan kebijakan Grindle 1980:7 (dalam Mulyadi, 2012:47) menambahkan bahwa proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan telah disalurkan untuk mencapai sasaran.

Sehingga dalam arti seluas-luasnya, menurut Solichin (2016: 133) bahwa implementasi juga sering dianggap sebagai bentuk pengoperasionalisasian atau penyelenggaraan aktivitas yang telah ditetapkan berdasarkan undang-undang dan menjadi kesepakatan bersama di Antara beragam pemangku kepentingan (stakeholders), actor, organisasi (public atau privat), prosedur, dan teknik secara sinergis yang digerakkan untuk bekerjasama guna menerapkan kebijakan kearah tertentu yang dikehendaki. Rasionalitas atau alasan di balik langkah seperti ini tak lain dimaksudkan agar sikap, perilaku dan pikiran dari semua pemangku kepentingan yang terlibat dapat lebih terkontrol serta tetap terjaga pada relnya.

Berdasarkan berbagai pendapat dan argumentasi di atas, Makmur dan Rohana, (2016: 36) memberi kesimpulan menarik bahwa yang dimaksud dengan implementasi kebijakan publik adalah suatu bentuk proses pemikiran dan tindakan manusia yang dilakukan secara terencana, rasional, efisien dan efektif untuk mewujudkan suatu bentuk keteraturan dalam berbagai tugas Negara maupun pemerintahan dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat berdasarkan keadilan dan pemerataan, dengan tujuan utamanya adalah untuk memberikan manfaat bagi kehidupan bangsa, negara, pemerintah dan masyarakat.

2.2. Model Implementasi Kebijakan

Dimensi paling inti dari kebijakan publik adalah proses kebijakan. Di sini kebijakan publik dilihat sebagai sebuah proses kegiatan atau

sebagai satu kesatuan sistem yang bergerak dari satu bagian ke bagian lain secara berkesinambungan, saling menentukan dan saling membentuk.

Rencana adalah 20% keberhasilan, implementasi adalah 60%, 20% sisanya adalah bagaimana cara mengendalikan implementasi. Implementasi kebijakan adalah hal yang paling berat, karena disini masalah-masalah yang kadang tidak dijumpai dalam konsep, muncul di lapangan. Selain itu, ancaman utama, adalah konsistensi implementasi (Nugroho, 2006). Berbagai pendekatan dalam implementasi kebijakan, baik terkait dengan implementor, sumberdaya, lingkungan, metoda, permasalahan dan tingkat kemajemukan yang dihadapi di masyarakat. Sumberdaya manusia sebagai implementor mempunyai peranan yang penting dalam pengendalian implementasi kebijakan publik.

Implementasi kebijakan merupakan sebuah tahapan dari kebijakan publik setelah sebelumnya adalah perumusan kebijakan. Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, tahap implementasi merupakan tahap dimana sebuah kebijakan yang sebelumnya telah dirumuskan, kemudian dilaksanakan oleh para pelaksana kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang atau peraturan tertulis lainnya. Tahap implementasi ini adalah suatu tahapan yang penting dalam sebuah kebijakan.

Implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis, dimana para pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan sesuai dengan perumusan kebijakan yang sebelumnya telah dilakukan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran dari kebijakan itu sendiri. Namun, dalam praktiknya implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang sangat kompleks dan tidak jarang bermuatan politis dengan adanya intervensi dari berbagai kelompok. Oleh karena itu, implementasi kebijakan ini pun diartikan berbeda-beda oleh para ahli.

Untuk mengkaji lebih baik suatu implementasi kebijakan, maka perlu diketahui variabel dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Untuk itu, diperlukan suatu model implementasi kebijakan guna menyederhanakan pemahaman konsep suatu implementasi kebijakan. Ada begitu banyak model-model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh pakar sosial dan beberapa model dibawah ini dikembangkan oleh beberapa pakar sosial sebagai alat untuk mengkaji apa-apa saja bentuk (jenis) implementasi kebijakan, apa-apa saja variabelnya serta syarat-syarat agar implementasinya bisa menjadi berhasil secara sempurna.

Menurut Model Merilee S. Grindle (dalam Nugroho, 2006:634) sebagaimana dikutip oleh Mulyadi 2016:66) bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan kebijakan (*content of implementation*). Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan distransformasikan barulah

implementasi kebijakan dilakukan keberhasilannya ditentukan oleh derajat *implementability* dari kebijakan tersebut.

Isi kebijakan tersebut mencakup hal-hal berikut: a) Kepentingan yang terpengaruh oleh kebijakan; b) Jenis manfaat yang dihasilkan; c) Derajat manfaat yang diinginkan; d) Kedudukan pembuat kebijakan; e) Siapa pelaksana program; f) Sumberdaya yang dikerahkan.

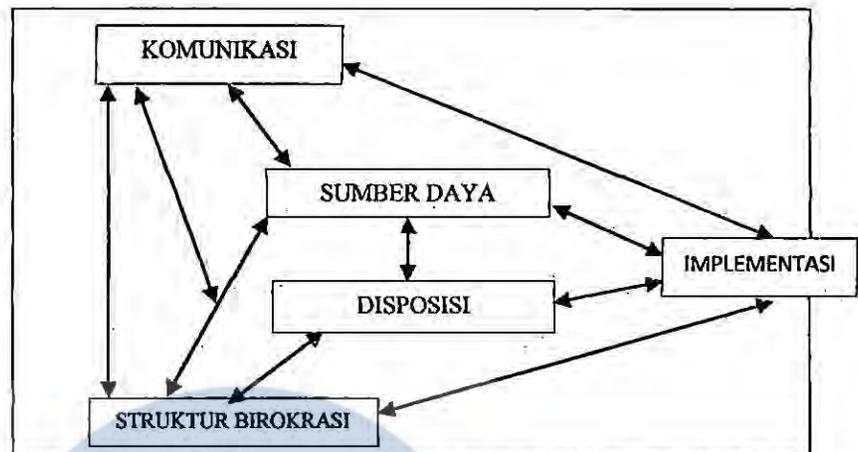
Sedangkan konteks implementasi Grindle (dalam Wibawa, 1995 dan Faried (2012:96) indikator-indikatornya adalah: (1) Kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat; (2) Karakteristik lembaga dan penguasa; (3) Kepatuhan dan daya tanggap. Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle dipengaruhi oleh isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan kebijakan (*content of implementation*), serta kondisi sumberdaya, infrastruktur perlu pemahaman yang komprehensif.

Adapun model Implementasi kebijakan publik yang dikemukakan Edward III (dalam Dwiyanto (2009) sebagaimana dikutip Mulyadi (2016), menunjuk pada empat variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi, yaitu:

1. Komunikasi, yaitu menekankan bahwa setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran (*target grup*). Tujuan dan sasaran dari program kebijakan dapat disosialisasikan secara baik sehingga dapat menghindari adanya distorsi atas kebijakan dan program.

2. Sumberdaya, yaitu menekankan setiap kebijakan harus didukung oleh sumberdaya yang memadai, baik sumberdaya manusia maupun sumber daya financial. Sumber daya manusia adalah kecukupan baik kualitas maupun kuantitas *implementor* yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumberdaya *financial* adalah kecukupan modal investasi atas sebuah program/kebijakan. Keduanya harus diperhatikan dalam implementasi kebijakan. Sebab tanpa kehandalan *implementor*, kebijakan menjadi kurang energik dan berjalan lambat. Sedangkan sumber daya financial menjamin keberlangsungan kebijakan.
3. Disposisi, yaitu menekankan terhadap karakteristik yang erat kepada *implementor* kebijakan/program. Karakter yang paling penting dimiliki oleh *implementor* adalah kejujuran, komitmen dan demokratis. Sikap demokratis akan meningkatkan kesan baik *implementor* dan kebijakan dihadapan anggota kelompok sasaran.
4. Struktur birokrasi, menekankan bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting; pertama adalah mekanisme dan struktur organisasi pelaksana sendiri. Mekanisme implementasi program biasanya ditetapkan melalui *standar operating procedure* (SOP) yang dicantumkan dalam *guideline* program kebijakan. SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit dan mudah dipahami oleh siapapun, karena akan menjadi acuan dalam bekerjanya *implementor*. Untuk

lebih jelas dalam memahami model implementasi Edward III dapat dilihat pada gambar 2.3.



Gambar 2.3 Model Implementasi Edward III (Mulyadi, 2016:30)

Selanjutnya Mazmanian dan Sabatier (sebagaimana dalam Subarsono dan Mulyadi (2016:70) menjelaskan bahwa ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni:

1. Karakteristik dari masalah (*tractability of the problem*), Indikatornya: a) tingkat kesulitan teknis dari masalah yang bersangkutan; b) tingkat kemajemukan dari kelompok sasaran; c) proporsi Kelompok sasaran terhadap total populasi; d) cakupan perubahan perilaku yang diharapkan.
2. Karakteristik dari kebijakan/undang-undang (*Ability of statute to structure implementation*), Indikatornya: a) kejelasan isi kebijakan; b) seberapa jauh kebijakan tersebut memiliki dukungan teoritis; c) besarnya alokasi sumberdaya financial terhadap kebijakan tersebut; d) seberapa besar adanya keterpautan dan dukungan antar berbagai institusi pelaksana; e) kejelasan dan

konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana; f) tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan; g) seberapa luas akses kelompok-kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan

3. Variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementation*), indikatornya: a) kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi; b) dukungan publik terhadap sebuah kebijakan; c) sikap dari kelompok pemilih (*Constituency groups*); D) tingkat komitmen dan keterampilan dari aparat dan *implementor*.

Van Meter dan Van Horn (dalam Subarsono (2005) menjelaskan bahwa ada 6 variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

1. Standar dan sasaran kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur, sehingga tidak menimbulkan interpretasi yang dapat menyebabkan terjadinya konflik diantara para agen implementasi.

2. Sumber daya

Kebijakan perlu didukung oleh sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia.

3. Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas

Dalam berbagai kasus, implementasi sebuah program terkadang perlu didukung dan dikoordinasikan dengan instansi lain agar tercapai keberhasilan yang diinginkan.

4. Karakteristik agen pelaksana

Sejauhmana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan. Termasuk di dalamnya karakteristik para partisipan yakni mendukung atau menolak, kemudian juga bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.

5. Kondisi sosial, ekonomi dan politik

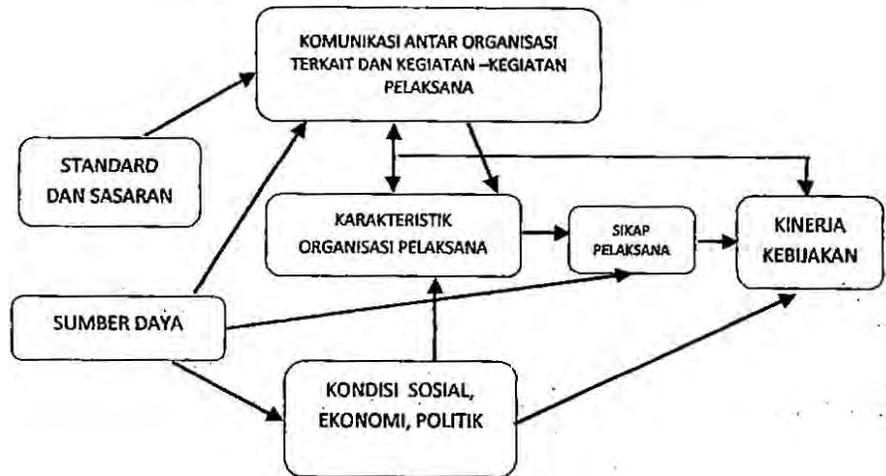
Kondisi sosial, ekonomi dan politik mencakup sumber daya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan.

6. Disposisi implementor

Disposisi implementor mencakup tiga hal penting, yaitu;

- a. Respons *implementor* terhadap kebijakan, yang akan mempengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan;
- b. Kognisi, yakni pemahamannya terhadap kebijakan;
- c. Intensitas disposisi *implementor* yakni preferensi nilai yang dimiliki oleh *implementor*.

VAN METER & VAN HORN (1975)



Gambar 2.4 Model Van Meter & Van Horn (1975)

Van Meter dan Van Horn membatasi implementasi kebijakan sebagai tindakan - tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (alat kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan - keputusan kebijakan sebelumnya, tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan. Yang perlu ditekankan di sini adalah bahwa tahap implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan saran-saran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Dengan demikian, tahap implementasi terjadi hanya setelah undang-undang ditetapkan dan

dana disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan tersebut (Winarno, 2002:102).

Menurut Solichin (2004:64) sesuai kamus *Webster* merumuskan *to implement* (mengimplementasikan) yang berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu dan *to give practical effect to* (menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu) termasuk tindakan yang dipilih oleh pemerintah untuk dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Implementasi kebijakan merupakan penerapan dari kebijakan publik yang telah dirumuskan, dan bermuara kepada hasil yang dapat berupa kebijakan itu sendiri maupun manfaat yang dapat dirasakan oleh pemanfaat, sehingga implementasi kebijakan perlu dikaji lebih dalam apakah implementasi tersebut berhasil sesuai dengan tujuan atau dampak dari kebijakan karena implementasi merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan yang menghasilkan *out put* yang menyangkut seberapa besar perubahan yang dicapai dari tujuan yang telah diprogramkan dan perubahan tersebut mudah diukur, sebagai mana diungkapkan oleh Udoji (dalam Solichin, 2004:59) dimana pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan mungkin jauh lebih penting dari pada pembuatan kebijakan. Kebijakan akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi kalau tidak diimplementasikan, bagaimana organisasi pelaksana dan pelaku kebijakan dapat mengimplementasikannya yang tentunya akan dipengaruhi oleh lingkungan di sekitarnya, hal tersebut didukung

oleh Bajuri (2003:111-112) yang menyatakan kesuksesan implementasi sangat dipengaruhi oleh bagaimana sebuah design kebijakan mampu merumuskan secara komprehensif aspek pelaksanaan sekaligus metode evaluasi yang akan dilaksanakan.

Pelaksanaan kebijakan yang dituangkan dalam design atau program kegiatan merupakan usaha pemerintah atau pelaku kebijakan dalam rangka menjawab permasalahan yang terjadi di masyarakat, sebagaimana yang dinyatakan oleh Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier (dalam Wahab, 2001:65)

“Mempelajari masalah implementasi kebijakan berarti berusaha untuk memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya suatu kebijakan, baik menyangkut usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun usaha-usaha untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat”.

Menurut pendapat para ahli di atas bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu tindakan yang terarah berupa kebijakan atau program untuk menjawab terhadap permasalahan dengan upaya memecahkan, mengurangi dan mencegah terjadinya keburukan dan berusaha adanya perbaikan dan inovasi yang akan menimbulkan dampak atau perubahan di masyarakat. Perlu ditekankan bahwa implementasi kebijakan tidak akan ada apabila tujuan dan sasaran belum ditetapkan atau diidentifikasi oleh pembuat kebijakan, sehingga dari peraturan perundang-undangan yang telah tersedia perlu adanya tindakan dengan merumuskan semua yang direncanakan menjadi kebijakan untuk dioperasionalkan.

Van Meter dan Van Horn (sebagaimana dikutip dalam Winarno dan Mulyadi, (2016) merumuskan implementasi kebijakan sebagai: "Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh badan publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam serangkaian keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan". Grindle, 1987:7 (dalam Mulyadi, 2016:57) menambahkan bahwa proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan telah disalurkan untuk mencapai sasaran.

Implementasi kebijakan merupakan suatu analisis dengan lebih melakukan retropeksi dari pada prospeksi dengan tujuan ganda, yaitu : pertama memberi informasi bagaimana program-program tersebut dapat terlaksana, kedua menunjukkan faktor-faktor yang dapat diubah agar diperoleh capaian hasil yang lebih baik yang dapat memberikan perubahan implementasi atau program baru. Sebagaimana Winarno (1998) menyatakan proses implementasi memiliki variabel atau faktor yang membentuk kaitan (*linkage*) antara kebijakan dan capaian (*performance*). Variabel tersebut

merupakan variabel bebas dan variabel terikat yang saling berhubungan satu sama lainnya.

Sebagaimana dikatakan di atas bahwa capaian kebijakan dipengaruhi adanya beberapa variabel, variabel-variabel tersebut ditunjukkan pada beberapa model Implementasi kebijakan, menurut *Van Meter* dan *Van Horn* (dalam Wibawa, 1994:19) Implementasi kebijakan dipengaruhi adanya komunikasi, sumber-sumber (sumberdaya), kecenderungan/sikap dan struktur birokrasi, standard dan sasaran kebijakan serta kondisi sosial ekonomi dan politik. Spesifik *Van Meter* dan *Van Horn* lebih menekankan kepada kinerja kebijakan.

Penerapan model implementasi merupakan tahapan pelaksanaan oleh pembuatan kebijakan dan masyarakat yang dipengaruhinya sesuai dengan tujuan, jika implementasi yang diterapkan tidak tepat maka tidak akan mengurangi permasalahan bahkan mengalami kegagalan. Selanjutnya *Van Meter* dan *Van Horn* (dalam Solichin 2004:81) dalam model implementasi kebijakannya juga menganggap faktor komunikasi akan berpengaruh yaitu komunikasi antar organisasi terkait serta kegiatan-kegiatan pelaksanaannya mencakup antar hubungan dalam lingkungan sistem politik dengan kelompok-kelompok sasaran.

Van Meter mengharapkan semua pelaksana harus memahami apa yang diidealkan oleh kebijakan yang implementasinya menjadi tanggung jawab mereka, organisasi atasan mestinya mampu

mengkondisikan organisasi bawahan atau pelaksana, karena dalam implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain, untuk itu diperlukan koordinasi dan kerjasama bagi keberhasilan suatu program.

Menurut *Van Meter dan Van Horn*, implementasi yang berhasil merupakan fungsi dari kemampuan organisasi pelaksana Untuk melakukan apa yang diharapkan untuk dikerjakan. *Van Meter dan Van Horn* juga mengemukakan bahwa kapasitas sebagai faktor yang berpengaruh bagi implementasi kebijakan (dalam Winarno, 2002 : 122).

Selanjutnya *Van Meter dan Van Horn* juga mengemukakan beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan:

1. Kompetensi dan ukuran staf suatu badan;
2. Tingkat pengawasan hierarkhis terhadap keputusan-keputusan sub unit dan prosesproses dalam badan-badan pelaksana;
3. Sumber - sumber politik suatu organisasi (misalnya dukungan di antara anggota - anggota legislatif dan eksekutif).
4. Vitalitas suatu organisasi
5. Tingkat komunikasi-komunikasi terbuka, yang didefinisikan sebagai jaringan kerja komunikasi horisontal dan vertikal secara bebas serta tingkat kebebasan yang secara relatif tinggi dalam komunikasi dengan individu-individu di luar organisasi;

6. Kaitan formal dan informal suatu badan dengan badan "pembuat keputusan" atau "pelaksana keputusan".

Secara lebih detail Van Meter dan Van Horn merumuskan sebuah abstraksi (kerangka kerja) yang memperlihatkan hubungan antar berbagai faktor yang mempengaruhi hasil atau kinerja suatu kebijakan. Implementasi kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja yang tinggi berlangsung dalam antar hubungan berbagai faktor dan dikembangkan dalam model implementasi kebijakan yang terdiri dari enam variabel yang dipercaya membentuk hubungan antara kebijakan dengan performance kebijakan, sebagaimana dikutip Faried Ali, et.all (2012:96) dalam Studi analisa kebijakan, konsep, teori dan aplikasi sampel teknik analisa kebijakan pemerintah, mengemukakan perbedaan-perbedaan dalam proses implementasi dipengaruhi oleh sifat kebijakan yang akan dilaksanakan. Dikemukakan bahwa jalan yang menghubungkan antara kebijaksanaan dan prestasi kerja dipisahkan oleh sejumlah variabel-variabel, variabel tersebut terdiri dari: (1) Variabel ukuran dan tujuan kebijaksanaan serta variabel sumber-sumber kebijaksanaan sebagai dua variabel yang secara bersama-sama mempengaruhi variabel komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksanaan; (2) Variabel sumber-sumber kebijakan mempengaruhi pula variabel sikap para pelaksana dan variabel lingkungan: ekonomi, sosial dan politik; (3) Variabel komunikasi antar organisasi dan ciri badan pelaksana; (4) Variabel lingkungan,

ekonomi, sosial dan politik mempengaruhi variabel ciri badan pelaksana dan variabel sikap para pelaksana; (5) Variabel ciri badan pelaksana di samping mempengaruhi variabel sikap para pelaksana juga mempengaruhi variabel komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksanaan; (6) Terakhir, variabel sikap para pelaksana yang telah terbentuk oleh berbagai variabel yang mempengaruhi prestasi kerja akan dipengaruhi pula oleh ciri-ciri badan pelaksana.

Ketika Implementasi kebijakan memiliki kecenderungan untuk dilakukan dengan struktur yang melibatkan banyak organisasi dan banyak aktor, maka memahami hubungan antar organisasi menjadi isu penting agar kerjasama antar berbagai aktor atau organisasi yang terlibat dalam implementasi dapat berjalan dengan baik. Dimasa lalu, ketika proses implementasi hanya melibatkan institusi pemerintah saja, maka interaksi antar organisasi yang terlibat dalam implementasi disebut sebagai *intergovernmental*. Akan tetapi dewasa ini, proses implementasi melibatkan berbagai unsur yang bukan merupakan bagian dari organisasi pemerintah. Oleh karena itu istilah yang lebih tepat untuk menjelaskan hubungan antar organisasi tersebut adalah *interorganizational* atau *intergovernance*.

Interorganizational atau *intergovernance* menekankan hubungan antara tiga tingkat pemerintahan yaitu pemerintah pusat, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota (Elazar 1987, Wright dan Cho 2000 dalam Cho et.al. 2005:33) sebagaimana

dikutip (Erwan et.al. 2012:138) dalam buku Implementasi Kebijakan Publik konsep dan aplikasinya di Indonesia. Hubungan antar lembaga yang demikian itu dikatakan sebagai pendekatan vertikal yang bersifat hirarkis. Dalam konteks hubungan antara pemerintah pusat dan daerah, kapasitas organisasi yang diberi mandat untuk mengimplementasikan suatu kebijakan di daerah maka tinggi rendahnya keberhasilan organisasi pengimplementasi tersebut mencerminkan fungsi hubungan antara pemerintah pusat dan daerah. Dalam hal ini pemerintah pusat dapat memberikan dukungan (*inducement*) untuk kelancaran implementasi suatu kebijakan, misalnya dalam bentuk regulasi, keuangan, SDM, maupun teknologi. Namun demikian pemerintah pusat juga dapat memasang hambatan (*constrains*) terhadap upaya organisasi pengimplementasi untuk menjalankan tugasnya ketika pemerintah pusat menganggap bahwa implementasi suatu kebijakan di daerah dapat mengganggu kepentingan nasional atau misi yang harus dijalankan oleh pemerintah pusat.

Sejalan dengan model Van Meter dan Van Horn terkait rumusan sebuah abstraksi (kerangka kerja) yang memperlihatkan hubungan antar berbagai faktor yang mempengaruhi hasil atau kinerja suatu kebijakan dengan dipengaruhi oleh variabel-variabel. Goggin, at. al,1990 (dalam Erwan et.al. 2012:139) selain dipengaruhi oleh variabel-variabel yang ada pada pemerintah pusat, kapasitas organisasi pengimplementasi di daerah juga dipengaruhi oleh

variabel-variabel yang ada pada pemerintah daerah itu sendiri yang oleh para ahli sering disebut sebagai variabel lingkungan organisasi (*state ecology*). Variabel lingkungan ini memiliki banyak segi, seperti: ekonomi, politik, sosial, dan fisik.

Dalam hubungan yang bersifat hirarkis tersebut, maka otoritas pengguna implementasi pada kabupaten/kota sangat dipengaruhi oleh otoritas pemerintah pada level yang lebih tinggi. Dalam implementasi suatu kebijakan, pemerintah kabupaten/kota tidak boleh melanggar suatu kebijakan yang merupakan kewenangan pemerintah pusat.

Model duet Van Meter dan Van Horn (dalam Riant Nugroho, 2017: 737) mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara *linier* dari kebijakan publik, implementor dan kinerja kebijakan publik.

3. Konsep Dasar Sistem Informasi Manajemen

3.1. Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi dalam suatu pemahaman yang sederhana dapat didefinisikan sebagai satu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa. Para pemakai biasanya tergabung dalam suatu entitas organisasi formal, seperti Departemen atau Lembaga suatu Instansi Pemerintahan yang dapat dijabarkan menjadi Direktorat, Bidang, Bagian sampai pada unit terkecil dibawahnya. Informasi menjelaskan mengenai organisasi atau salah satu sistem utamanya

mengenai apa yang telah terjadi di masa lalu, apa yang sedang terjadi sekarang dan apa yang mungkin akan terjadi dimasa yang akan datang tentang organisasi tersebut.

Sistem informasi memuat berbagai informasi penting mengenai orang, tempat, dan segala sesuatu yang ada di dalam atau di lingkungan sekitar organisasi. Informasi sendiri mengandung suatu arti yaitu data yang telah diolah ke dalam suatu bentuk yang lebih memiliki arti dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan. Data sendiri merupakan fakta-fakta yang mewakili suatu keadaan, kondisi, atau peristiwa yang terjadi atau ada di dalam atau di lingkungan fisik organisasi. Data tidak dapat langsung digunakan untuk pengambilan keputusan, melainkan harus diolah lebih dahulu agar dapat dipahami, lalu dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan. Informasi harus dikelola dengan baik dan memadai agar memberikan manfaat yang maksimal. Penerapan sistem informasi di dalam suatu organisasi dimaksudkan untuk memberikan dukungan informasi yang dibutuhkan, khususnya oleh para pengguna informasi dari berbagai tingkatan manajemen. Sistem informasi yang digunakan oleh para pengguna dari berbagai tingkatan manajemen ini biasa disebut sebagai: Sistem Informasi Manajemen.

Sistem informasi mengandung tiga aktivitas dasar di dalamnya, yaitu: aktivitas masukan (*input*), pemrosesan (*processing*), dan keluaran (*output*). Tiga aktivitas dasar ini menghasilkan informasi

yang dibutuhkan organisasi untuk pengambilan keputusan, pengendalian operasi, analisis permasalahan, dan menciptakan produk atau jasa baru. Masukan berperan di dalam pengumpulan bahan mentah (*raw data*), baik yang diperoleh dari dalam maupun dari lingkungan sekitar organisasi. Pemrosesan berperan untuk mengkonversi bahan mentah menjadi bentuk yang lebih memiliki arti. Sedangkan, keluaran dimaksudkan untuk mentransfer informasi yang diproses kepada pihak-pihak atau aktivitas-aktivitas yang akan menggunakan. Sistem informasi juga membutuhkan umpan balik (*feedback*), yaitu untuk dasar evaluasi dan perbaikan di tahap input berikutnya.

Dewasa ini, sistem informasi yang digunakan lebih berfokus pada sistem informasi berbasis komputer (*computer-based information system*). Harapan yang ingin diperoleh di sini adalah bahwa dengan penggunaan teknologi informasi atau sistem informasi berbasis komputer, informasi yang dihasilkan dapat lebih akurat, berkualitas, dan tepat waktu, sehingga pengambilan keputusan dapat lebih efektif dan efisien.

Meskipun sistem informasi berbasis komputer menggunakan teknologi komputer untuk memproses data menjadi informasi yang memiliki arti, ada perbedaan yang cukup tajam antara komputer dan program komputer di satu sisi dengan sistem informasi di sisi lainnya. Komputer dan perangkat lunak komputer yang tersedia merupakan fondasi teknis, alat, dan material dari sistem informasi

modern. Komputer dapat dipakai sebagai alat untuk menyimpan dan memproses informasi. Program komputer atau perangkat lunak komputer merupakan seperangkat instruksi operasi yang mengarahkan dan mengendalikan pemrosesan informasi. (Joko Santoso, AK et.al *Modul Sistem Informasi manajemen*, Pusat pendidikan dan Pelatihan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. Hal. 7-9).

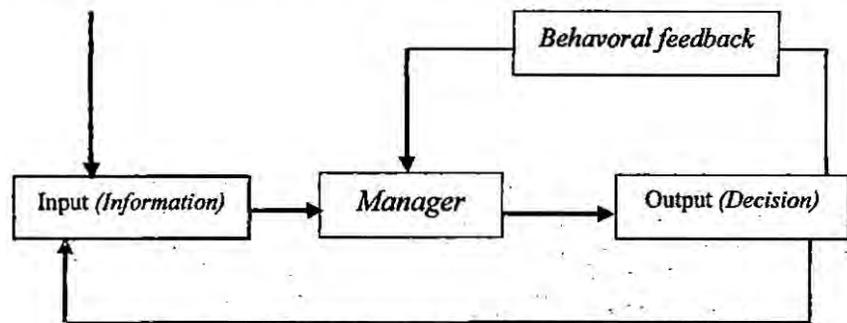
Sementara itu, Herbert A. Simon (sebagaimana dikutip dalam Onong & Danang Sunyoto, 2014), dalam *Sistem Informasi Manajemen Perspektif Organisasi*, bahwa ada beberapa pengertian sistem informasi manajemen menurut para pakar manajemen antara lain:

- Menurut Robert G. Murdick dan Joel E. Ross, sistem informasi manajemen adalah proses komunikasi dimana informasi masukan (*input*) direkam, disimpan dan diperoleh kembali (diproses) bagi keputusan (*output*) mengenai perencanaan, pengoperasian dan pengawasan.
- Menurut Josep F. Kelly, sistem informasi manajemen adalah perpaduan sumber manusia dan sumber yang berlandaskan komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, perolehan kembali, komunikasi dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien dan bagi perencanaan bisnis.

Dalam prosesnya menuju tujuan yang telah ditetapkan organisasi, manajemen sebagai total sistem yang merupakan aspek-aspek dalam manajemen, juga dipengaruhi oleh suprasistem, yaitu faktor-faktor di luar sistem.

Sedangkan analisis mengenai manajemen sebagai sistem dijelaskan oleh David W. Miller dan Martin K. Starr (sebagaimana

dikutip dalam Onong & Danang Sunyoto, 2014) dengan model analisis manajemen sebagai sistem, sebagaimana pada gambar 2.5.



David W. Miller dan Martin K. Starr, 1989
Gambar 2.5 Model Analisis Manajemen sebagai Sistem

Model di atas menunjukkan bahwa manajer menanggapi informasi yang ia terima mengenai keputusannya (bagaimana berlangsungnya, bagaimana bisa gagal, bagaimana harus mengubahnya atau bagaimana dan kapan akan dipergunakan lagi) dengan cara mengubah perilakunya, yaitu kegiatan atau tindakannya yang akan datang, kuncinya adalah informasi yang sangat diperlukan untuk mengambil keputusan yang akan memadukan kegiatan menuju sasaran yang telah ditetapkan.

Pandji Anoraga (1997:305) mengembangkan konsep sistem informasi manajemen sebagai sistem yang bukan sekedar suatu perkembangan teknologis. Akan tetapi lebih kepada hubungan dengan organisasi dan dengan manusia pengolahnya. Selanjutnya menurut Anoraga (1997) bahwa informasi bukanlah barang bekas, namun harus diperoleh, diolah, disimpan, diambil kembali, dimanupulasi dan dianalisis serta didistribusikan. Sebuah organisasi yang memiliki sistem informasi yang terancang dengan baik secara umum akan memiliki keunggulan posisi dalam

persaingan atas organisasi yang sistemnya lebih lebih lemah. Oleh sebab itu, pemahaman utuh terhadap sistem informasi keorganisasian berdasarkan komputer harus juga memahami konsep-konsep yang berhubungan dengan informasi, pemakaian informasi dan nilai informasi.

3.2. Kualitas Informasi

Informasi ibarat darah yang mengalir dalam tubuh suatu organisasi sehingga begitu penting posisinya, sebab dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan dan berhubungan erat dengan nilai keputusan itu sendiri. Fungsi utama dari informasi adalah menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi. Informasi, baik yang disebarakan maupun yang diterima harus memiliki kekuatan (*power*), karena kekuatan informasi merupakan faktor penentu tercapainya tujuan organisasi.

Roger Dowson (2015:270) menggambarkan kekuatan informasi ke dalam 6 peraturan yaitu: (1) jangan takut mengakui bahwa anda tidak tahu; (2) jangan takut bertanya; (3) tanyakanlah pertanyaan yang terbuka; (4) dimana anda bertanya akan membuat perbedaan besar; (5) jangan bertanya kepada siapa anda akan melakukan negosiasi; dan (6) gunakanlah pertanyaan lebih dari pada sekedar untuk mengumpulkan informasi.

Oleh karenanya kualitas informasi menjadi sangat penting. Kualitas informasi akan sangat tergantung kepada 3 hal seperti yang dikemukakan oleh Jogiyanto, yaitu sebagai berikut:

a. Informasi harus akurat

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Mengapa informasi itu harus akurat? Sebab dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat mengubah dan merusak informasi tersebut.

b. Informasi harus tepat pada waktunya

Informasi yang dikirim atau diterima tidak boleh terlambat diterima sipenerima, sebab informasi yang usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Apalagi jika informasi tersebut merupakan dasar untuk dijadikan dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat maka berakibat fatal bagi suatu organisasi. Perlu dipahami, mahalnya informasi dikarenakan harus cepatnya didapat sehingga diperlukan teknologi informasi untuk mengolah dan mengirimkannya.

c. Informasi harus relevan

Informasi harus memiliki manfaat bagi pemakainya dan relevansi informasi bagi setiap orang akan berbeda.

3.3. Perkembangan Sistem Informasi Manajemen

Danang Sunyoto, (2014:1) Ide sistem informasi untuk mendukung manajemen dan pengambilan keputusan telah ada sebelum dipakainya komputer, hanya saja menurut Kusnaedi, (2011) dalam repository.ut.ac.id/4069/1/PKOP4422-M1.pdf Konsep

Dasar Sistem Informasi Universitas Terbuka Repository, masih bersifat manual. Dengan ditemukannya teknologi komputer maka pengolahan data dilakukan menggunakan *hardware* dan *software*. Pada awalnya menerapkan teknologi komputer dalam sistem informasi manajemen terfokus pada pengolahan data. Perkembangan selanjutnya terfokus kepada penekanan informasi dan pendukung keputusan.

Untuk melihat lebih jauh perkembangan sistem informasi manajemen, dibawah ini diuraikan secara singkat perkembangan atau fase-fase sebagai berikut:

1. Fase yang Berfokus pada Pengolahan Data

Pada pertengahan abad ke-20, perusahaan-perusahaan masih mengabaikan pentingnya sebuah informasi bagi para manajer, teknologi komputer pada saat itu digunakan terbatas pada aplikasi akuntansi yang dikenal dengan sistem informasi akuntansi (SIA). Aplikasi akuntansi yang berbasis Komputer itu dikenal dengan nama *electronic data processing (EDP)*.

2. Fase Baru Berfokus pada Informasi

Pada Tahun 1964, diperkenalkan generasi baru, komputer yang menggunakan sirkuit silikon yang disebut *silicon chip circuitry* yang memiliki daya proses lebih besar dan lebih baik dari yang sebelumnya. Pada fase ini dipromosikan komputer untuk konsep sistem informasi manajemen. Alat itu diciptakan dengan tujuan utama untuk menghasilkan informasi manajemen, yang saat itu

mulai terlihat kesenjangan akan alat bantu yang mampu menyediakan informasi di dalam manajemen. Perkembangan teknologi ini tidak mulus dikarenakan:

- a. kurangnya pengetahuan para pemakai tentang komputer;
- b. kurangnya pengetahuan tentang bidang informasi dan awam peran manajemen;
- c. peralatan komputer terbatas dan mahal;
- d. para pemakai terlalu ambisius bahwa sistem informasi dapat mendukung semua lapisan manajemen.

Gordon, 1992:11 (dalam Danang Sunyoto, 2014:4), Menjelaskan bahwa persyaratan teknis sebuah sistem informasi manajemen berdasarkan komputer dapat dilihat pada tabel 2.1:

Tabel. 2.1
Ssitem Informasi manajemen Gordon

Unsur	Persyaratan sistem informasi manajemen
Perangkat keras	<ul style="list-style-type: none"> • Pengolah pusat yang mampu beroperasi secara <i>online</i>. Kecepatan pengolahan harus cukup tinggi. • Memori komputer harus besar. • Penyiapan (<i>storage</i>) besar dan cepat dalam keluar masuknya data. • Metode manajemen penyimpanan perangkat keras/lunak guna meningkatkan memori komputer. • Piranti masukan dan keluaran (<i>input & output</i>). • Terminal untuk meminta dan menerima informasi secara <i>online</i>. • Komunikasi data.
Perangkat lunak	Bahasa komputer tingkat tinggi, dan sistem manajemen <i>data base</i> .
Sistem Pengoperasian	Operasi secara online, dan pemrograman ganda (<i>multiprogramming</i>)

Sumber: Gordon, (1992)

Penerapan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam institusi pemerintah memberikan berbagai keuntungan. Sebagaimana dikemukakan oleh Coates (dalam Budi Setiyono, 2016:194-199), bahwa berbagai macam keuntungan dalam penggunaan teknologi

informasi meliputi: 1. *Streamlining bureaucratic operations* (mengurangi beban kerja birokrasi); 2. *Reduction in public service cost* (pengurangan biaya pelayanan publik); 3. *Providing non-stop service* (mengadakan pelayanan non-stop); 4. *Lessening the number of in-person bureaucratic contacts* (mengurangi jumlah kontak langsung antara birokrat dengan pengguna jasa); 5. *De-territorialization of bureaucracy* (penyampaian pelayanan birokrasi yang tidak dibatasi oleh kendala geografis); 6. *Providing bureaucratic control system* (menyediakan sistem control birokrasi); 7. *Flexibility of hierachies within bureaucracy* (keleluasaan struktur hirarki dalam institusi birokrasi); 8. *Effecting vertical and horizontal communication* (mengefektifkan komunikasi vertikal dan horizontal); 9. *Facilitating inter-organizational cooperation* (memfasilitasi kerjasama antar instansi pemerintah); 10. *Providing the capacity for virtual simulations for aiding bureaucratic policy making* (menyediakan kapasitas dalam simulasi abstrak sehingga mempertajam pembuatan keputusan).

4. Konsep Pelayanan Informasi Publik

4.1 Kualitas Pelayanan Publik

Dalam kamus umum bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan dan minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan. Selanjutnya, menurut Kepmenpan

No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, Syafiie (2015:140) mengemukakan bahwa pada hakekatnya pelayanan umum adalah:

- a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Lebih lanjut Syafiie menjelaskan bahwa untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau antar unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tingginya biaya,

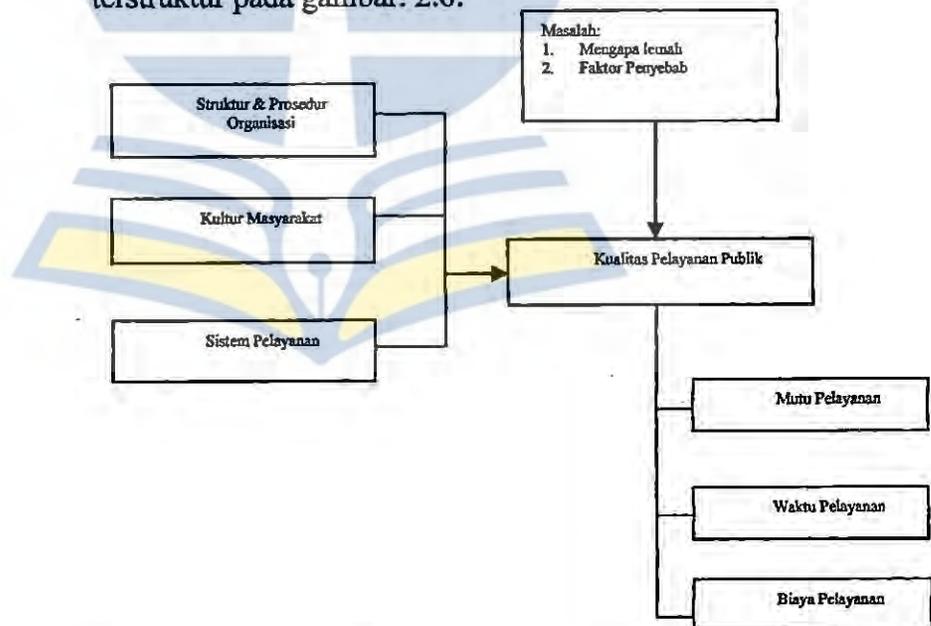
jeleknya mutu ataupun lamanya waktu maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat. Seperti terlihat pada Tabel. 2.2:

Tabel 2.2
 Faktor Penyebab lemahnya Pelayanan Publik

No	Konsep	Variabel	Data	Keterangan
1	2	3	4	5
1.	Struktur & Prosedur Organisasi	a. Peralatan Uji b. Sumberdaya Manusia c. Perlindungan	a. ... b. ... c. ...	
2.	Kultur Masyarakat	a. Intelektuan Masyarakat b. Dinamika Masyarakat c. Perilaku Masyarakat	a. ... b. ... c. ...	
3.	Sistem Pelayanan	a. Biaya & Tarif b. Cara Kerja c. Informasi kehumasan	a. ... b. ... c. ...	

Inu Kecana Syafie & Welasari (2015:152)

Secara keseluruhan Syafie dan welasari mengelompokkan faktor penyebab lemahnya pelayanan publik sebagaimana terstruktur pada gambar. 2.6:



Inu Kecana Syafie & Welasari (2015:152)

Gambar 2.6: Faktor Penyebab Lemahnya Pelayanan Publik

Dengan demikian, Litjan (2010) pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara

negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Senada apa yang disampaikan oleh Hesti et.al (2016) bahwa Pelayanan publik merupakan hak setiap individu yang harus dilindungi. Dalam Alinea keempat UUD 1945 disebutkan;”Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintahan negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan...” kalimat tersebut menurut Hesti et.al (2016) menegaskan bahwa pemerintah negara Indonesia dibentuk tak lain dan tak bukan untuk memberikan perlindungan bagi bangsa Indonesia, bagi seluruh rakyatnya.

Uraian di atas, sangat berbanding lurus dengan ketentuan Umum pasal (1) angka (2) Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyebutkan bahwa “Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan Ibadah Haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan Jemaah Haji”.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip, efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya, suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: 1. kinerja (*performance*); 2. keandalan (*reliability*); 3. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*); dan 3. Estetika (*esthetics*).

Dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan

(*meeting the needs of costumers*). Berdasarkan pengertian kualitas baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz (sebagaimana dikutip dalam Sampara Lukman & Litjan, 2010) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada kepentingan pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Selanjutnya, Fitzsimmons dan Fitzsimmons (sebagaimana dikutip dalam Budiman & Litjan, 2010) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu *reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan; dan *empati* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Selain peningkatan kualitas pelayanan, melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati yang digagas oleh

Patricia Patton (dalam Litjan (2010) dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, waktu, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Paling tidak menurut Patton nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati terletak pada empat sikap "P" yaitu: *passionate* (gairah); *progresive* (progresif); *proaktive* (proaktif); *positive* (positif).

Patton lebih jauh mengemukakan bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang seyogyanya dipahami oleh aparatur pelayanan. Paradigma tersebut adalah sebagai berikut: 1). bagaimana memandang diri sendiri; 2). bagaimana memandang orang lain; 3). bagaimana memandang pekerjaan.

Sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Patton di atas, Michael Zwell (dalam Wibowo (2016) mengelompokkan kompetensi yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan perilaku dalam lima kategori, yaitu (1) *task achievement* (prestasi kerja), (2) *relationship* (hubungan), (3) *personal attribute* (atribut pribadi), (4) *manajerial* (manajerial), dan (5) *leadership* (kepemimpinan).

4.2 Standar Layanan Informasi Publik

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pasal 1 Angka 9 berbunyi: Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari

Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Menyangkut pemahaman tentang pengertian sistem informasi ini, Mulyanto (2009) mengutipkan beberapa pendapat para ahli, di antaranya:

1. Menurut James Alter, sistem informasi adalah “kombinasi antar prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi”.
2. Menurut Bodnar dan Hopwood, sistem informasi adalah “kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data ke dalam bentuk informasi yang berguna”.
3. Menurut Gelinas, Oram dan Wiggins, sistem informasi adalah “suatu sistem buatan manusia yang secara umum terdiri atas sekumpulan komponen berbasis komputer dan manual yang dibuat untuk menghimpun, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi keluaran kepada pemakai”.
4. Menurut Turban, McLean dan Waterbe, sistem informasi adalah “sistem yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan spesifik”.
5. Menurut Joseph Wilkinson, sistem informasi adalah “kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumberdaya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan”.

Mulyadi, (2016) menjelaskan bahwa salah satu ciri era demokratisasi yang sudah maju adalah keterbukaan informasi. Keterbukaan tersebut telah menjadi tuntutan zaman dan kebutuhan masyarakat seiring dengan proses demokratisasi itu sendiri, transparansi dan hak asasi manusia. Keterbukaan informasi ini pulalah yang menjadi penciri penyelenggaraan *Good Governance* yang diimpikan masyarakat Indonesia. Kehadiran suatu kebijakan

berupa UU No. 14/2008 banyak menimbulkan 'kekhawatiran dan kepanikan' sejumlah birokrasi di badan publik. Kekhawatiran itu cukup beralasan karena beberapa hal. *Pertama*, informasi yang apabila diberikan secara terbuka kepada publik dapat membahayakan negara, menimbulkan persaingan usaha yang tidak sehat, berkaitan dengan privasi seseorang, rahasia jabatan, serta belum dikuasainya dan didokumentasikannya informasi yang dibutuhkan masyarakat. *Kedua*, terbukanya masyarakat untuk meminta informasi kepada instansi sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Oleh karena itu, perlu adanya pengembangan tata kelola sistem layanan informasi publik yang baik, akurat, cepat dan tepat.

Dalam ranah publik, informasi memiliki arti penting dan peran strategis terutama untuk menghadapi perubahan masyarakat yang serba cepat, situasi yang tidak pasti serta mengurangi *enxiety* (kecemasan). Bagi seseorang atau organisasi, informasi dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan diri, memberikan *added value*, serta membantu untuk mengambil keputusan dalam mengembangkan masyarakat dan lingkungan.

Informasi bukanlah sekedar keterangan yang diberikan seseorang ataupun badan publik. Informasi adalah fakta, data, berita-berita, atau keterangan-keterangan yang telah diolah sebaik-baiknya agar memiliki arti dan nilai penting bagi seseorang atau organisasi. Bruch dan Starter (dalam Mulyadi, 2016) menyatakan

bahwa *information is aggregation or processing of data to provide knowledge or intelligence*. Senada dengan George Terry (dalam Mulyadi, 2016) menyatakan bahwa *information is meaningful data that conveys usable knowledge*.

Untuk mewujudkan layanan informasi publik yang berkualitas, perlu adanya sinergi di antara badan publik yang memiliki kewenangan serta standarisasi pelayanan. Hal ini menjadi penting karena akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas kinerja layanan informasi yang diberikan setiap badan publik sebagai penyedia jasa informasi, sehingga tetap menjadi *frame of referent* dan *framework*.

Setiap orang berhak memperoleh Informasi Publik dengan cara melihat dan mengetahui informasi serta mendapatkan salinan Informasi Publik. Badan Publik wajib memenuhi hak tersebut dapat dilakukan melalui: pengumuman Informasi Publik; dan penyediaan Informasi Publik berdasarkan permohonan.

Pada pasal 23 Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik disebutkan bahwa, Komisi Informasi adalah lembaga mandiri yang berfungsi menjalankan Undang-Undang ini dan peraturan pelaksanaannya menetapkan petunjuk teknis standar layanan Informasi Publik dan menyelesaikan Sengketa Informasi Publik melalui Mediasi dan/atau Ajudikasi nonlitigasi. Maka dengan Peraturan Komisi Informasi Publik Nomor 1 Tahun 2010 telah ditetapkan standar Layanan Informasi Publik sebagai berikut:

4.2.1 Standar Layanan Informasi Publik Melalui Pengumuman, meliputi:

1. Badan Publik wajib mengumumkan informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Berkala.
2. Badan Publik negara wajib mengumumkan informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala tersebut sekurang-kurangnya melalui situs resmi dan papan pengumuman dengan cara yang mudah diakses oleh masyarakat.
3. Badan Publik non negara wajib mengumumkan informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala sekurang-kurangnya melalui papan pengumuman dengan cara yang mudah diakses oleh masyarakat.
4. Pengumuman informasi tersebut dengan mempergunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar, mudah dipahami serta dapat mempertimbangkan penggunaan bahasa yang digunakan penduduk setempat.
5. Pengumuman informasi tersebut disampaikan dalam bentuk yang memudahkan bagi masyarakat dengan kemampuan berbeda untuk memperoleh informasi.
6. Badan Publik sesuai dengan kewenangannya wajib mengumumkan informasi yang Wajib Diumumkan Secara Serta Merta (Pasal 12) dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, media yang tepat, dan disampaikan tanpa adanya penundaan.

7. Badan Publik wajib mengumumkan secara berkala informasi tentang prosedur evakuasi keadaan darurat kepada pihak-pihak yang berpotensi terkena dampak dan menyediakan sarana prasarana bagi penyebaran informasi keadaan darurat.
8. Badan Publik yang berwenang memberikan izin dan/atau membuat perjanjian dengan pihak ke Tiga terhadap suatu kegiatan yang berpotensi mengancam hajat hidup orang banyak serta ketertiban umum wajib :
 - a. mengumumkan prosedur evakuasi keadaan darurat kepada pihak-pihak yang berpotensi terkena dampak;
 - b. menyediakan sarana dan prasarana yang menjadi bagian dari penyebaran informasi keadaan darurat.

4.2.2 Standar layanan Informasi Publik Melalui Permohonan Meliputi:

- a. Seluruh Informasi Publik yang berada pada Badan Publik selain informasi yang dikecualikan dapat diakses oleh Publik melalui prosedur permohonan Informasi Publik.
- b. Permohonan Informasi Publik dapat dilakukan secara tertulis atau tidak tertulis. Dalam hal permohonan diajukan secara tertulis, pemohon: a. mengisi formulir permohonan; dan b. membayar biaya salinan dan/atau pengiriman informasi apabila dibutuhkan.
- c. Dalam hal permohonan diajukan secara tidak tertulis, PPID memastikan permohonan Informasi Publik tercatat dalam formulir permohonan.

d. Formulir permohonan tersebut sekurang-kurangnya memuat: 1) nomor pendaftaran yang diisi berdasarkan nomor setelah permohonan Informasi Publik di registrasi; 2) nama; 3) alamat; 4) pekerjaan; 5) nomor telepon/e-mail; 7) rincian informasi yang dibutuhkan; 8) tujuan penggunaan informasi; 9) cara memperoleh informasi; dan 10) cara mendapatkan salinan informasi.

5. Sistem Informasi dan Komputerasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

5.1 SISKOHAT dan Perkembangannya

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia telah ada sebelum merdeka dan memiliki dasar hukum berupa Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Dalam penyelenggaraan ibadah haji ini telah menumbuh kembangkan sistem pendataan pelayanan haji melalui pemanfaatan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air dan Arab Saudi. Rini Rinawati, 2002 (dalam *Jurnal Komunikasi Antarbudaya dalam Momentum Pelaksanaan Ibadah Haji*), dengan alamat website <http://id.portalgaruda.org/index.php?ref=browse&mod=viewarticle&article=117065> bahwa jumlah masyarakat Indonesia yang menunaikan ibadah haji setiap tahunnya mencatat rekor pertumbuhan yang spektakuler. Bila dahulu hanya segelintir orang saja yang menunaikan ibadah haji, namun saat ini jumlah jemaah haji Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga dibatasi oleh sistem kuota karena begitu banyaknya yang berniat bahkan telah

terdaftar sebagai calon jemaah haji yang lebih dikenal dengan daftar tunggu (*waiting list*).

Nida Farhan (2016) dalam Jurnal Studi Agama dan Masyarakat, Problematika *Waiting List* Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia, menjelaskan terjadinya daftar tunggu (*waiting list*) haji yang berkepanjangan, disebabkan oleh berbagai aspek, diantaranya aspek yuridis, terjadinya daftar tunggu haji yang berkepanjangan ini disebabkan belum adanya landasan yuridis yang kuat terkait dengan kebijakan yang seharusnya dijalankan oleh pemerintah. Jikapun ada, pemerintah belum sepenuhnya menjalankan kebijakan tersebut dengan tegas. Dalam aspek filosofis, terjadinya daftar tunggu haji yang berkepanjangan ini disebabkan oleh belum lurus nya kesadaran beragama dari calon jemaah haji untuk menunaikan ibadah yang suci ini. Mereka berangkat haji bahkan mengulang pelaksanaan ibadah haji untuk yang kesekian kalinya dengan beragam motivasi.

Sedangkan dalam aspek sosiologis, ditemukan beberapa faktor penyebab terjadinya daftar tunggu (*waiting list*) haji di antaranya karena perkembangan zaman dan bertambah banyaknya jemaah haji setiap tahun, sementara kuota haji yang diberikan disesuaikan dengan jumlah penduduk muslim di setiap daerah. Jika ditelaah secara mendalam bahwa peningkatan jumlah pendaftar haji disebabkan karena adanya beberapa faktor: *pertama*, tingkat kesejahteraan masyarakat semakin meningkat; *kedua*, Pendaftaran haji dibuka sepanjang tahun dengan menerapkan prinsip *first come first served*;

ketiga, tidak adanya regulasi yang mengatur tentang moratorium pendaftaran haji.

Aryani, Basukiyatno, Mulyana, 2016 (dalam Pena Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Vol 30, No 2, 2016) menjelaskan bahwa ibadah haji bukanlah monopoli bagi yang kaya, berpangkat, atau pejabat. Ibadah haji adalah hak prerogatif Allah SWT untuk memanggil orang-orang pilihannya menjadi tamu kehormatan-Nya. Bagi bangsa Indonesia, dewasa ini untuk menjadi tamu kehormatan Allah SWT harus menunggu hingga sekitar dua puluh tahun. Setelah selesai melaksanakan ibadah haji, pulang ke tanah air, para jemaah haji menjadi duta Allah SWT untuk berdakwah dan beramar ma'ruf dan nahi munkar dilingkungan masing-masing. Jemaah haji yang pulang ke tanah air diharapkan membawa dampak positif bagi dirinya, keluarga dan masyarakat sekitar dengan menjalin hubungan dengan masyarakat serta menggali potensi sehingga terbentuk kekuatan dalam mengamalkan pesan moral yang diperoleh ketika berhaji dengan merefleksikannya dalam keseharian dan di lingkungan sekitarnya. Seorang haji harus mampu menjadi *role model* bagi masyarakat untuk menciptakan kemajuan dalam masyarakat yang dirahmati Allah SWT.

Pada hakekatnya, haji adalah proses evolusi manusia menuju Allah. Ibadah haji merupakan sebuah demonstrasi simbolis dan falsafah penciptaan Adam. Gambaran selanjutnya menurut Suriansyah (2015:98) bahwa pelaksanaan ibadah haji dapat dikatakan sebagai

suatu pertunjukan banyak hal secara serempak. Pertunjukan dimaksud meliputi: 1) penciptaan; 2) sejarah; 3) keesaan; 4) ideologi Islam; dan 5) ummah.

Anwar (dalam Saukani, 2009: 9) melalui kajian ilmiahnya tentang perilaku *dan Status Sosial Haji pada Komunitas Perkotaan* dengan fokus kajian untuk mengetahui bagaimana keadaan sebenarnya tentang dampak ibadah haji terhadap keberagaman dan status sosial haji, fungsi haji sebagai sumber motivasi dan perilaku berusaha.

Dalam perspektif administrasi publik, persoalan manajemen pelayanan haji berkaitan dengan birokrasi, bagaimana mampu memberikan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Hal ini dapat terpenuhi apabila mesin birokrasi berjalan secara efektif dan efisien.

Di sinilah letak persoalannya, temuan lapangan kerap **membuktikan bahwa kondisi objektif dan iklim kerja** aparatur selama ini masih dipengaruhi oleh teori atau model birokrasi klasik yang diperkenalkan Taylor, Wilson, Weber, Gullick, dan Urwick, (dalam Saukani, 2009) yaitu: (1) struktur; (2) *hirarki*; (3) otoritas; (4) dikotomi kebijakan administratif rantai pemerintah; dan (5) sentralisasi.

Teori birokrasi tersebut telah menimbulkan berbagai implikasi negatif yang sangat terkait dengan gejala sebagai berikut: (1) adanya hambatan dan ketidakmampuan menjalankan fungsi secara efektif

(*immobilisminability to function*); (2) *tokenisme*, yaitu kecenderungan sikap administrator yang menyatakan mendukung suatu kebijakan dari atas secara terbuka tetapi sebenarnya hanya melakukan sedikit sekali partisipasi dalam pelaksanaannya. Partisipasi yang sangat kecil tersebut dapat pula berbentuk *procrastination*, yaitu bentuk partisipasi dengan penurunan mutu atau kualitas pelayanan; (3) koordinasi lemah, yakni meskipun semua orang menyatakan mendukung, tetapi dalam praktiknya tidak mudah untuk melaksanakannya, akibatnya timbul kelebihan (*surpluses*) dan kekurangan (*shortages*); (4) terjadi kebocoran dalam kewenangan (*linkage of authority*), yaitu kebijakan pimpinan ditafsirkan dan diteruskan oleh pembantu pimpinan secara berlainan dalam arus perintah pada bawahan sesuai pertimbangannya sendiri; dan (5) adanya gejala *resistance*, baik secara terang-terangan maupun secara tersembunyi oleh aparat dalam menjalankan tugas-tugas kedinasan.

Jawahir, 2012 (dalam Suriansyah, et.al, 2013:53) bahwa penyelenggaraan haji di Indonesia telah melintasi durasi waktu yang sangat panjang. Sejak masuknya Agama Islam ke Indonesia, masa penjajahan, masa Orde Lama, masa Orde Baru hingga masa Reformasi saat sekarang. Kapan persisnya umat Islam Indonesia menunaikan ibadah haji susah dilacak. Menurut sejarah umat muslim nusantara mulai menunaikan ibadah haji sejak Islam masuk ke nusantara pada abad kesepuluh. Pada saat itu dilakukan oleh orang perorang dan kelompok dalam jumlah yang kecil, belum dilaksanakan

secara massal dan dikelola secara modern dengan menggunakan teknologi informasi seperti yang dilakukan sekarang ini.

Momentum lahirnya penggunaan media komputer dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dipicu oleh adanya kesulitan pemerintah dalam mendata dan menginformasikan jemaah haji yang wafat akibat peristiwa musa'iem Tahun 1990. Ketika itu, kecelakaan tersebut menewaskan 631 jemaah haji Indonesia. Lalu pada Tahun 1995, untuk pertama kali terjadi *over quota* yang menimbulkan *waiting list* bagi calon jemaah haji. Pada saat itu, pendaftaran jemaah haji masih dilakukan secara *manual* sehingga diperlukan sistem pendaftaran yang mampu memberikan jaminan kepastian dan rasa adil bagi jemaah haji yang masuk daftar tunggu (*waiting list*).

SISKOHAT Gen-2 merupakan media Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), bukan satuan kerja, lebih tepatnya adalah alat pendukung kerja. Setiap terkait dengan koneksi jaringan dan data haji di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) akan memanfaatkan fasilitas teknologi ini. Pendaftaran, pembatalan, pelunasan dan terkait dengan haji niscaya akan memberdayakannya untuk *validitas data*.

Pada awalnya, selama Tahun 1995 dan 1996, pemerintah menggunakan *main system* milik Garuda Indonesia sebagai *host* SISKOHAT yang tersambung dengan 7 Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), yaitu Bank Rakyat Indonesia, Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Ekspor

Impor Indonesia, Bank Negara Indonesia, Bank Pembangunan Indonesia, Bank Tabungan Negara. Sistem tersebut mempunyai fungsi melayani pendaftaran haji yang dapat dimonitor dan dapat dikendalikan secara *online* dan *real time* dari Kantor Cabang Bank penerima setoran BPIH yang tersebar diseluruh Indonesia.

Pada Tahun 1996, Pemerintah mengambil langkah-langkah kebijakan terkait upaya memberikan kemudahan dan percepatan layanan, pengendalian pendaftaran dan penyetoran lunas BPIH, pengendalian kuota haji nasional secara tersistem, dan upaya memberikan kepastian pergi haji pada tahun berjalan, serta berkeadilan dalam penyediaan porsi maupun urutan keberangkatan ke Tanah Suci. Kebijakan pemerintah melalui Kementerian Agama membangun *host* sendiri untuk SSKOHAT. Sistem ini tersambung dengan BPS BPIH untuk menginput data pendaftar haji.

Selanjutnya Tahun 1999, SSKOHAT memberikan kemudahan pada sektor layanan dan kemitraan antara lain: *Pertama*, pada waktu yang bersamaan (*real time*) langsung dapat dihitung jumlah total dana keuangan setoran BPIH yang tersimpan di setiap BPS BPIH maupun pada BI. *Kedua*, pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun (*non stop*). *Ketiga*, ketersediaan *database* jemaah haji yang semakin terstruktur, sehingga dengan mudah dan cepat dapat dilakukan kesiapan-kesiapan dan penyediaan pelayanan akomodasi dan transportasi lebih lanjut, seperti pembuatan dokumen paspor dan pemvisaan, pengelompokan pra manifest untuk kloter, kepastian

mengeluarkan SPMA, menjadi alat kontrol, menjadi acuan pembuatan identitas jemaah haji maupun dalam penyediaan akomodasi, konsumsi dan *living cost*. Keempat, kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status jemaah haji sejak masa pendaftaran sampai masa pemberangkatan, operasional di Arab Saudi sampai kepulangan ke Tanah Air.

Perkembangan selanjutnya, sejak Tahun 1999-2015, SISKOHAT terus mengalami pengembangan dan peningkatan program layanannya, dengan menghadirkan SISKOHAT Gen-2 sebagai penyempurnaan SISKOHAT Gen-1. Akses pelayanan yang terhubung dengan jaringan BPS BPIH semakin membaik serta masyarakat memperoleh kemudahan pada waktu yang bersamaan (*real time*) langsung dapat dihitung jumlah total dana keuangan setoran BPIH. Pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun. Selain itu, ketersediaan *database* haji yang semakin terstruktur sehingga dengan mudah dan cepat dapat dilakukan kesiapan-kesiapan dan penyediaan pelayanan akomodasi dan transportasi lebih lanjut, seperti pemuatan dokumen haji. Dengan kata lain, melalui SISKOHAT Gen-2, data yang dapat menjadi acuan bagi pembuatan identitas jemaah haji maupun dalam penyediaan akomodasi, konsumsi dan *living cost* lebih dini di embarkasi maupun di Saudi Arabia.

Kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status jemaah haji kepada publik. Publik dapat melakukan pengecekan sendiri untuk perkiraan keberangkatan hajinya dengan mengakses

www.haji.kemenag.go.id yang terhubung langsung dengan *database* SISKOHAT Gen-2. Selain melalui komputer, pengecekan dapat dilakukan dengan ponsel berbasis android dan sejenisnya.

Puncak dari perkembangan SISKOHAT dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yakni pada Tahun 2016, di mana SISKOHAT menghadirkan layanan kepastian dan jaminan dalam mempermudah pendaftaran dan posisi urutan porsi. Dan pada Tahun 2016 adalah masa-masa menentukan seiring dengan kebijakan reformasi pendaftaran haji secara besar-besaran. Sebelumnya, sistem pendaftaran haji reguler menggunakan dua sistem yakni sistem Kankemenag *online* (KKO) dan SISKOHAT Gen-2 (*centralized*).

Dengan keluarnya Peraturan Menteri Agama 29/2015 maka sistem pendaftaran haji reguler berubah drastis yaitu menggunakan perangkat SISKOHAT Gen 2. Kemudian menerapkan *biometric system* (ambil foto dan sidik jari), dan penerapan deteksi jemaah sudah haji dengan metode *algoritma similaritas*. Merubah proses pendaftaran haji yang semula empat tahap dipangkas menjadi dua tahap. Pemangkasan ini juga mempermudah jemaah dan publik, baik pada waktu maupun biaya. Berikut proses pendaftaran haji dua tahap: *Tahap pertama*, calon jemaah yang ingin mendaftar haji cukup membuka tabungan dan membayar BPIH di BPS. *Tahap kedua*, setelah itu calon jemaah pergi ke kantor Kementerian Agama kabupaten/kota untuk melakukan validasi, mengisi formulir SPPH, serta melakukan cetak nomor porsi.

Sejak Tahun 2016 SISKOHAT Gen-2 sudah menjalankan deteksi jemaah yang sudah pernah berhaji dan akan menolak secara sistem bagi siapa saja yang mendaftar haji sebelum melewati masa 10 tahun setelah hajinya yang terakhir. Bagi jemaah yang sudah pernah berhaji maka akan dapat melakukan pendaftaran kembali setelah 10 tahun kemudian. Jika tetap melakukan pendaftaran juga maka secara otomatis akan tertolak sistem.

5.2 SISKOHAT dan Prinsip Pelayanan Haji di Kementerian Agama

Sejak diluncurkan (*soft launching*) tanggal 10 Maret 2014, dan dikukuhkan secara resmi 3 April 2014, Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Generasi II (SISKOHAT Gen-2) telah operasional. Saat ini, seluruh jajaran penyelenggara haji di pusat dan di daerah-daerah telah menggunakan sistem baru ini dalam pelayanan haji. Mengingat masih baru, sehingga belum dapat membuat penilaian menyeluruh terhadap kinerja sistem baru ini. Asistensi, upaya korektif, dan masukan dilakukan. Tantangan terdekat tentunya adalah musim haji 2014, di mana SISKOHAT Gen-2 dituntut mampu menampilkan kinerja optimalnya.

Namun secara umum dapat dikatakan bahwa performa dasar SISKOHAT- Gen2 telah sangat layak, karena sistem ini adalah penyempurnaan SISKOHAT Gen-1. Beberapa langkah penyempurnaan dilakukan, misalnya dalam platform, infrastruktur, bahasa pemrograman, dan *database*: SISKOHAT Gen-2

menggunakan open platform yang memungkinkan perubahan atau pengembangan di masa depan dapat dilakukan lebih leluasa.

SISKOHAT Gen-2 juga telah memisahkan transaksi dan analisis. Dengan demikian proses analisis dapat dilakukan lebih leluasa tanpa mengganggu transaksi yang sedang berjalan. SISKOHAT Gen-2 juga menggunakan *tools* yang mengikuti zaman yang berbasis pada *web base*, bukan lagi *text base*. Diharapkan agar lebih memudahkan pengguna (*user friendly*). Tentu saja kami berharap dampak dari keunggulan SISKOHAT Gen-2 ini dapat dirasakan pula di daerah-daerah, harus lebih mempermudah pekerjaan mereka. Sekalipun sistem ini bersifat *back end* (bagi daerah yang telah memiliki *server* sendiri), tidak dirasakan langsung oleh daerah.

Hal penting yang patut dilihat sesungguhnya adalah masalah pelayanan. Mengingat SISKOHAT lahir pada dasarnya untuk meningkatkan pelayanan jemaah. Dalam konteks pelayanan ini, perlu diingat bahwa SISKOHAT bukan satu-satunya faktor. Bahkan sistem secanggih apapun tidak dapat menjadi satu-satunya faktor. Masih ada faktor manusia, yakni manusia yang menjalankan sistem ini. Diharapkan dengan adanya sistem yang baru ini, SDM nya juga bisa mengikuti perkembangannya, bukan hanya pada soal teknis, tetapi juga pada spiritnya. Spirit yang utama adalah pelayanan bagi jemaah. Di sinilah *core* utama kinerja penyelenggara haji. Spirit tersebut tertuang dalam visi pelayanan, yakni bagaimana penyelenggara

mampu mengoptimalkan pelayanan kepada jemaah dengan memanfaatkan sistem yang sudah diregenerasi.

Regenerasi sistem ini tentunya berkaitan dengan usaha menyempurnakan sistem sebelumnya (SISKOHAT Gen-1) dan meningkatnya kebutuhan dan tantangan dari publik sendiri. Paling tidak ada dua hal yang perlu diketahui dalam rangka optimalisasi pelayanan haji melalui SISKOHAT Gen 2:

Pertama, Real Time dan Penyusutan Rantai Birokrasi, masalah yang paling sederhana adalah tentang kapasitas Siskohat untuk dapat *real time*. Usaha ke arah *real time* sesungguhnya sudah digagas lama dan telah diwujudkan secara bertahap. Kendalanya tentu bukan SISKOHATnya, karena sejak sistem ini *online* Tahun 1998 seharusnya sudah *real time*. Salah satu yang menjadi kendala adalah infrastruktur jaringan di daerah-daerah, baik di Kanwil Provinsi atau Kantor Kementerian Agama Kabupaten dan Kota. Mengenai masalah ini, perlu dipahami bahwa kapasitas jaringan di berbagai daerah itu tidak merata, ada yang bagus, dan ada yang masih minim. Dengan demikian sesungguhnya dimensi persoalan ini lebih luas, bukan hanya menyangkut Ditjen Penyelenggaraan Haji dan SISKOHAT belaka, tetapi menyangkut ketersediaan infrastruktur jaringan secara umum.

Menyangkut integrasi data SISKOHAT dan BPS BPIH sesungguhnya telah dinyatakan benderang dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2013 tentang BPS BPIH, di mana dalam Pasal 2 ayat (2) huruf e dinyatakan bahwa BPS BPIH harus

memenuhi syarat: memiliki sarana, prasarana, dan kapasitas untuk berintegrasi dengan sistem layanan haji Kemenag. Selain itu SISKOHAT Gen- 2 yang telah memisahkan analisis dan transaksi diharapkan dapat mengurangi tekanan pada transaksi, sehingga tidak ada gangguan lagi yang memperlambat sistem transaksi.

Ketua Komisi Informasi Publik Dipopramono (dalam Majalah Realita Haji, 2014) menegaskan bahwa:

“Transparansi informasi publik bekerja di hulu untuk mempersempit ruang korupsi. Yang menggembirakan, sejauh ini, baik di ORI maupun di KIP belum ada pengaduan publik terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji. Namun, ini tentunya jangan membuat Ditjen PHU berpuas diri, karena bisa jadi, tidak adanya aduan lebih disebabkan keterbatasan dan hambatan teknis, sosiologis, bahkan agamis dari masyarakat dan jemaah”.

Memberi makna pada informasi yang akan disampaikan ke publik tidak terlepas dari komunikasi yang digunakan, dalam *Jurnal Komunikasi KAREBA Vol.4 No.3 Juli-September 2015*, Ibrahim, Unde A.A, Farid, M (2015) menjelaskan bahwa manusia tidak dapat hidup tanpa berkomunikasi, sebagai makhluk sosial ia membutuhkan interaksi dengan sesamanya. manusia dalam hidupnya selalu berinteraksi dengan orang lain, baik secara pribadi maupun berkelompok. Beragam budaya dan gaya mengolah komunikasi membuka banyak peluang untuk belajar tentang orang lain dan diri sendiri. Semakin banyak berinteraksi dengan orang-orang yang berlatar belakang, keyakinan dan gaya komunikasi berbeda dari diri sendiri, maka akan tumbuh sebagai individu dan sebagai anggota dari masyarakat.

Dalam berkomunikasi tentunya ada informasi yang ingin disampaikan. Komunikasi tersebut efektif jika pesan yang dikirim itu diartikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Informasi yang akurat memudahkan kesepahaman, baik itu secara individu maupun dalam kelompok organisasi. yang menjadi kendala kemudian ketika ada perbedaan memahami maksud informasi tersebut. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 79 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang No. 13 tahun 2008 merupakan pedoman dalam pelaksanaan, kebijakan dan pengawasan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Undang-undang ini memuat regulasi yang mengikat tentang tanggung jawab pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah di bawah naungan Menteri Agama berwenang menyelenggarakan ibadah haji di Indonesia.

Ke dua, Pengembangan Menuju Interaksi Dua Arah, salah satu yang menarik dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan publik adalah kemampuannya dalam menciptakan sistem interaksi dua arah, antara lembaga publik dan masyarakat. Ini dapat dikatakan sebagai fase kedua pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan publik. Selama ini lembaga-lembaga publik cenderung menghindari pengembangan ini. Padahal, interaksi dua arah ini justru

dapat mempercepat transformasi lembaga publik sebagai pelayan masyarakat, menuju ke arah tata kelola yang selama ini diidamkan.

Selanjutnya, dalam peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan ibadah haji, Kementerian Agama mulai dari tingkat pusat, provinsi sampai Kabupaten/Kota harus memiliki tanggungjawab penuh dalam menjalankan peran pelaksana berdasarkan prinsip efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan haji.

Penyelenggaraan ibadah haji harus menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu mengedepankan kepentingan jamaah, memberikan rasa keadilan dan kepastian, efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, profesionalitas, dan nirlaba. Prinsip-prinsip pelayanan publik ini melekat dalam setiap proses penyelenggaraan haji, mulai dari penetapan kuota, pendaftaran, akomodasi dan transportasi, pembinaan, serta berbagai aspek pelayanan lainnya baik di tanah air maupun di Arab Saudi. Peningkatan pelayanan haji dilakukan secara bertahap dan konsisten sesuai enam prinsip meliputi:

1) Mengedepankan kepentingan jamaah

Penyelenggaraan ibadah haji melibatkan banyak komponen masyarakat, terutama jamaah. Baik saat di tanah air, selama diperjalanan, maupun ketika di tanah suci. Pihak-pihak yang terkait ini memiliki aturan sendiri, budaya yang berbeda, dan standar yang tidak sama. Pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji menempatkan kepentingan jamaah sebagai faktor yang utama didasarkan pada pemenuhan hak jamaah dengan sebaik-baiknya.

Dengan prinsip ini, penyelenggaraan haji tidak sekedar diarahkan kepada pencapaian standar pelayanan, tapi lebih dari itu yaitu pencapaian yang terbaik dan kepuasan jamaah.

2) Pemenuhan rasa keadilan

Adil berarti meletakkan sesuatu pada tempatnya. Bersikap adil berarti memberikan sesuatu yang menjadi hak orang lain. Dalam penyelenggaraan haji, bersikap adil diimplementasikan dengan memberikan layanan yang menjadi hak jamaah tanpa dipengaruhi pertimbangan lain, kecuali karena hak jamaah. Kebijakan yang memberikan rasa keadilan dapat dilihat dari kebijakan numerisasi (urut kacang). Yaitu pendaftaran secara *Online* yang menempatkan jamaah pendaftar secara berurutan sehingga pendaftar awal akan mendapat porsi keberangkatan lebih awal dibanding yang mendaftar belakangan. Kebijakan lain yang berorientasi pada keadilan adalah penentuan tempat pemondokan secara undian (*qur'ah*). Semua jamaah haji memiliki kesempatan yang sama untuk menempati pondokan dekat masjidil haram yang menjadi harapan semua jamaah haji. Jumlah jamaah yang begitu besar tidak semuanya tertampung diare pondokan *ring* I. Akibatnya, ada jamaah yang pondokannya di *ring* II tidak didasarkan latar belakang jamaah, tetapi hasil *qur'ah*.

3) Memberikan kepastian

Semua umat muslim bertekad menjalankan bimbingan ibadah haji sebagai rukun islam yang ke Lima. Sebagian mereka telah

mendaftar untuk mewujudkan niat tersebut. Calon jemaah yang telah mendaftar berharap dapat berangkat ke tanah suci sehingga dapat mempersiapkan lebih baik lagi. Kepastian keberangkatan tersebut juga harus menjamin tidak saja waktu, juga penerbangan dan layanannya, baik di tanah air maupun di Tama suci.

4) Prinsip efisien, transparan, akuntabel, dan profesional

Profesional Prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah efisien, transparan, akuntabel, dan profesional. Pemerintah yang berwenang menyelenggarakan haji berkewajiban menerapkan prinsip ini. Penyelenggaraan haji dilakukan secara efisien. Misalnya pengadaan barang dan jasa dilakukan melalui lelang terbuka guna memperoleh harga terendah dengan tetap memperhatikan kualitas. Pengadmistrasian keuangan haji dilakukan secara transparan antara lain dilakukan pembahasan biaya haji dengan DPR-RI secara terbuka dan laporan neraca keuangan diumumkan secara terbuka kepada masyarakat.

Demikian pula pengelolaan keuangan haji dilakukan secara akuntabel lewat pemeriksaan BPKRI, disamping itu dilakukan pemeriksaan oleh BPKP dan Inspektorat Jenderal selaku aparat pengawas fungsional intern pemerintah. Dengan prinsip profesional, diharapkan para petugas dapat melakukan tugas dan kewajibannya secara tepat dan benar. Disamping itu, petugas diharapkan juga memiliki dedikasi yang tinggi, tekun, dan sabar

melaksanakan tugas serta mampu melayani jamaah yang majemuk di Arab Saudi.

5) Prinsip nirlaba

Pemerintah dalam melakukan penyelenggaraan haji tidak mencari keuntungan tetapi mementingkan pelayanan. Hal ini dibuktikan sejak penyusunan rancangan program dan anggaran haji yang sama sekali tidak merencanakan adanya keuntungan. Meskipun sudah dilakukan pengetapan biaya haji dengan prinsip nirlaba, terkadang masih ada efisiensi dari pelaksanaan anggaran seperti efisiensi dari pengadaan buku manasik. Hasil efisiensi operasional haji secara keseluruhan digunakan untuk kepentingan umat melalui badan pengelola dana abadi umat, bukan untuk aparat dan petugas haji.

6) Mengedepankan sahnya ibadah

Inti dari penyelenggaraan haji pada dasarnya adalah ibadah. Meskipun pelayanan dilakukan dengan baik jika ibadahnya tidak diterima, sia-sialah ibadah tersebut. Namun ada banyak pendapat tentang tata cara ibadah haji (manasik) yang membuat jamaah bingung. Sebab, perkembangan jamaah dan kondisi di Arab Saudi membuat jamaah tidak selalu bisa melaksanakan ibadah sesuai pendapat tersebut. Karena itu, pemerintah menetapkan prinsip mengedepankan sahnya ibadah daripada mencari keuntungan. Penetapan prinsip ini didasarkan atas fatwa Majelis Ulama Indonesia dan pendapat Ulama Arab Saudi. Karena ini merupakan

inti penyelenggaraan ibadah haji, kebijakan yang ditetapkan harus menjamin terlaksananya ibadah dengan baik yang dilandasi oleh standar minimal pelayanan dan keikhlasan hati (Rokhmad, 2011: 123-129).

Dalam hal peningkatan pengetahuan jemaah haji, Muhajirin Yanis (2015), dalam Keragaman Strata Sosial Menuju Transfer *Knowledge* Berkelanjutan dan Mengakar. Diunduh pada Tanggal 2 Mei 2017, dari website: <https://haji.kemenag.go.id/v3/content/keragaman-strata-sosial-menuju-transfer-knowledge-berkelanjutan-dan-mengakar>, menjelaskan bahwa peningkatan pengetahuan tatacara ibadah (manasik) haji cenderung merata di tataran bawah. Faktor pendorong utama adalah iman, ilmu dan amal sebagai segitiga utama menuju bimbingan mengakar. Lebih mendalam Yanis mengungkapkan bahwa semua elemen dapat berperan dalam bingkai ini, karena haji adalah ibadah, dan beribadah dengan ilmu berfondasi iman dan loyal pengamalannya kepada lingkungan sekitar. Mandiri, mabrur pribadi dan saleh sosial warna spiritual dalam bingkai yang dibangun bersama.

Oleh karena itu, dalam sketsa bimbingan ibadah haji, penyelenggaraan ibadah haji merupakan mandatori Undang-Undang. Maka mandat Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 pemerintah wajib melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji. Pembinaan ibadah haji merupakan serangkaian kegiatan meliputi penyuluhan dan

pembimbingan yang dilakukan sejak sebelum keberangkatan seperti manasik haji, perjalanan dan pelayanan haji, kesehatan serta hak dan kewajiban jemaah haji, selama dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi. Bimbingan sebelum keberangkatan dilakukan bagi jemaah yang berhak melunasi biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) dalam tahun berjalan berdasarkan *database* SISKOHAT, (Yanis M. 2015) kebijakan pembinaan, pelayanan dan perlindungan: transformasi pelayanan berpihak dan berkelanjutan, diunduh pada Tanggal 2 Mei 2017, dari website: <https://haji.kemenag.go.id/v3/content/transformati-pelayanan-berpihak-dan-berkelanjutan>

5.3. Konsep Dasar SISKOHAT

Salah satu kebijakan teknis penyelenggaraan ibadah haji adalah penggunaan komputer dalam usaha meningkatkan pelayanan pengolahan data dan informasi haji, yang merupakan bagian dari alternatif pemecahan permasalahan untuk peningkatan mutu pelayanan ibadah haji kepada masyarakat.

Mubarak (dalam Realita Haji Edisi II, 2012:17) mengungkapkan bahwa sistem pelayanan haji harus mampu mengakomodasikan calon haji dari seluruh wilayah Indonesia dengan jumlah yang selalu meningkat dari tahun ke tahun serta sifatnya yang tersebar dengan transaksi yang sangat dinamis, maka tidak dapat dihindari lagi diperlukannya dukungan peralatan teknologi infrastruktur pendukung baik di Kantor Wilayah

Kementerian Agama Provinsi, Embarkasi pemberangkatan serta pembangunan infrastruktur di Kantor Kementerian Agama pada tingkat Kabupaten/Kota, sehingga secara keseluruhan SSKOHAT akan menjadi suatu Sistem Informasi yang terintegrasi dalam satu *Database* untuk mendukung penyelenggaraan ibadah haji terutama dalam aspek pengelolaan informasi haji.

Lahirnya SSKOHAT Gen-2 merupakan wujud terciptanya pengelolaan ibadah haji yang lebih transparan, akuntabel, cepat dan tepat sasaran. Oleh karena itu, Budi Santoso (dalam Realita Haji Edisi II, 2014:16-17) menjelaskan bahwa dari sisi kebijakan pelayanan publik, Peran SSKOHAT Gen-2 penting untuk dilihat dari sudut pandang Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini hadir karena beragam pertimbangan, di antaranya: 1) kewajiban negara untuk melayani setiap warga untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik; 2) Kebutuhan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik; 3) Untuk mempertegas hak dan kewajiban warga serta tanggung jawab negara dalam pelayanan publik; dan 4) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kebijakan tersebut menurut Santoso (Ralita Haji, 2016) adalah untuk meng-*upgrade* SSKOHAT Gen-2 dalam rangka penyempurnaan pola pelayanan ibadah haji. Karena melalui SSKOHAT Gen-2, kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status jemaah haji dapat diketahui

publik sejak masa pendaftaran, pemberangkatan, operasional di Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal di Tanah Air.

Mencermati penjelasan di atas, memberi gambaran bahwa konsep dasar SSKOHAT Gen-2 yang diimplementasikan pada Kementerian Agama merupakan model Rasional Komprehensif dengan penjelasan sebagai berikut: *Pertama*, bahwa arah dan tujuan kebijakan penerapan SSKOHAT Gen-2 adalah untuk mengakomodir seluruh kepentingan masyarakat. *Ke dua*, bahwa kebijakan tersebut diterapkan bukan untuk memuaskan keinginan atau kepentingan para pembuat kebijakan itu sendiri. *Ke tiga*, bahwa SSKOHAT Gen-2 cakupannya sangat luas meliputi *core SSKOHAT*, *switching* dengan Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH), Integrasi dan *Executive information systems*, artinya adanya keterlibatan *stakeholders* dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji secara terintegrasi dengan berbagai unsur Kementerian dan elemen organisasi.

Suatu *policy* yang rasional dalam pandangan Miftah Thoha (2015: 140) adalah dirancang secara tepat untuk memaksimalkan “hasil nilai bersih” (*net value achievement*). Dengan nilai hasil bersih ini dimaksudkan bahwa semua nilai-nilai yang bergayutan di dalam masyarakat dapat diketahui. Dengan demikian, suatu *policy* dikatakan rasionalitas jika *policy* tersebut amat efisien. Pandangan Miftah Thoha lebih menguatkan bahwa SSKOHAT Gen-2 yang

diimplementasikan Kementerian Agama konsep dasarnya adalah model rasional *komprehensif*.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memaparkan tiga penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Abdul Latif (2010), dalam Tesisnya "Analisis Keberhasilan Siskohat Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY", memberikan analisis terkait keberhasilan penerapan SISKOHAT menjadi tujuan utama bagi para *operator* dan pegawai pada Seksi Penyelenggaraan Haji, Zakat dan Wakaf (*Hazawa*). Implementasi keberhasilan SISKOHAT harus memfokuskan pada konstruk penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual dan dampak organisasi. Peningkatan penggunaan akan mempengaruhi secara timbal balik kepuasan pengguna dan memberi pengaruh yang besar pada dampak individual dan dampak organisasi. Hal ini menyebabkan pengadaan sistem informasi tidak terjebak pada kegiatan formalitas saja akan tetapi memang bertujuan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, sosialisasi dan pelatihan-pelatihan merupakan kebutuhan mendasar saat ini perlu ditingkatkan.

Evaluasi terhadap implementasi SISKOHAT saat ini perlu dilakukan mengingat penerapan SISKOHAT telah dilakukan sejak tahun 2007. Evaluasi ini juga harus mencakup evaluasi atas sistem yang telah dikenal sejak tahun 1997 secara nasional di Kementerian agama pusat. Evaluasi Sistem harus

dapat menjamin penggunaan dan kepuasan pengguna yang tinggi karena merupakan faktor penentu keberhasilan SSKOHAT.

Subadi (2013), dalam penelitiannya tentang “Implementasi Kebijakan Pelayanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau”, lebih menekankan pada: pertama, implementasi kebijakan pelayanan haji yang meliputi persyaratan dan prosedur pendaftaran haji serta pembinaan calon jemaah haji reguler berdasarkan pada beberapa dimensi, yaitu dimensi kepatuhan implementer terhadap aspek persyaratan dan prosedur pendaftaran. Ke dua, dalam menjalankan kebijakan pendaftaran haji dan pelaksanaan rutinitas fungsi aparat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan sebagai *implementor* tetap terlaksana dengan baik dan lancar. Ke tiga, kinerja dan dampak yang dikehendaki pada prinsipnya sudah baik, namun salah satu sorotan yang paling mendasar adalah masih adanya sikap kurang disiplin dalam pelayanan.

Helda Ruyani (2013), dalam Tesisnya yang berjudul “Analisis Pelayanan pendaftaran Calon Jemaah Haji Pada Kantor kementerian Agama Kota Pangkal Pinang Tahun 2011”, memaparkan analisisnya bahwa salah satu konsep yang mengidentifikasi kualitas pelayanan adalah SERVQUAL, yakni untuk mengukur kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan berdasarkan model kualitas pelayanan, yang dikenal dengan model RATER, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan) meliputi: pengetahuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat;

2. *Assurance* (jaminan) meliputi: pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan;
3. *Tangibless* (bukti fidik) meliputi: penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan alat komunikasi;
4. *Empaty* (empati) meliputi: kepedulian, perhatian yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan; dan
5. *Responsiveness* (daya tanggap) meliputi: kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.

Misbachul Munir (2013), Perancangan Arsitektur Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Menggunakan Kerangka Kerja Zachman, Penelitian tersebut membahas tentang perancangan arsitektur sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Hasil rancangan adalah dokumen rekonstruksi *requirement system* sesuai dengan kerangka kerja Zachman, dengan menganalisis 6 (enam) proses bisnis utama SISKOHAT yaitu: (1). Pendaftaran haji, (2). Pelunasan haji, (3). Penyelesaian dokumen, (4). Pemberangkatan jemaah, (5). Operasional Jemaah Haji, dan (6). Proses pemulangan jemaah haji.

Hasil dari keempat penelitian di atas menunjukkan bahwa faktor-faktor karakteristik pekerjaan yang meliputi variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, dan umpan balik secara bersama-sama terbukti mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan kerja baik dipihak pelaksana maupun kepuasan pelanggan/calon jemaah haji atas pelayanan yang diberikan.

C. Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran penelitian merupakan turunan (*derivat*) dari landasan teori, namun lebih spesifik sebab fokus penelitiannya disesuaikan dengan situasi penelitian yang sebenarnya. Van Meter dan Van Horn (sebagaimana dikutip dalam Winarno dan Mulyadi, 2016) merumuskan implementasi kebijakan sebagai: "Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh badan publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam serangkaian keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan".

Landasan umum dilaksanakannya Implementasi Sistem Informasi dan Komputersasi Haji Terpadu dalam rangka pelayanan penyelenggaraan ibadah haji adalah Undang-Undang No.13/2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan Undang-Undang No.25/2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Haji Reguler, serta Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/28/2016 Tentang Pedoman Pendaftaran Haji Reguler.

Untuk melihat bagaimana implementasi Sistem Informasi dan Komputersasi Haji Terpadu dalam rangka Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, maka penulis menggunakan perspektif model implementasi kebijakan *Van Meter* dan *van*

Horn yang terdiri dari 6 (enam) Variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

1. Standar dan sasaran kebijakan

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat diukur dari standar operasional prosedur sebagai pedoman yang mendukung dalam melaksanakan setiap kebijakan. Adapun yang harus dipatuhi dalam implementasi Siskohat adalah prosedur pelayanan pendaftaran haji, pelayanan pembatalan serta layanan informasi yang akurat, tepat sasaran dan dapat dipertanggung jawabkan. Dengan adanya standar dan sasaran kebijakan yang ditetapkan oleh birokrat akan memudahkan setiap pelaksana/pengguna dalam melaksanakan pelayanan baik pendaftaran, pembatalan dan penyampaian informasi tentang penyelenggaraan ibadah haji kepada publik, maka dapat dikatakan bahwa penerapan kebijakan tersebut telah merujuk pada teori (isi) kebijakan yang sebenarnya, maksudnya kebijakan tersebut telah diimplementasikan sebagaimana seharusnya.

2. Sumberdaya

Faktor sumberdaya juga mempunyai peranan penting dalam implementasi Sistem Informasi dan Komputerasi Haji Terpadu. Dalam penerapan SSKOHAT selain ketersediaan sarana prasaran, hal yang tidak kalah pentingnya adalah sumberdaya manusia dan lembaga sebagai wadah kebijakan tersebut diimplementasikan.

Informasi yang menyangkut tujuan dan cara pelaksanaan kebijakan perlu diketahui oleh pelaksana kebijakan maupun sasaran kebijakan.

Wewenang yang diberikan kepada pelaksana kebijakan akan mempermudah untuk mengambil langkah-langkah strategis yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan kebijakan. Fasilitas yang memadai akan memudahkan dalam pelaksanaan kebijakan.

Pelaksana kebijakan tentang penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dalam hal pelayanan informasi haji adalah orang-orang yang menangani langsung tentang masalah haji. Pelaksana terdiri dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dan beberapa orang pegawai yang ada pada seksi penyelenggara haji dan umrah.

3. Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas

Berkenaan dengan implementasi Sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu, maka faktor komunikasi sangat berperan penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan. Dalam pelaksanaannya, implementasi kebijakan Siskohat selain komunikasi yang dibangun secara vertikal juga secara horizontal. Secara vertikal, bahwa setiap aktivitas organisasi/lembaga harus melakukan komunikasi dengan organisasi/lembaga yang mengeluarkan kebijakan. Sementara secara horizontal, terdapat *stakeholders* yang perlu menjadi perhatian lembaga pelaksana kebijakan, misalnya, dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji stakeholder yang menjadi penguat aktivitas baik lembaga maupun para pelaksana/pengguna (*implementor*) telah melakukan komunikasi dengan lembaga yang memiliki hubungan terkait pelayanan pendaftaran haji seperti keakuratan dokumen persyaratan yang meliputi

KTP, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran berhubungan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Demikian pula dengan keberadaan dokumen Akta Nikah sebagai persyaratan fundamental maka berhubungan dengan Kantor urusan Agama Kecamatan, serta BPS BPIH selaku penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji dan Kantor Imigrasi sebagai penerbit dokumen perjalanan ke luar negeri (Paspor).

Dalam melakukan komunikasi dengan stakeholders tersebut, saluran komunikasi yang dilakukan sangat beragam, dan dalam penyampaian pesan/perintah kebijakan juga terdapat konsistensi. Indikatornya adalah bahwa ada kejelasan dan konsistensi serta keseragaman terhadap suatu standar dan tujuan kebijakan, dengan catatan para pelaksana dapat mengetahui apa yang diharapkan darinya dan tahu apa yang harus dilakukan. Keberhasilan implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn ditentukan oleh komunikasi yang akurat dan konsisten kepada para pelaksana kebijakan, serta koordinasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan.

4. Karakteristik agen pelaksana

Dalam konteks pelayanan penyelenggaraan ibadah haji ini, perlu diingat bahwa SISKOHAT bukan satu-satunya faktor, bahkan sistem secanggih apapun tidak dapat menjadi satu-satunya faktor. Masih ada faktor manusia, struktur birokrasi, norma-norma dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi yang mempengaruhi implementasi suatu program.

Di samping itu, implementasi kebijakan yang baik agar mampu mencapai keberhasilan suatu program dengan maksimal maka harus diidentifikasi dan diketahui karakteristik agen pelaksana. Dalam hal ini agen pelaksana mengacu pada struktur birokrasi dan ketersediaan *Standard Operational Procedure dan fragmentasi*. *Fragmentasi* adalah kondisi akibat tekanan lingkungan birokrasi, termasuk lingkungan politik hingga konstitusi.

5. Kondisi sosial, ekonomi dan politik

Kunci keberhasilan prinsip layanan informasi penyelenggaraan ibadah haji melalui penerapan SSISKOHAT tidak hanya terpancang pada sisi kebijakan dan pelaksana kebijakan saja namun lebih jauh dari itu ada faktor lain yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilannya yaitu lingkungan. Lingkungan itu sendiri terkait beberapa hal *pertama* ialah sumberdaya ekonomi pendukung atau bahan dasar, *kedua* ialah sejauh mana kelompok kepentingan turut mendukung program layanan tersebut, dan yang *ketiga* adalah karakteristik para partisipan yakni mencakup tingkat kepatuhan dan responsifitas masyarakat/calon jemaah haji berdasarkan prinsip *istitho'ah*.

6. Disposisi *implementor*, disposisi *implementor* mencakup tiga hal penting, yaitu:

- a. Respons *implementor* terhadap kebijakan, yang akan mempengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan;

Agar implementasi kebijakan dapat efektif dan efisien, para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan

kemampuan untuk melaksanakan kebijakan, tetapi juga harus punya kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

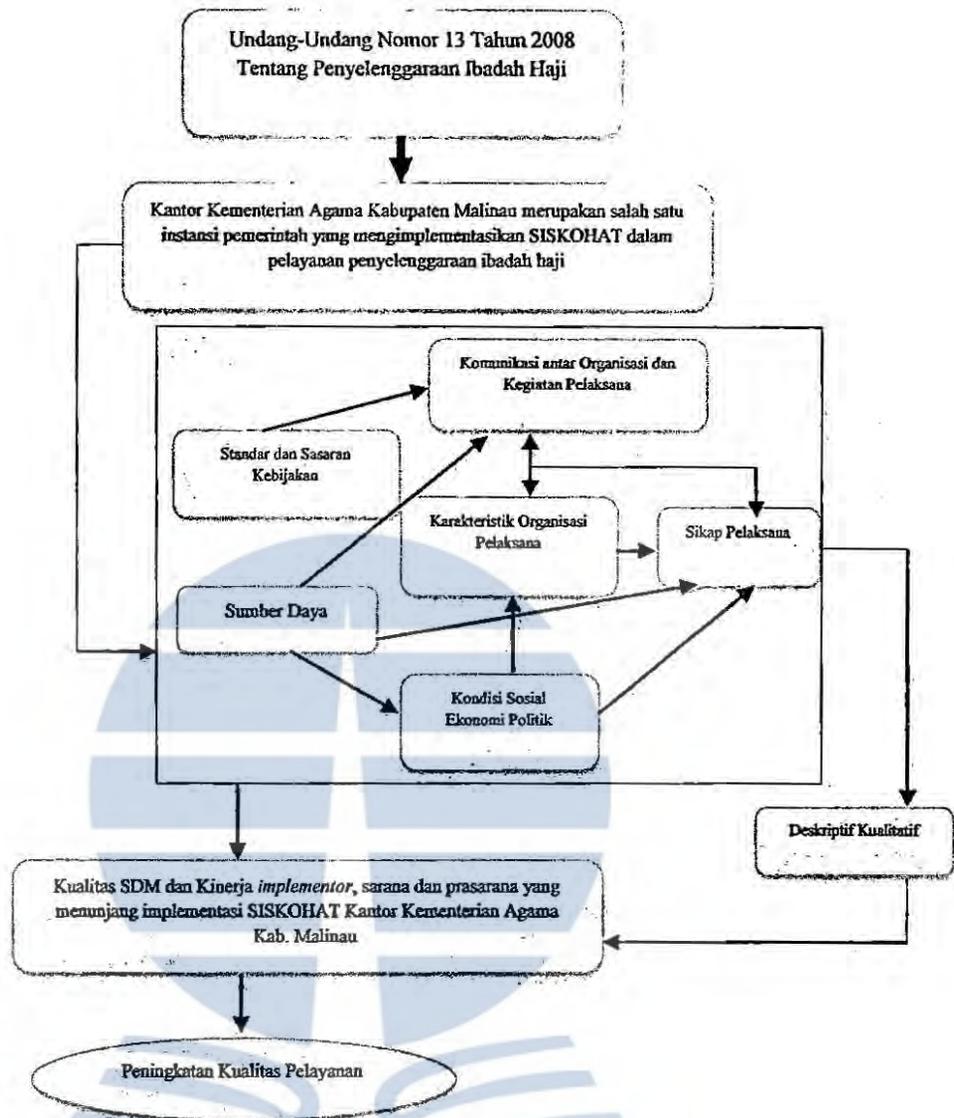
b. Kognisi, yakni pemahamannya terhadap kebijakan;

Salah satu faktor berhasilnya Sebuah sistem diterapkan pada suatu organisasi adalah keandalan para pengguna dan pemahaman terhadap konten (isi) dari implementasi/penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu, yang berimplikasi pada mekanisme; dan kualitas pelayanan yang bermuara pada kepuasan pelanggan.

c. Intensitas disposisi implementor yakni preferensi nilai yang dimiliki oleh *implementor*.

Dalam melaksanakan tugas yang diamanahkan oleh atasan seorang implementor harus mencerminkan sikap demokratis dengan menanggapi berbagai saran dan kritik sehingga masyarakat merasa diperhatikan. Indikatornya adalah penerimaan versus penolakan, bergantung pada pengaruh kebijakan itu terhadap kepentingan pribadi dan organisasinya.

Adapun kerangka berfikir dalam penelitian ini, seperti terlihat pada gambar 2.7.



Gambar 2.7 Kerangka berfikir

D. Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep merupakan sesuatu yang abstrak yang ditransformasi ke dalam bentuk yang kringkrit dalam rangka memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Sehingga ketika didefinisikan secara luas, maka secara konseptual dapat diartikan sebagai abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atas individu tertentu.

Adapun konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Standar dan Sasaran Kebijakan

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya dari ukuran dan tujuan kebijakan yang bersifat realistis dengan sosio-kultur yang ada di level pelaksana kebijakan. Pemahaman tentang maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan adalah penting. Implementasi kebijakan yang berhasil, bisa jadi gagal ketika para pelaksana (*officials*), tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan memiliki hubungan erat dengan disposisi para pelaksana (*implementors*).

Arah disposisi para pelaksana (*implementors*) terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang "crucial". Implementors mungkin bisa jadi gagal dalam melaksanakan kebijakan, dikarenakan mereka menolak atau tidak mengerti apa yang menjadi tujuan suatu kebijakan. Oleh karena itu, organisasi pelaksana harus memiliki standar operasional prosedur dalam rangka mendukung proses pelaksanaan pelayanan, sehingga sasaran atau tujuan kebijakan yang telah ditetapkan tepat sasaran.

SISKOHAT adalah sistem pengelolaan dan informasi penyelenggaraan ibadah haji yang dibangun oleh Kementerian Agama Republik Indonesia yang secara struktural diimplementasikan sampai pada tingkat Kantor Kementerian Agama Kabupaten dan Kota diseluruh Indonesia. Demikian halnya dengan SISKOHAT yang dioperasikan

di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, minimal harus memiliki standar operasional prosedur (SOP) baik dalam hal pelayanan pendaftaran haji, pelayanan pembatalan pendaftaran haji, pelayanan penyelesaian dokumen perjalanan ibadah haji dan pelayanan pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji.

b. Sumberdaya

Unsur manusia di dalam organisasi mempunyai kedudukan yang sangat strategis, karena manusia merupakan penggerak utama sehingga input yang diterima dan output dapat digeneralisasi dan diolah atau ditransformasikan dari input-input menjadi output-output untuk memenuhi kebutuhan lingkungan.

Sumber-sumber yang akan mendukung kebijakan yang efektif terdiri dari jumlah staf yang memiliki keterampilan memadai, memiliki kewenangan sebagai penyampai informasi ke ruang publik serta fasilitas pendukung dalam rangka mengoperasionalkan perangkat organisasi. Jika dikaitkan dengan penelitian ini, maka fenomena yang akan dikaji sebagai sumber-sumber yang mempengaruhi pelaksanaan implementasi SSKOHAT adalah: (a) kemampuan sumberdaya manusia; dan (b) ketersediaan fasilitas/perangkat dalam rangka mengimplementasikan kebijakan SSKOHAT khususnya SSKOHAT Gen-2.

c. Komunikasi Antar Organisasi dan Penguatan Aktivitas

Komunikasi adalah "suatu transaksi" proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan cara: (a) membangun hubungan antar sesama manusia, antara organisasi yang

merupakan stakeholder dalam membangun dukungan pelaksanaan dan penguatan aktifitas organisasi; (b) melalui pertukaran informasi; (c) untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain.

Pada hakekatnya setiap proses komunikasi terdapat unsur-unsur sebagai berikut: (a) setiap pesan adalah dasar yang digunakan dalam penyampaian pesan dan digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri; (b) komunikator adalah orang atau kelompok yang menyampaikan pesan kepada orang lain, yang meliputi penampilan, penguasaan masalah, penguasaan bahasa; (c) komunikan adalah orang yang menerima pesan; (d) pesan adalah keseluruhan dari apa yang disampaikan oleh komunikator, dimana pesan yang disampaikan mempunyai pesan yang sebenarnya menjadi pengarah dalam usaha mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikan.

Di dalam organisasi, yang komponen-komponen atau unsur penting salah satunya adalah Sumberdaya Manusia/SDM. Hubungan antar manusia sebagai perilaku individu untuk lebih mengenal individu lainnya dalam satu organisasi. Dengan adanya pendekatan perorangan di dalam organisasi, bisa meningkatkan kekompakan kinerja dalam organisasi. Karena masing-masing individu akan mencari celah yang bisa membuat mereka nyaman dalam bekerja. Hal-hal yang membawa kekuatan positif kepada SDM dalam organisasi akan berdampak positif pula terhadap kinerjanya dalam memajukan organisasi.

Dalam hubungan antar organisasi, Koordinasi merupakan kegiatan penting dalam berorganisasi yang pada dasarnya agar tujuan

organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien. Dengan melakukan koordinasi dari suatu organisasi atau dengan organisasi lain, akan memudahkan setiap individu mengatasi masalah untuk tujuan bersama.

Hal senada dikemukakan Teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn terkait hubungan antar organisasi, bahwa dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.

Jika dikaitkan dengan penyelenggaraan ibadah haji, maka faktor komunikasi, koordinasi merupakan hal penting dimana SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau sebagai sentral dalam mengakomodir pelaksanaan pelayanan baik pendaftaran, pembatalan, penyelesaian dokumen, pelunasan serta proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji.

d. Karakteristik Agen Pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta sesuai dengan para agen pelaksananya. Selain itu, cakupan atau luas wilayah implementasi kebijakan perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana. Semakin luas cakupan implementasi kebijakan, maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatkan.

e. Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik

Point ini juga perlu diperhatikan guna menilai kinerja implementasi kebijakan publik dalam persepektif yang ditawarkan oleh Van Metter dan Van Horn adalah sejauh mana lingkungan *eksternal* turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi penyebab dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Oleh karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan *eksternal*.

Dalam hal ini, dapat dideskripsikan permasalahan penyelenggaraan ibadah haji yang meliputi mekanisme/prosedur dan persyaratan pendaftaran haji, pembatalan pendaftaran haji, penyelesaian dokumen perjalanan ibadah haji serta pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) yang berhubungan dengan kelengkapan dokumen persyaratan yang dipersyaratkan.

f. Disposisi/sikap/kecenderungan Implementor/para pelaksana

Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi orang-orang yang terkait langsung terhadap kebijakan yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang dirasakan rasakan sebagai pelaksanaan kebijakan.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Untuk mendapatkan kebenaran ilmiah dalam penelitian ini, diperlukan adanya desain penelitian, maka sesuai dengan tujuan penelitian di atas, untuk mengumpulkan informasi dan data tentang mekanisme dan proses pelayanan penyelenggaraan ibadah haji baik pendaftaran, pembatalan, monitoring dan layanan informasi haji melalui implementasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu, dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Dengan menggunakan metode kualitatif ini, pengamatan yang mendalam terhadap data yang di analisa dapat memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan manajemen yang membahas bagaimana proses implementasi pengelolaan seluruh aktivitas SISKOHAT dan faktor-faktor lain yang diperlukan dalam menunjang SISKOHAT untuk mencapai tujuan dalam suatu lembaga, sehingga dapat memenuhi prinsip pelayanan publik.

Digunakannya metode kualitatif dimaksudkan untuk menemukan dan memahami apa yang ada di balik fenomena yang akan diteliti. Metode kualitatif dapat memberikan rincian fenomena (*the detail of phenomenon*) yang sulit diungkapkan dalam metode kuantitatif. Dengan demikian, diperlukan terobosan metodologis yang mampu melahirkan alternatif konsep baru dari kombinasi antara perspektif yang diteliti dan perspektif dari peneliti sendiri. Pendekatan kualitatif diyakini mampu mengarahkan pencarian-pencarian konsep baru dari kombinasi antara perspektif yang diteliti dan pespektif peneliti sendiri, melalui pendekatan yang mengedepankan kriteria

empiric sensual dan *empiric logic*, sebagaimana halnya paradigma kualitatif modern sehingga akan lahir proposisi hipotetik baru melalui interpretasi proses dan makna dari suatu fenomena yang selanjutnya digunakan untuk membangun prediksi dan memberikan eksplanasi terhadap fenomena yang diteliti.

Selanjutnya dalam penelitian ini, merupakan instrumen kunci dalam memandang suatu realitas pada kondisi yang alamiah. Untuk memudahkan pemahaman dalam penelitian ini, maka digunakanlah teknik-teknik penelitian yaitu *pertama*, teknik observasi, *kedua*, teknik interview (wawancara langsung) dan *ketiga*, teknik dokumentasi. Metode Penelitian kualitatif sering disebut sebagai penelitian naturalistik karena penelitian ini berlangsung dalam situasi alamiah (*natural setting*) dan dalam penelitian ini, peneliti merupakan instrumen kunci.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

1. Informan

Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, maka peneliti sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor *kontekstual*, jadi dalam hal ini sampling dijaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber, maksud kedua dari informan adalah untuk mengali informasi yang menjadi dasar dan rancangan teori yang dibangun dalam penelitian ini.

Penelitian ini memberikan batasan masalah yang timbul pada implementasi SSKOHAT dalam rangka Meningkatkan Pelayanan

Penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, bagaimana tingkat pengaruh komunikasi, struktur organisasi, sumber daya dan kecenderungan-kecenderungan dalam mendukung keberhasilan program kebijakan terhadap implementasi SSKOHAT dan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

2. Teknik Pemilihan Informan

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan asas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak dan terlibat langsung dalam pelaksanaan atau implementasi kebijakan yang menjadi objek penelitian.

Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi informan narasumber (*key informan*) dalam penelitian ini adalah pejabat/aparat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, operator SSKOHAT, calon jemaah haji baik yang akan mendaftar, sudah mendaftar maupun yang akan berangkat menunaikan ibadah haji.

Adapun kriteria-kriteria penentuan Informan Kunci (*key informan*) yang tepat, dalam pemberian informasi dan data yang tepat dan akurat mengenai Peran Kantor Kementerian Agama sebagai penyelenggara ibadah haji di Kabupaten Malinau, adalah sebagai berikut:

a. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

- b. Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau
- c. Operator SISKOHAT pada Seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau
- d. Masyarakat/calon jemaah haji Kabupaten Malinau

C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif kedudukan peneliti bertindak sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya ia menjadi pelopor hasil penelitiannya (Moleong, 2005 : 121). Instrumen penelitian dimaksudkan sebagai alat pengumpul data, dan hal tersebut dapat berupa orang atau benda. Sebagai peneliti juga termasuk dalam *instrument* penelitian, dan selain itu dibantu dengan alat tulis menulis, dan lembar pertanyaan sebagai pedoman wawancara dengan informan. Menurut pendapat Guba dan Lincoln (dalam Moleong, 2000: 121–125), mengemukakan, bahwa manusia sebagai instrumen penelitian mencakup tiga hal, yaitu 1) mencakup ciri-ciri umum, 2) kualitas yang diharapkan, dan 3) manusia sebagai instrumen dalam penelitian.

Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terhadap penerima manfaat, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Operator SISKOHAT dan masyarakat/calon jemaah haji, untuk memperoleh data primer serta studi literatur untuk mendapatkan data sekunder.

Dalam rangka pelaksanaan pengumpulan data penelitian, akan dilakukan melalui tiga tahap kegiatan yaitu :

1) Proses memasuki lokasi penelitian (*getting in*)

Pada tahap pertama ini, peneliti mendatangi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, guna mendapatkan berbagai data atau informasi yang dapat memberikan gambaran umum tentang kinerja aparatur.

2) Ketika berada di lokasi penelitian (*getting along*)

Ketika peneliti berada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, peneliti akan berupaya melakukan hubungan pribadi, baik yang bersifat formal maupun informal dengan pihak tersebut untuk mengetahui informasi tentang bagaimana kinerja aparatur Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, mulai dari Kepala Kantor kemudian diteruskan kepada perangkat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau lainnya.

3) Mengumpulkan data (*logging the data*)

Dalam pengumpulan data, teknik yang digunakan meliputi:

a) Wawancara mendalam (*in depth interview*)

Wawancara jenis ini tidak dilaksanakan struktur yang ketat, tetapi dengan pertanyaan yang semakin memfokus pada permasalahan sehingga informasi yang dikumpulkan cukup mendalam. Kelonggaran semacam ini mampu mengorek kejujuran informan untuk memberikan informasi yang sebenarnya, terutama yang berkenaan dengan perasaan, sikap, dan pandangan mereka terhadap kewenangannya pada tugas dan tanggung jawab kerjanya. A. Muri Yusuf (2015:372)

mengatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan sumber informasi. Teknik wawancara semacam ini dilakukan semua informan yang ada di lokasi penelitian terutama untuk mendapatkan data primer dari para informan.

Penelitian yang dilakukan melalui teknik wawancara/*interview* di mana peneliti mempersiapkan beberapa pertanyaan untuk dijadikan bahan data atau sumber yang relevan dalam penelitian tersebut.

b) Dokumentasi

Teknik dokumentasi yang digunakan untuk memperoleh data sekunder yang dilaksanakan dengan cara mengumpulkan data yang bersumber pada arsip dan dokumen-dokumen yang ada pada masing-masing situsnya (lokasi penelitian) dalam hal ini informan berasal dari berbagai arsip maupun dokumen-dokumen lainnya yang dianggap perlu. Di antaranya berupa peraturan perundang-undangan, profil kantor, struktur organisasi dan personil yang ada di dalamnya, program kegiatan, data mengenai jumlah pegawai, serta melakukan pencatatan informasi yang bersumber dari masyarakat/calon haji, baik yang sedang mendaftar maupun yang akan diberangkatkan pada tahun berjalan dalam mendapatkan pelayanan melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Teknik dokumentasi biasanya digunakan untuk memperoleh informasi yang berbentuk catatan berupa buku, *leaflet*, *pamphlet*, surat kabar, katalog, foto, video dan catatan lainnya yang berkaitan dengan

karya yang dikaji, sehingga diperoleh data-data yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, bahkan tidak menutup kemungkinan, penulis juga mencari data dokumen melalui *internet* dengan tetap memperhatikan kebenaran informasinya.

c) Observasi

Penggunaan teknik wawancara mendalam tersebut di atas walaupun memiliki banyak kelebihan sebagaimana dikemukakan diatas, tetapi memiliki sejumlah kekurangan. Di antaranya adalah bahwa informasi yang dikemukakan oleh informan dalam setiap diwawancarai tentu sangat terbatas. Dalam pengertian bahwa apapun yang dikatakan informan, betapapun banyak informan tersebut, tetap tidak akan mampu menggambarkan segala situasi. Karena itu, untuk mengatasi kekurangan tersebut penelitian ini juga digunakan teknik pengumpulan data yang biasanya disebut observasi berperan serta. Observasi berperan serta digunakan dengan cara di mana peneliti memasuki, mengamati dan sekaligus berpartisipasi di dalam layar atau suasana tertentu. Observasi disini adalah dengan melakukan pengamatan terhadap berbagai tanggapan, sikap dan pemikiran masyarakat, mengenai kinerja pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Teknik observasi berguna untuk menjelaskan dan merinci gejala yang terjadi, dimaksudkan sebagai pengumpulan data selektif sesuai dengan pandangan seorang peneliti. Selain itu terdapat data yang tidak dapat ditanyakan kepada informan, ada diantaranya yang

mebutuhkan pengamatan secara langsung peneliti. Beberapa item yang perlu di observasi yaitu keadaan tempat dan situasi sosial lokus penelitian berlangsung seperti, benda, peralatan, perlengkapan, termasuk letak dan penggunaannya, kemudian situasi sosial yang terdapat di lokasi penelitian misalnya, para pelaku, termasuk status, jenis kelamin, usia , selanjutnya kegiatan yang berlangsung di lokasi penelitian berupa, tindakan-tindakan, serta waktu berlangsungnya peristiwa.

D. Prosedur Pengumpulan Data

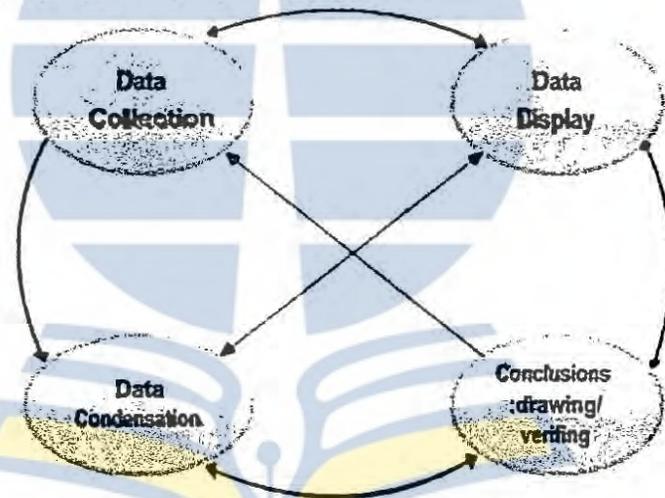
Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan cara :

1. Studi lapangan, yaitu mengumpulkan data dengan cara pemberian angket dan wawancara, yaitu memberikan pertanyaan dan pernyataan dalam bentuk dokumen dan dijawab juga melalui dokumen tersebut serta mengajukan pertanyaan lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut *interviewer*, sedangkan orang yang diwawancara disebut dengan *interviewee/informan*. Wawancara dilakukan secara acak terhadap informan dari berbagai jenis pekerjaan.
2. Studi Kepustakaan, yaitu dengan cara mengumpulkan data-data dari peneliti terdahulu, baik dalam bentuk makalah, media elektronik dan sebagainya, serta data-data pendukung lainnya seperti data teknis penerima manfaat dari kebijakan dan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji serta pendukung lainnya.

E. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan dan menganalisis data yang diperoleh dari nara sumber guna mengungkapkan peristiwa-peristiwa yang terjadi dilapangan. Sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014).

Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sebagaimana *Net Map/peta kompleksitas* yang terdapat pada gambar 3.1.



Sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2014)
Gambar 3.1 Analisis Model Interaktif

Adapun penjelasan dari gambar model interaktif yang dikembangkan Miles, Huberman dan Saldana dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Data Collection*, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan alami, yaitu catatan tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari

peneliti terhadap fenomena yang dialami. Catatan reflektif adalah catatan yang berisi kesan, komentar, pendapat, dan tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai, dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

2. *Data Condensation*: setelah data terkumpul, selanjutnya dibuat reduksi data, guna memilih data yang relevan dan bermakna, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kemudian menyederhanakan dan menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting tentang hasil temuan dan maknanya. Pada proses reduksi data, hanya temuan data atau temuan yang berkenaan dengan permasalahan penelitian saja yang direduksi. Sedangkan data yang tidak berkaitan dengan penelitian dibuang. Dengan kata lain reduksi data digunakan untuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak penting, serta mengorganisasikan data, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan. Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.
3. *Data Display*: Penyajian data dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik dan tabel. Tujuan sajian data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Dalam hal ini, agar peneliti tidak kesulitan dalam penguasaan in-

formasi baik secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian, maka peneliti harus membuat naratif, matrik atau grafik untuk memudahkan penguasaan informasi atau data tersebut. Dengan demikian peneliti dapat tetap menguasai data dan tidak tenggelam dalam kesimpulan informasi yang dapat membosankan. Hal ini dilakukan karena data yang terpencar-pencar dan kurang tersusun dengan baik dapat mempengaruhi peneliti dalam bertindak secara ceroboh dan mengambil kesimpulan yang memihak, tersekat-sekat dan tidak mendasar. Untuk display data harus disadari sebagai bagian dalam analisis data.

4. *Conclusions: Drawing/Verifing*: Kegiatan analisis keempat yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan "final" mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti dengan membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum

Gambaran umum mengenai keadaan, situasi dan kondisi yang ada di objek penelitian ini sebagaimana diuraikan sebagai berikut :

Wilayah Kabupaten Malinau terletak antara $114^{\circ}35'22''$ sampai dengan $116^{\circ}50'55''$ Bujur Timur dan $1^{\circ}21'36''$ sampai dengan $4^{\circ}10'55''$ Lintang Utara. Kabupaten Malinau merupakan salah satu dari 5 kabupaten yang menjadi bagian dari Provinsi Kalimantan Utara berdasarkan UU nomor 20 Tahun 2012 Tanggal 16 November 2012. Seluruh wilayah Kabupaten Malinau merupakan daratan dengan luas $40.088,41 \text{ km}^2$ sehingga menjadikan Malinau sebagai Kabupaten terluas di Provinsi Kalimantan Utara. Menurut data Badan Pusat Statistik Statistik pada Tahun 2016 bahwa penduduk Malinau berjumlah 76.606 jiwa yang tersebar di 15 Kecamatan, dan 105 Kampung/ Desa.

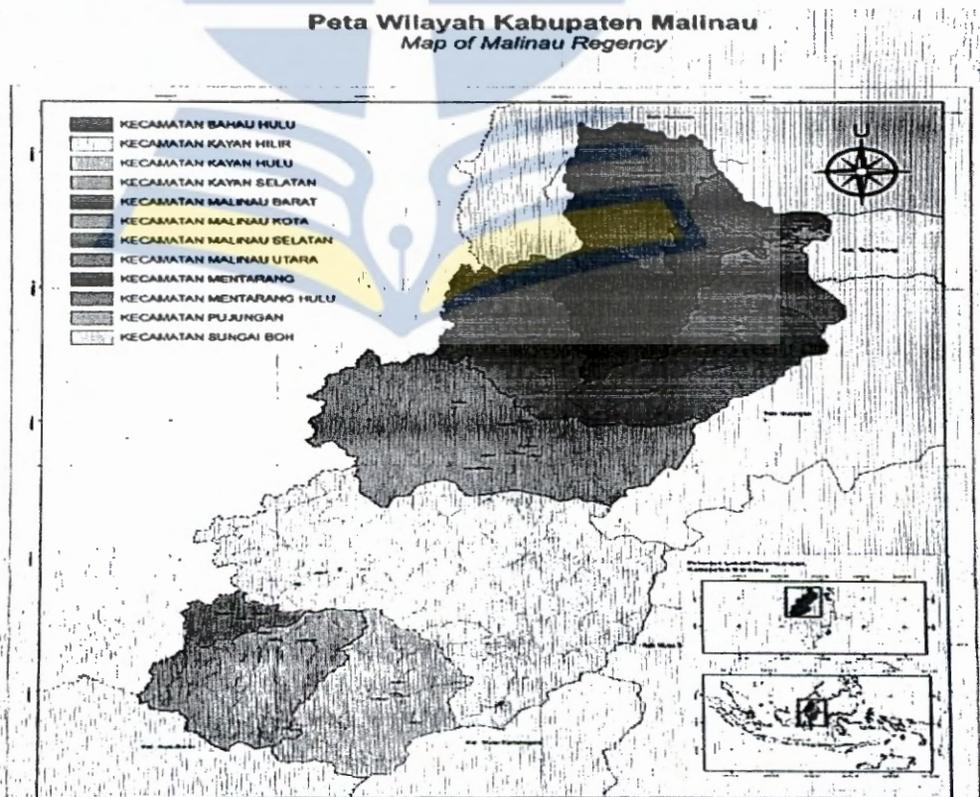
Secara administrasi, Kabupaten Malinau merupakan salah satu daerah hasil pemekaran wilayah Kabupaten Bulungan berdasarkan Undang- Undang Nomor 47 Tahun 1999 yang wilayahnya terletak di bagian utara Provinsi Kalimantan Utara.

Kabupaten Malinau berbatasan langsung dengan Malaysia-Negara Bagian Serawak di sebelah barat, sebelah utara dengan Kabupaten Nunukan,

sebelah timur dengan Kabupaten Tana Tidung dan Bulungan, dan sebelah selatan dengan Kabupaten Kutai Barat.

Secara umum, topografi Kabupaten Malinau dapat dibedakan menjadi perbukitan dan dataran rendah. Kawasan perbukitan terdapat pada bagian barat dari wilayah utara yang merupakan jalur pegunungan dengan puncaknya yaitu Gunung Naga Paratu (5.910 m) di Kecamatan Mentarang. Kawasan perbukitan juga terdapat di wilayah selatan Kabupaten Malinau dengan ketinggian 500-1.500 meter di atas permukaan laut.

Dataran rendah terdapat pada sekitar Daerah Aliran Sungai di bagian timur dari wilayah utara yaitu di Kecamatan Malinau Kota, Malinau Barat, dan Malinau Selatan sepanjang Sungai Malinau, Sungai Simendurut, Sungai Sembuak, dan Sungai Salap. Secara spesifik Peta Wilayah Kabupaten Malinau, sebagaimana pada Gambar 4.1.



Sumber: Bappeda Kabupaten Malinau
Gambar: 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Malinau

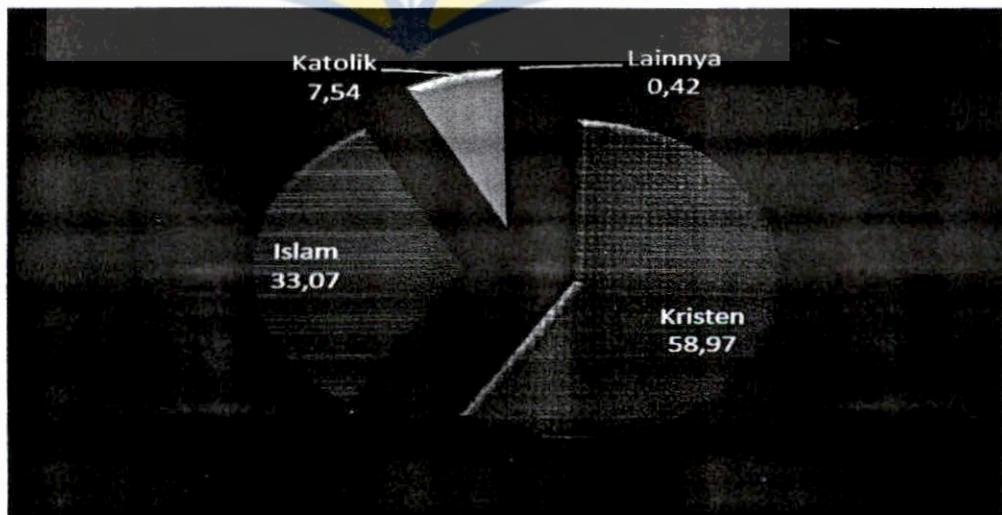
Keadaan penduduk menurut agama, bahwa berdasarkan data dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, pada Tahun 2015 penduduk Kabupaten Malinau paling banyak memeluk agama Kristen, yaitu sebesar 58,97%, disusul Islam 33,07%, kemudian Katolik 7,54% dan 0,42% lainnya memeluk Agama Hindu dan Budha, sebagaimana tertuang pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Agama
yang Dianut di Kabupaten Malinau, 2015

Kecamatan		Islam	Protestan	katolik	Hindu	Budha
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
010	Sungai Boh	5	1.636	662	-	-
020	Kayan Selatan	485	2.946	331	-	1
030	Kayan Hulu	15	3.037	8	-	-
040	Kayan Hilir	41	1.388	4	-	-
050	Pujungan	15	1.694	16	-	-
060	Bahau hulu	5	1.284	1	-	-
070	Sungai Tubu	4	642	4	-	-
080	Malinau selatan Hulu	8	1.849	368	-	-
090	Malinau Selatan	485	2.946	331	-	1
100	Malinau Selatan Hilir	142	2.273	411	-	-
110	Mentarang	224	5.129	66	-	1
120	Mentarang Hulu	9	904	2	-	-
130	Malinau Utara	5.774	5.418	1.715	31	3
140	Malinau Barat	1.475	7.995	957	8	23
150	Malinau Kota	16.911	6.634	974	26	236
Kab. Malinau 2015		25.675	45.775	5.850	65	265

Sumber : Kementerian Agama Kabupaten Malinau (2015)

Berdasarkan data tersebut di atas, kemudian dituangkan dalam matrik Persentase Jumlah Penduduk menurut Agama yang dianut di Kabupaten Malinau, 2015, seperti pada Gambar 4.2.



Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau (2015)

Gambar 4.2. Persentase Jumlah Penduduk menurut Agama yang dianut di Kabupaten Malinau, 2015

Locus utama penelitian ini adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Agama No. 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Propinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama No. 373 tersebut Kantor Departemen Agama Kabupaten Malinau termasuk dalam **Tipologi III E**, serta disempurnakan dengan PMA Nomor 13 Tahun 2012 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, adapun Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau adalah:

- 1) Perumusan Visi, Misi dan Kebijakan Teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama masyarakat di daerah
- 2) Pembinaan, pelayanan dan bimbingan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha dan lainnya.
- 3) Pembinaan kerukunan hidup umat beragama.
- 4) Pelaksanaan hubungan dengan Pemerintah Daerah, Instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau awal berdirinya belum mempunyai sarana dan prasarana yang memadai seperti gedung sehingga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau mengalami beberapa kali perpindahan tempat.

Dalam menjalankan program kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau yang meliputi beberapa seksi berdasarkan Keputusan

Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 373 Tahun 2002 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, salah satu diantaranya adalah Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Sesuai arah dan tujuan dari penelitian ini, maka secara khusus akan diuraikan gambaran umum, visi dan misi, struktur organisasi dan uraian tugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Secara umum, seluruh arah kebijakan program dan kegiatan pemerintah, termasuk Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, dimaksudkan untuk memenuhi tuntutan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019, yang di dalamnya menjelaskan mengenai berbagai permasalahan, arah kebijakan, sasaran, tujuan, program dan kegiatan pokok dari berbagai program pembangunan, termasuk pembangunan bidang agama.

Untuk menjawab tuntutan RPJM Nasional 2015-2019, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau secara terus menerus berupaya mengembangkan langkah-langkah dan program strategis, serta berbagai kegiatan di bidang penyelenggaraan ibadah haji, baik dalam kaitannya dengan pelayanan pendaftaran haji, pelayanan pembatalan pendaftaran haji, pelayanan penyelesaian dokumen jemaah haji, pelayanan pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji yang semuanya diakomodir melalui SSKOHAT, serta pelayanan bimbingan,

pembekalan dan pelatihan manasik bagi calon jemaah haji Kabupaten Malinau.

2. Kedudukan

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagai instansi pemerintah pusat yang berada di bawah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, mempunyai kewajiban secara instansional untuk melakukan berbagai kebijakan sesuai tugas dan fungsi.

3. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama pasal 721 ayat (2) huruf 1, bahwa susunan organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau terdiri atas:

- a. Subbagian Tata Usaha;
- b. Seksi Pendidikan Islam;
- c. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam;
- d. Seksi Bimbingan Masyarakat Kristen;
- e. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
- f. Penyelenggara Katolik; dan
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Berdasarkan susunan organisasi tersebut salah satunya adalah Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau berdasarkan kebijakan Menteri Agama dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43, Penyelenggara Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi:

1. Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan dokumen, pembinaan, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji dan pengelolaan keuangan haji di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.
2. Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan bimbingan teknis pendaftaran, dan dokumen, pembinaan, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.
3. Melakukan penyiapan bahan pengelolaan data informasi haji dan umrah di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota;
4. Memberikan informasi dan solusi terhadap permasalahan penyelenggara haji dan umrah yang dikonsultasikan pada pemangku kepentingan;
5. Mengarahkan dan mendistribusikan tugas bawahan di seksi penyelenggara haji dan umrah;
6. Melaksanakan evaluasi kegiatan;
7. Menyusun dan melaporkan kegiatan penyelenggaraan haji dan umrah kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

4. Sumberdaya Manusia

Sumberdaya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi pemerintah maupun perusahaan. Sumberdaya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan suatu organisasi, menjadi pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi.

Pada Tabel 4.2 dapat dilihat sumberdaya manusia pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Kabupaten Malinau:

Tabel 4.2
Sumber Daya Manusia

NO	UNIT ORGANISASI	STRUKTURAL/E SELON		STAF		JUMLAH
		III/A	IV/B	PNS	NON PNS	
01	Kepala Kantor	1	-	-	-	1
02	Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	-	1	-	-	1
03	Administrasi Umum, perlengkapan dan keuangan haji	-	-	1	-	1
04	Pendaftaran, dokumentasi dan Operator SSKOHAT	-	-	-	1	1
05	Akomodasi, Transportasi serta Pemb. Haji dan Umrah	-	-	1	-	1

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau(2017)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa Sumberdaya manusia pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, dimana Kepala Kantor sebanyak 1 personil, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebanyak 1 (satu) personil serta 1 personil selaku Operator SSKOHAT yang berasal dari tenaga honor (Non PNS). 1 (satu) orang tenaga administrasi umum, perlengkapan dan keuangan haji serta 1 (satu) orang tenaga Akomodasi, pengelola Barang Milik Haji (BMH), Transportasi serta Pembinaan Haji dan Umrah adalah pegawai Tata Usaha yang diperbantukan pada Penyelenggara Haji dan Umrah.

Dengan jumlah pegawai yang terbatas dan banyak permasalahan penyelenggaraan ibadah haji yang dihadapi tentu akan menjadi PR bagi *Desicion maker* untuk memenuhi kebutuhan sumberdaya manusia sehingga penyelenggaraan ibadah haji dapat optimal. Oleh karena itu, secara sederhana kekuatan sumberdaya manusia pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dapat dilihat pada bagan struktur organisasi seperti Gambar 4.2.

	Kepala Kantor	
	Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	
Adm Umum, Perlengkapan dan Keuangan Haji	Pendaftaran, Dokumentasi dan Operator SISKOHAT	Akomodasi/Transportasi serta Pembinaan Haji dan Umrah

Sumber: PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

Gambar 4.3

Struktur/Bagan Organisasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

5. Visi dan Misi

1. Visi

Visi adalah cara pandang jauh ke depan, ke mana dibawa atau gambaran menantang tentang keadaan masa depan ke mana suatu organisasi harus dibawa dan diarahkan agar secara konsisten dan tetap eksis, antisitatif, inovatif serta produktif dan berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan.

visi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau sebagai berikut :

VISI: "Optimal dalam layanan dan bimbingan penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau"

Untuk mencapai visi tersebut diperlukan pergerakan atau kegiatan yang terencana dan berkesinambungan sampai pada tahun yang ditentukan, dan itu semua dituangkan dalam bentuk *misi*.

2. Misi

Misi adalah kegiatan yang harus dilaksanakan oleh suatu organisasi untuk merealisasikan visi yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan visi

yang telah ditetapkan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, maka ditetapkan misi sebagai berikut :

- a. Optimalisasi pelayanan pendaftaran haji;
- b. Pengelolaan data dokumen haji yang valid dan akurat;
- c. Meningkatkan kualitas pembinaan haji;
- d. Meningkatkan koordinasi lintas sektoral;
- e. Menjalin kemitraan dengan instansi/organisasi terkait;
- f. Meningkatkan kualitas sistem layanan informasi haji.

Kemudiandari misi besar tersebut dijabarkan ke dalam tujuan, adapun tujuan yang ingin dicapai oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau untuk Tahun 2017 adalah sebagaimana dibahas pada poin berikutnya.

3. Tujuan

Tujuan adalah sesuatu yang ingin dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 1 s/d 5 tahun dengan ukuran indikator *input*, *output*, *outcomes*, *benefits* dan *impact* yang jelas. Tujuan yang ingin dicapai oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau adalah :

- a. Mewujudkan pelayanan yang prima pada penyelenggaraan haji dan umrah melalui penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan kualitas SDM yang profesional dan berbudaya.
- b. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji yang profesional, transparan dan akuntabel.

Kemudian kedua tujuan tersebut dijabarkan kembali ke dalam beberapa sasaran-sasaran yang ingin dicapai oleh Sekai Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dalam kurun waktu 1 (satu) tahun, yaitu :

4. Sasaran

Sasaran adalah hasil yang ingin dicapai secara nyata oleh satuan kerja dalam rumusan yang lebih spesifik, terukur untuk kurun waktu yang lebih pendek dari tujuan.

Sasaran organisasi merupakan bagian yang integral dalam proses perencanaan strategik organisasi. Sasaran Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dirumuskan untuk masing-masing tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk mempermudah mengetahui tujuan, sasaran dan indikator kinerja yang ingin dicapai oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau sebagaimana Tabel 4.3.

Tabel 4.3
Tujuan, Sasaran dan Indikator Kinerja

No	Tujuan	Sasaran	Indikator Kinerja
1	Meningkatnya kualitas penyelenggaraan keberagaman melalui pelayanan ibadah haji dan umrah dalam pembinaan manajemen dan pelaksanaan tugas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.	Meningkatnya kualitas penyelenggaraan keberagaman melalui pelayanan ibadah haji dan umrah dalam pembinaan manajemen dan pelaksanaan tugas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.	<ul style="list-style-type: none"> a. Terlaksananya pelayanan pendaftaran haji. b. Terlaksananya pelayanan pembatalan pendaftaran haji. c. Terlaksananya pelayanan pelunasan BPIH. d. Terlaksananya penyiapan dokumen jemaah haji e. Terlaksananya Pembinaan jemaah haji melalui bimbingan manasik haji

Sumber: PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau (2016)

B. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

Kementerian Agama sebagai sub sistem pemerintahan Republik Indonesia mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pemerintah di bidang agama. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, Kementerian Agama Kabupaten Malinau lebih banyak menitikberatkan pada pelayanan terhadap masyarakat di bidang agama. Seiring dengan perkembangan tuntutan pelayanan pada masyarakat yang semakin kompleks, perlu terus ditingkatkan kualitas kinerja pelayanan kepada masyarakat. Baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malinau akan menentukan citra Kementerian Agama di masyarakat, karena dengan semakin baiknya pelayanan, maka kepuasan dan kepercayaan akan dapat diwujudkan. Dalam penelitian ini, variabel/model yang digunakan adalah model implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn.

1) Standar dan Sasaran Kebijakan

Dalam hal pendaftaran ibadah haji melalui SISKOHAT Gen-2 atau Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu yang dioperasikan secara bersambung (*online*) dengan bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS BPIH), sehingga bisa memberikan pelayanan yang prima serta kepastian kepada pendaftar calon jema'ah haji bahwa yang bersangkutan sudah sah terdaftar sebagai calon haji dan di buktikan oleh bukti setoran BPIH

yang dicetak secara otomatis oleh Bank Penerima Setoran (BPS), pada saat itu calon jema'ah haji memperoleh nomor porsi dari SISKOHAT Gen-2. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan pendataan dan informasi dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan akurat, baik untuk kepentingan manajemen, jemaah haji maupun masyarakat. Terkait sasaran kebijakan dijelaskan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, sebagai berikut:

"Kalau yang saya ketahui bahwa sasaran kebijakan dibangunnya/dibentuknya sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) pada Kantor Kementerian Agama Kab. Malinau adalah:

- 1. Agar calon jemaah haji dan masyarakat dapat memahami semua kebijakan pemerintah yang ada kaitannya dengan pembinaan dan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia dan di Arab Saudi.*
- 2. Untuk memberikan pelayanan informasi haji kepada calon jemaah haji, jemaah haji dan masyarakat luas.*
- 3. Untuk memberikan pelayanan informasi haji kepada masyarakat secara profesional sehingga informasi dapat disampaikan secara cepat, tepat dan akurat.*
- 4. Untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan calon jemaah haji dan masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji sehingga tercipta jemaah haji yang berwawasan dan mandiri.*
- 5. Agar calon jemaah haji dan masyarakat dapat mengakses baik langsung ataupun tidak langsung semua data dan informasi tentang perhajian.*
- 6. Agar calon jemaah haji dan masyarakat dapat mengetahui program atau kegiatan yang sudah atau akan berlangsung menyangkut proses persiapan haji di Indonesia dan di Arab Saudi.*
- 7. Untuk mengadakan pertukaran berita perhajian antar Pusat Informasi haji yang ada di wilayah kota, wilayah provinsi dan wilayah informasi pusat.*
- 8. Sebagai bahan pengambil kebijakan bagi para pimpinan dan sektor terkait untuk kelancaraan pembinaan haji. (Wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau pada tanggal 6 Juli 2017).*

Sistem informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

kini menjadi "jantung" bagi pelayanan jemaah haji, karena seluruh

proses pengolahan data untuk kepentingan baik pendaftaran, pembatalan dan pelunasan bahkan pembuatan paspor, penerbangan (pemberangkatan dan pemulangan), perbankan dan biodata calon jemaah haji mengacu pada sistem komputer terpadu tersebut.

Kementerian Agama Republik Indonesia membuat aplikasi pendaftaran calon jemaah haji menjadi lebih mutakhir. Aplikasinya berbasis web. Sehingga SISKOHAT Gen-2 memungkinkan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah terhubung dengan Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota secara *online* dan *realtime*.

Terkait dengan penerapan SISKOHAT Gen-2 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau memberi gambaran, sebagai berikut:

“Iya, itu menggunakan aplikasi yang sudah ada yang diberikan oleh Kementerian Agama Pusat. Kementerian Agama kabupaten dan kota seperti Kabupaten Malinau ini, sudah langsung menerima format seluruhnya dari pusat. Kalau sekarang kita buka yang generasi keduanya itu, sudah ada untuk monitoring haji reguler, di dalam monitoring tersebut kita dapat melihat semua konten aplikasi. Contohnya seperti daftar nama siapa saja yang sudah mendaftar, siapa saja yang akan berangkat tahun berjalan dan tahun berikutnya, siapa saja yang berhak melunasi pada tahun berjalan, bahkan nama yang sudah berangkat pada tahun-tahun sebelumnya dapat dilihat”. (Wawancara dengan Ka. Kemenag pada tanggal 6 Juli 2017).

Aplikasi peralatan teknologi informasi harus dioptimalkan, serta sistem *online* sudah harus *real time* dengan pemanfaatan "*grand disaign*" yang sudah terbangun dan juga akurasinya harus tepat. Pengguna dalam melaksanakan pelayanan juga harus disertai dengan

kemampuan manajemen waktu layanan dengan menggunakan standar operasional dan prosedur yang jelas dan terarah.

Dalam rangka perbaikan pengelolaan di dalam suatu instansi atau organisasi, diperlukan manajemen yang berperan sesuai kebutuhan dan kemampuan mendorong setiap anggotanya. Di mana, di dalam manajemen organisasi tersebut harus terdapat standart pelaksanaan yang sering disebut dengan standar operasional prosedur. Dalam rangka pencapaian suatu tujuan dan hasil yang telah ditetapkan maka di dalam organisasi diharapkan melakukan penerapan standar operasional prosedur (SOP). Dimana standar operasional prosedur itu sendiri merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas suatu pekerjaan sesuai fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Standar operasional prosedur juga mendiskripsikan lebih rinci tentang langkah-langkah yang harus dilakukan seseorang dalam alur kegiatan tertentu dalam organisasi, tidak hanya berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab secara deskripsi dan mandiri, tetapi juga berhubungan dengan fungsi-fungsi dari pelaksanaan tugas dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh dari informan bahwa terdapat tiga langkah konkrit dalam pelayanan pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau yaitu 1) Kualitas standar operasional prosedur tatacara pendaftaran haji; 2) Prosedur layanan pendaftaran haji; dan 3) Mekanisme pelayanan calon jemaah

haji lintas sektoral. Untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan penerapan standar operasional prosedur pendaftaran haji pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, sebagaimana pada Tabel 4.4.

Tabel.4.4
Kualitas Penerapan Standar Operasional Prosedur Tata Cara Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			
		Petugas/Operator	Calhaj	Kasi PHU	BPS BPIH	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Petugas/operator Siskohat menyerahkan formulir pendaftaran haji	Mahi				Formulir pendaftaran haji	5 menit	Lembar formulir diserahkan kpd calhaj	
2	Pendaftar/calhaj mengisi formulir pendaftaran					-Data dan Calhaj - Pulpen	5 menit	Pengisian data calon jemaah haji	
3	Petugas/Operator menginput data calhaj kedalam Siskohat, pengambilan sidik jari dan pengambilan Photo					- Komputer, - printer, - Pinger print dan Camera	10 menit	Data Calhaj terinput kedalam Siskohat	
4	Operator dan Calhaj memeriksa kembali keakuratan data diri sebelum dicetak dan dupload					Akurasi data	1 menit	Data calhaj lengkap	
5	Operator mencetak SPPH melalui sistem					- Printer Kertas	1 menit	SPPH 3 lbr: 1 urk BPS BPIH 2 urk Kankemenag 3 urk calhaj	
6	Kasi PHU menandatangani SPPH yang telah dicetak melalui sistem					Pulpen	1 menit	Calhaj telah terdaftar di Kemenag	
	Petugas/Operator membubuhi Stempel Kemenag pada SPPH dan menyerahkan kepada calhaj.					Stempel	20 detik	Menyerahkan SPPH lembar k3 3 kpd Calhaj	
7	Calon Jemaah haji menerima SPPH yang telah dicetak melalui sistem dan kembali ke rumah					Lembar 1 SPPH	1 menit	Pendaftaran di Kemenag selesai	
8	Petugas/operator mengantar SPPH ke BPS BPIH untuk dilakukan pendebitan rekening tabungan.					Dokumen SPPH	10 menit	Tersampainya SPPH ke EPS BPIH	
9	BPS BPIH Syarifah menginput data calhaj dan mencetak lembar bukti Setoran Awal BPIH					Data, Komputer, Printer	1 menit	Calhaj mendapatkan Nomor Porsi	
10	Petugas/Operator menerima bukti setoran awal BPIH					Bukti setoran awal BPIH	5 hari	Telah diterima Berkas BPIH Lembar 1,2,3 dan 4	
11	Petugas/operator menyerahkan bukti setoran awal BPIH kepada Calon Jemaah Haji					Bukti setoran awal BPIH	2 menit	Telah diserahkan lembar 1 bukti setoran awal BPIH	
12	Pengarsipan	Selesai				Lemari Arsip	5 menit	Arsip tersimpan dengan rapi	

Sumber: Dokumen Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, 2016

Pada dasarnya setiap organisasi memiliki kebutuhan yang berbeda antara organisasi lainnya dan secara otomatis kebutuhan akan standar yang digunakan juga berbeda. Oleh karena itu, standar operasional prosedur yang digunakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau sebagaimana pada tabel di atas menjadi pedoman yang dapat digunakan untuk memandu anggota organisasi dalam melaksanakan

kegiatan-kegiatan secara efektif dan efisien, agar mampu meningkatkan daya saing dan kualitas layanan sehingga pencapaian manfaat-manfaat teknis terkait penyelenggaraan ibadah haji bisa terlihat dengan jelas. Sedangkan secara spesifik prosedur layanan pendaftaran haji di ruang SISKOHAT sebagaimana terlihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5
Prosedur Layanan Pendaftaran Haji Melalui SISKOHAT
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

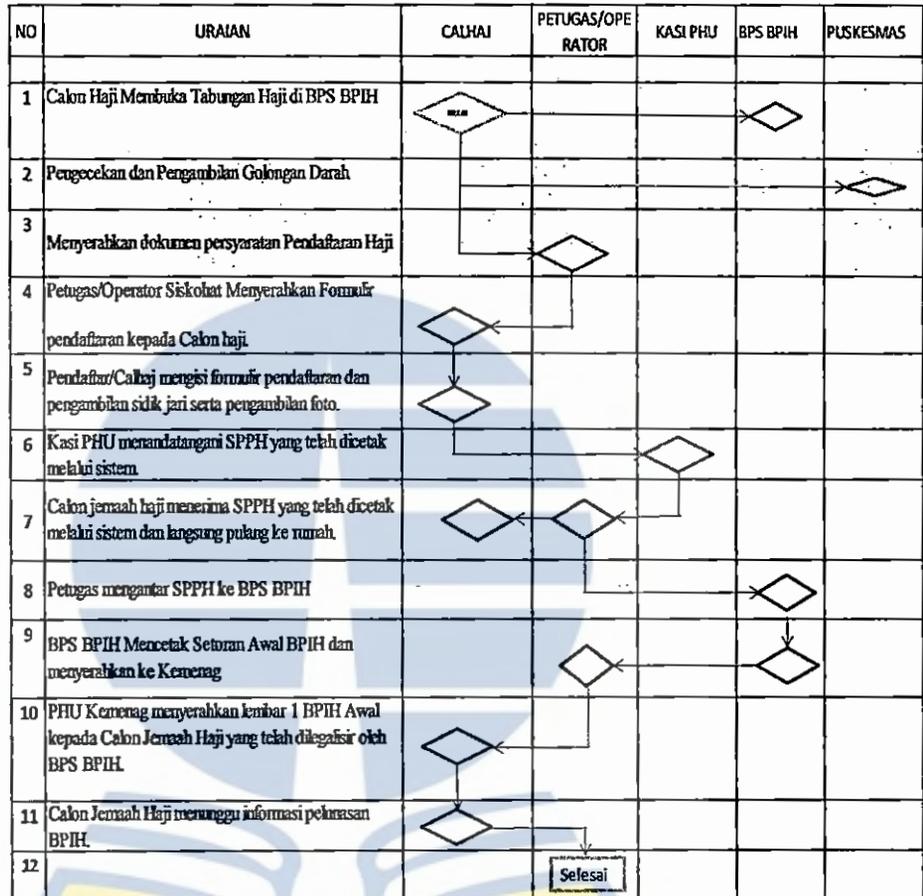
NO	URAIAN	CALHAJ	PETUGAS/OPE RATOR	KASI PHU
1	penyerahan dokumen persyaratan pendaftaran haji	◇ MALIA		
2	Pengisian Form pendaftaran untuk pengimputan data calon jemaah haji melalui Sistem On Line	◇		
3	Pengimputan data calon jemaah haji melalui Sistem On Line (SISKOHAT)		◇	
4	Pemeriksaan SPPH	◇		
5	Pengesahan SPPH			◇
6	Pengesahan dan Stempel SPPH		◇	
7	Pengambilan Foto	◇	◇	
8	Kembali ke rumah	◇		
9	Pengarsipan		◇	
				Selesai

Sumber: Dokumen Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, 2016

Pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, merupakan tujuan utama bagi pelaksana pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau melalui mekanisme yang telah ditetapkan sehingga memiliki dasar dalam pelaksanaannya. Prosedur pelayanan pendaftaran haji khususnya di ruang SISKOHAT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau seperti pada tabel di atas telah berjalan dengan baik. Selain prosedur

pelayanan pendaftaran di ruang SISKOHAT, juga telah diterapkan mekanisme pelayanan jemaah haji lintas sektoral seperti pada Tabel 4.6

Tabel 4.6
Mekanisme Pelayanan Calon Jemaah Haji Lintas Sektoral



Sumber: Dokumen Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, 2016

Seperi diketahui bahwa *leading* sektor penyelenggaraan ibadah haji adalah Kementerian Agama, namun dari sisi pelayanan di tingkat daerah khususnya di Kabupaten Malinau keterlibatan stakeholder seperti bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS BPIH) memiliki hubungan kerja yang erat dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau. Karena sebelum calon jemaah haji melakukan pendaftaran melalui SOSKOHAT Gen-2 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, terlebih dahulu

membuka tabungan dan melakukan setoran awal biaya penyelenggaraan ibadah haji di bank yang telah ditetapkan oleh pemerintah sebagai BPS BPIH untuk memperoleh lembar bukti setoran awal dan nomor validasi.

Suatu organisasi sudah pasti memiliki banyak sekali kegiatan-kegiatan yang beragam, mulai dari produksi, pelayanan sampai kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Semua fungsi kegiatan tersebut, dilaksanakan oleh organisasi agar tetap eksis dan mampu meningkatkan kinerja organisasi dalam persaingan yang semakin ketat. Seperti halnya, dalam organisasi laba, eksistensinya sangat ditentukan dengan kemampuan menghadapi persaingan dalam mencapai keuntungan, sedangkan untuk organisasi lain yang tidak bertujuan mencapai laba, eksistensinya ditentukan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada umum dan juga khalayak yang membutuhkan seperti halnya Kementerian Agama Kabupaten Malinau yang merupakan Penyelenggara Ibadah Haji di tingkat Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab atas segala bentuk kegiatan bahkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya jema'ah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan segala bentuk kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, perlindungan jema'ah haji yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pemerintah dalam hal ini yang dimaksud adalah Kementerian Agama Kabupaten Malinau bertanggung jawab

sepenuhnya dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji, baik mulai pendaftaran, Pembatalan pendaftaran, penyelesaian dokumen haji dan pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) sampai dengan pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi maupun saat pemulangan jema'ah haji. Semua kegiatan tersebut memerlukan suatu mekanisme atau prosedur tertentu sehingga kegiatan dapat terarah, terukur dan dapat dipertanggung jawabkan. Berikut kutipan wawancara kami dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau:

"Oh iya, saya yakin bahwa standar operasional prosedur sangat diperlukan dalam hal pelayanan pendaftaran haji. Hal ini dikarenakan bahwa tujuan utama diperlukannya SOP adalah untuk mempermudah setiap proses kerja dan meminimalisir adanya kesalahan dalam setiap pekerjaannya. Seperti Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau memiliki tujuan untuk menjamin kelancaran terlaksananya setiap proses kegiatan penyelenggaraan ibadah haji dan untuk membantu memudahkan masyarakat dalam proses pendaftaran ibadah haji agar berjalan dengan efektif dan efisien". (wawancara dengan Kepala Kantor Kemenag pada tanggal 6 Juli 2017).

Hal senada disampaikan oleh Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau bahwa:

"Kementerian Agama Kabupaten Malinau bertanggung jawab sepenuhnya terhadap pelaksanaan pelayanan pendaftaran jema'ah haji, bimbingan manasik haji dan semua yang berhubungan dengan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Malinau dengan berpedoman pada standar operasional prosedur" (Wawancara dengan Ka. Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah pada tanggal 6 Juli 2017).

Sebagai penanggung jawab atas kelancaran dan kepuasan masyarakat dalam menjalankan ibadah haji, pemerintah menyiapkan segala kebutuhan dan perlengkapan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh perbaikan dari mulai prosedur

pendaftaran, bimbingan kepada jema'ah haji, pelayanan akomodasi, transportasi, kesehatan, konsumsi maupun pemondokan. Hal ini dilakukan karena semata-mata untuk memberikan pelayanan terbaik kepada calon jema'ah haji.

Dalam memberikan pelayanan kepada calon jema'ah haji, semua penetapan kegiatan yang dilakukan dalam organisasi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau melakukan suatu tindakan berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Karena pada dasarnya kebijakan digunakan sebagai peraturan yang tidak bisa diubah oleh organisasi, tetapi harus digunakan sebagai sumber atau landasan penyusunan dan penerapan prosedur tertentu. Setiap organisasi tidak berhak untuk mengubah kebijakan-kebijakan tersebut secara langsung. Akan tetapi setiap kebijakan yang apabila dinilai oleh publik dianggap rumit seperti pendaftaran calon jemaah haji yang sampai empat kali bolak balik antara BPS BPIH ke Kantor Kementerian Agama, kemudian ke BPS BPIH, selanjutnya ke Kantor Kementerian Agama dan terakhir ke BPS BPIH.

Terkait dengan proses pendaftaran haji saat ini berjalan di mana sekali ke bank dan sekali ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau menyatakan:

"Sebagaimana dimaklumi bahwa prosedur pendaftaran haji yang berjalan sekarang ini dirasakan oleh masyarakat sangat rumit sekali dan tidak efektif. Pendaftar calon haji harus bolak balik ke BPS BPIH, Kankemenag Kabupaten Malinau, BPS BPIH dan kembali lagi ke Kankemenag Kabupaten Malinau. Dan Alhamdulillah dengan diterapkannya penyederhanaan prosedur sejak pertengahan

Tahun 2016 sampai dengan sekarang prosedur pendaftaran haji yang hanya satu kali ke BPS BPIH untuk melakukan penyetoran biaya penyelenggaraan ibadah haji dan mendapatkan nomor validasi, selanjutnya menuju ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau untuk melakukan pendaftaran haji dan mendapatkan nomor porsi yang telah cetak melalui SSKOHAT, jika maka proses pelayanan berjalan lancar saya yakin masyarakat juga akan menjadi puas". (Wawancara dengan Ka. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau pada tanggal 10 Juli 2017).

Sementara itu, Calon haji 1 yang sudah mendaftar, ketika kami mengajukan pertanyaan apakah saudara mengenal apa itu SSKOHAT? mengatakan bahwa:

"Iya, menurut informasi bahwa SSKOHAT adalah sistem pendaftaran haji secara online". Kalau selesai menabung di bank kita langsung ke Kantor kemenag untuk mendaftar dan langsung dikirim ke pusat dengan menggunakan teknologi informasi kata petugas tempat kami mendaftar". (Wawancara dengan calon haji 1 pada tanggal 11 Juli 2017)

Peranan teknologi informasi memang sangat penting dalam menunjang tercapainya tujuan peningkatan pelayanan. Dengan terciptanya sebuah sistem yang terintegrasi yang mengakomodir proses layanan pada Kementerian Agama, maka akan berdampak pada aspek-aspek antara lain akurasi data, koordinasi, efektivitas kerja, konsistensi proses dan data, kemudahan dalam integrasi dengan pihak-pihak di luar Kementerian Agama, tetapi masih dalam kaitan dengan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji antara lain bank, penerbangan, imigrasi dan kedutaan Arab Saudi.

Ditetapkannya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, dimaksudkan agar penyelenggaraan haji dapat berjalan aman, tertib dan lancar dengan menjunjung tinggi asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas perlunya penyempurnaan

sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji secara terus menerus. Salah satu upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan yang profesional diperlukan penyempurnaan sistem rekrutmen petugas/operator yang sesuai dengan keilmuannya sehingga dalam penyampaian informasi kepada publik benar-benar dapat dipertanggung jawabkan. Terkait sosialisasi SISKOHAT yang dilakukan, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, mengatakan:

"Iya, sudah kami sosialisasikan, jemaah seharusnya tidak usah bingung-bingung, tinggal buka website Kementerian Agama, bahkan ada yang terbaru yaitu dengan menggunakan "aplikasi haji pintar", dan disitu bisa di cek tahun berapa berangkat dengan memasukkan nomor porsi yang telah diberikan. Untuk sosialisasi, kita sudah melakukannya pak, yaitu melalui web kemenag, brosur-brosur yang kita sebar ke beberapa tempat seperti Puskesmas dan BPS BPIH. Hanya saja terkadang ada jemaah haji yang belum merasa puas dan ingin bertanya langsung kepada Kementerian Agama, atau karena masih ada jemaah yang belum mengerti cara menggunakan internet. Perlu diketahui bahwa para pendaftar haji rata-rata umumnya adalah masyarakat petani, pedagang yang umurnya di atas 30 tahun yang tiap harinya berkecimpung di dunia dan pekerjaan yang mereka geluti. Makanya masih banyak jemaah yang datang ke Kantor Kemenag hanya untuk mengetahui tahun berapa mereka akan berangkat. Setelah kami berikan penjelasan dan petugas/operator memasukkan nomor porsi pada komponen informasi cek keberangkatan pada SISKOHAT, dan melihat tahun keberangkatannya baru mereka merasa puas." (wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, pada tanggal 24 Juli 2017).

SISKOHAT kini menjadi "urat nadi" bagi pelayanan jemaah haji, karena seluruh proses pengolahan data untuk kepentingan pembuatan paspor, penerbangan pemberangkatan dan pemulangan, perbankan dan biodata calon jemaah haji mengacu kepada sistem komputer terpadu. Sistem *switching* di SISKOHAT, data bisa diketahui secara *real time*.

Kalau dahulu cuma gelondongan saja, itu pun jika diminta BPS BPIH melaporkannya membutuhkan waktu lama.

Terkait dengan Pengembangan SSKOHAT, sudah saatnya momen tersebut dijadikan untuk memperbaiki sistem pelayanan. Pelayanan kepada jemaah harus lebih efisien. Prosedur pendaftaran yang terlalu panjang perlu dipangkas dan menjamin akan kepastian pemberangkatan bagi para jemaah dari tanah air ke tanah suci.

Nomor porsi yang sudah masuk ke SSKOHAT sebetulnya merupakan *password* atau *identity card* (kartu identitas) bagi jemaah haji. Sebab, dengan mengetahui nomor porsi tersebut, seseorang dapat diketahui kapan harus berangkat dan kembali dari menunaikan ibadah haji. Dengan infrastruktur SSKOHAT yang sudah maju, sehingga memudahkan petugas/pelaksana dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam hal infrastruktur SSKOHAT yang dimiliki oleh Kantor Kementerian Agama saat ini, Kepala Kantor Kementerian Kabupaten Malinau, mengungkapkan:

“Jadi sebagaimana kita ketahui, ujung tombak pelayanan pendaftaran haji di Kabupaten Malinau adalah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, yang saat ini telah memiliki jaringan online sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SSKOHAT) yang didukung oleh sumberdaya manusia seperti petugas pelayanan pendaftaran. Dari sisi regulasi, acuan kami adalah Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, sedangkan pedoman operasionalnya mengacu kepada pasal-pasal yang tercantum dalam keputusan Menteri Agama dan Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Silahkan nanti berhubungan dengan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk mendapatkan peraturan-peraturan tersebut”. (Wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama pada tanggal 25 Juli 2017)

Dari sisi pelayanan, tanpa ditunjang dengan fasilitas, perangkat dan kemampuan sumberdaya manusia (SDM) yang memadai tak akan bisa tercapai sesuai harapan. Jadi, “ketiga elemen itu sangat penting”. Karena impian setiap pelaksana pelayanan dan publik yang menerima pelayanan *infactnya* adalah kepuasan. Karena sempurnanya SISKOHAT dapat menjadi penyangga berhasil suatu sistem pelayanan yang dibangun, sehingga data bisa dijadikan acuan untuk pengambilan keputusan, peningkatan sumberdaya manusia, informasi teknologi dan prosedurnya.

Berangkat dari uraian di atas, maka diperoleh hasil bahwa dari sisi standar operasional prosedur yang digunakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau melalui SISKOHAT Gen-2 telah berjalan dengan baik, namun dari sasaran kebijakan dibangunnya SISKOHAT Ge-2 masih ditemukan adanya aplikasi yang belum mengakomodir hak-hak dan kepentingan masyarakat dalam sistem aplikasi SISKOHAT yaitu aplikasi sistem pendaftaran haji khusus.

2) Sumberdaya

Sumberdaya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. Bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumberdaya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

Sumberdaya di sini berkaitan dengan segala sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau saat wawancara menjelaskan bahwa sumberdaya dalam mendukung penerapan SISKOHAT mencakup sumberdaya manusia (*staff*), fasilitas, informasi dan kewenangan sebagaimana terinci berikut ini:

- 1) *Sumberdaya Manusia (Staff), Implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumberdaya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumberdaya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumberdaya manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, sebab tanpa sumber daya manusia yang kehandalan sumberdaya manusia, implementasi kebijakan akan berjalan lambat.*
- 2) *Fasilitas (facility), Fasilitas atau sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Pengadaan fasilitas yang layak, seperti Gedung, ruangan, dan peralatan SISKOHAT. jika dilihat secara fisik peralatan yang digunakan dalam Sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) saya rasa sudah cukup memadai, dimana komputer dengan segala perangkatnya sebagai alat utama dalam pengoperasian pelayanan kepada calon jemaah haji telah tersedia dengan baik.*
- 3) *Informasi (Information), Terkait dengan informasi, juga menjadi faktor penting dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, terutama informasi yang relevan dan cukup terkait bagaimana mengimplementasikan SISKOHAT sebagai suatu kebijakan, yang secara struktural sampai pada tingkat kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau. (Wawancara dengan Kakan Kemenag pada tanggal 2 Agustus 2017).*

Penjelasan tersebut di atas diperkuat oleh Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau bahwa:

“Kementerian Agama dalam melayani masyarakat harus tetap stanby baik sumberdaya manusia (SDM) nya maupun sarana dan prasarana pendukung seperti dalam melayani masyarakat atau calon jamaah haji, dimana sarana pendukung sangat berfungsi sekali seperti aplikasi dan database, dalam pengelolaan data jamaah haji untuk layanan haji diupayakan tetap dalam keadaan baik. Sehingga penggunaan dua system SSKOHAT yaitu Kankemenag Online dan SSKOHAT Gen-2 pada intinya sama namun pada SSKOHAT Gen-2 ini lebih praktis karena salah satu kelebihanannya dapat menggunakan PC maupun Laptop, Sistem SSKOHAT Gen-2 lebih baik karena dapat digunakan bila perangkat atau jaringan KKO mengalami masalah, adapun alamat aksesnya <http://10.100.88.48/SSKOHAT>. Yang perlu diperhatikan oleh Operator SSKOHAT bagi calon jamaah haji yang akan mendaftarkan diri adalah nama di SPPH dan Buku Tabungannya harus sama, demikian juga dalam pengambilan gambar wajah harus benar-benar memperhatikan pencahayaan, posisi pengambilan gambar wajah dan banyak hal lainnya”. (Wawancara dengan Kasi PHU pada tanggal 2 Agustus 2017).

Kementerian Agama Kabupaten Malinau telah memberikan pelayanan secara maksimal terhadap jamaah haji Kabupaten Malinau sesuai dengan beberapa makna pelayanan yaitu *Self Awareness and Self Esteem*, para pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Malinau telah menanamkan kesadaran diri bahwa melayani merupakan bagian dari misi seorang muslim dan karenanya harus selalu menjaga martabat diri sendiri (pegawai Kementerian Agama Kabupaten Malinau) dan orang lain (jamaah haji). *Empathy and Enthusiasm*, para pegawai melakukan empati dan melayani jamaah haji dengan penuh gairah.

Sikap yang penuh antusias yang diberikan oleh para pegawai memberikan efek batin bagi pegawai sendiri dan jamaah haji yang dilayani. *Reform and Recorder*, para pegawai berusaha untuk lebih baik dan lebih baik lagi, dan selalu memperbaiki dengan cepat setiap ada keluhan atau sesuatu yang bisa merusak pelayanan. *Victory and Vision*,

para pegawai mampu merebut hati para jemaah. *Impressive and Improvement*, para pegawai memberikan pelayanan yang mengesankan dan berusaha selalu untuk meningkatkan perbaikan pelayanan. *Care, Cooperativeness, and Communication*, para pegawai menunjukkan perhatian yang sangat mendalam terhadap jemaah dan mampu mengembangkan nilai-nilai yang mampu membuka kerjasama, komunikasi sebagai jembatan emas untuk menumbuhkan sinergi dan keterbukaan. *Evaluation and Empowerment*, para pegawai selalu melakukan penilaian, perenungan, dan mengupayakan pemberdayaan aset yang ada, sehingga dalam pelayanan terhadap calon jemaah haji baik yang melakukan pendaftaran, pembatalan, dan pelunasan dapat dilaksanakan secara optimal. Sehubungan kemampuan dan sikap pelayanan yang diberikan oleh petugas/operator di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Mengenai respon masyarakat terhadap kesesuaian antara kemampuan petugas dengan tugas dan fungsinya dalam melayani calon jemaah haji, calon haji 2 mengatakan:

“Alhamdulillah, sejak kami mendaftar haji sampai dengan keberangkatan ini, pelayanan yang diberikan oleh petugas operator Siskohat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, cukup dibilang bagus, karena mulai saya mendaftar saya telah dibimbing dan diberi informasi tentang tahun keberangkatan saya, sehingga saya dapat mempersiapkan diri untuk keberangkatan saya. Petugas juga selalu mengingatkan bahwa untuk memudahkan dan tidak kaget pada saat pelunasan saya diminta untuk menyetorkan tambahan BPIH saya di rekening, nah pada saat pelunasan tidak repot mencari uang untuk pelunasan karena sudah cukup apa yang ada dalam tabungan haji saya, yang jelas pak, kalau seluruh calon jemaah haji menerima petunjuk tersebut saya yakin pelunasan berjalan lancar”. (Wawancara dengan Calon haji 2 pada tanggal 2 Agustus 2017).

Ibadah haji memerlukan berbagai persiapan yang tidak boleh dianggap enteng, mulai dari persiapan fisik dan mental, hingga persiapan secara finansial. Untuk itu, wajib hukumnya bagi masyarakat untuk mengetahui secara pasti apa saja prosedur pendaftaran haji sebelum melangkah kaki untuk mendaftarkan diri sebagai calon haji untuk beberapa tahun yang akan datang.

Pada dasarnya, penyelenggaraan ibadah haji menganut prinsip yang mengutamakan kepentingan dan kebutuhan para jemaah, serta memberikan pelayanan yang adil, efektif, aman, dan profesional. Ibadah haji di Indonesia diselenggarakan berdasarkan dua kategori, yakni ibadah haji reguler dan ibadah haji khusus. Dalam penelitian ini dibatasi pada penyelenggaraan ibadah haji reguler yang dikelola langsung oleh pemerintah melalui Kementerian Agama, yang secara spesifik alur atau prosedur pendaftaran haji serta persyaratan pendaftaran haji dijelaskan oleh *operator* SISKOHAT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, sebagai berikut:

“Ketika kita berbicara tentang alur atau prosedur serta persyaratan pendaftaran haji, untuk saat ini kita harus berpedoman pada Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Perubahan atas PMA Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, dimana pendaftaran haji dilakukan melalui prosedur yang sudah ditetapkan”. (Wawancara dengan Kasi PHU pada tanggal 2 Agustus 2017)

Berdasarkan data yang diperoleh bahwa prosedur dan persyaratan pendaftaran haji terlihat dengan jelas sesuai Pasal 7 ayat (1) yakni:

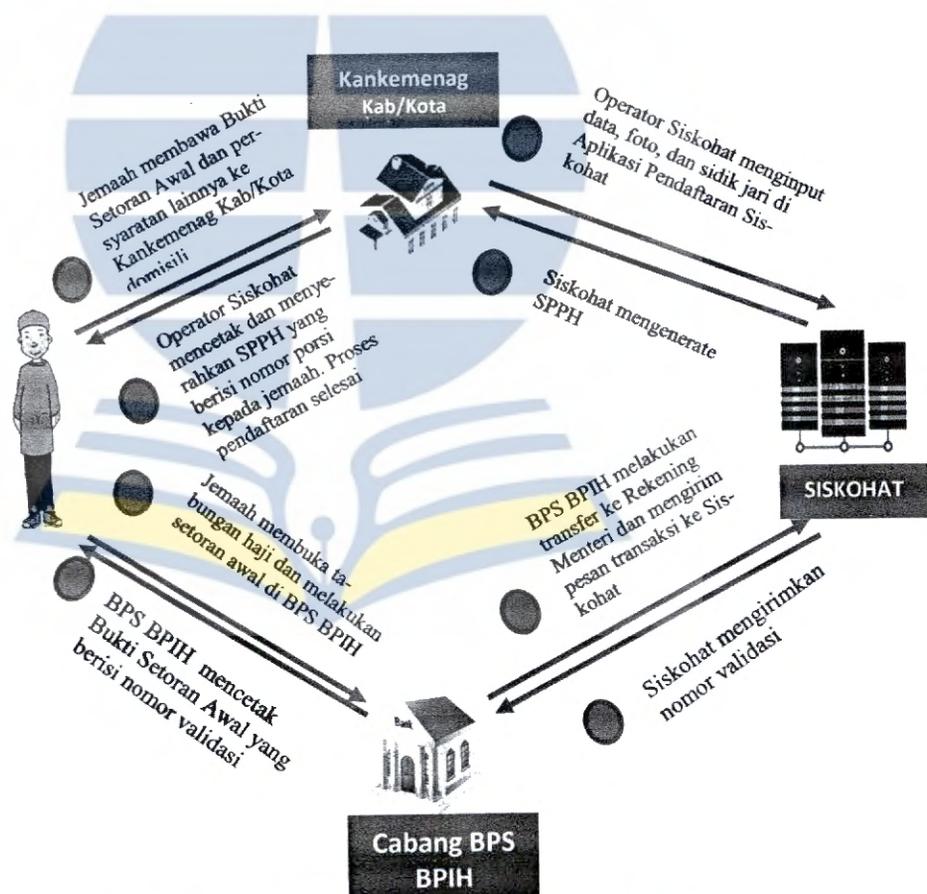
- a. Jemaah haji melakukan transfer ke rekening Menteri Agama sebesar setoran awal;

- b. BPS BPIH menerbitkan bukti aplikasi transfer BPIH;
- c. BPS BPIH menerbitkan bukti setoran awal BPIH sebanyak 5 (lima) lembar dengan rincian sebagai berikut : (1) Lembar pertama bermaterai untuk calon jamaah haji; (2) Lembar ke dua untuk BPS BPIH; (3) Lembar ke tiga untuk Kantor Kementerian Agama Kab./Kota; (4) Lembar ke empat untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi; dan (5) Lembar ke lima untuk Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- d. Bukti setoran awal BPIH sebagaimana dimaksud pada huruf c, wajib mencantumkan nomor validasi, ditanda tangani dan dibubuhi stempel BPS BPIH, serta masing-masing diberi pas foto 3 x 4 cm;
- e. BPS BPIH wajib menyerahkan lembar ke tiga, ke empat dan ke lima bukti setoran awal BPIH ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH;
- f. Jemaah haji yang bersangkutan wajib menyerahkan persyaratan pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (1) dan bukti aplikasi transfer asli BPIH serta bukti setoran awal BPIH kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH, dan apabila lewat dari batas waktu yang ditetapkan maka dianggap *expired*/Kadaluarsa.
- g. Jemaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkan kepada petugas Kantor

Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk didaftarkan ke SISKOHAT Gen-2 dan mendapatkan nomor porsi;

- h. Jemaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang telah ditandatangani dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, bahwa implementasi SISKOHAT Gen-2 dalam mendukung sistem pendaftaran baru dideskripsikan melalui alur pendaftaran haji seperti pada Gambar 4.4.



Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau
Gambar 4.4 Alur Pendaftaran Haji Reguler

Dalam penyelenggaraan ibadah haji reguler pemerintah menggunakan berbagai landasan regulasi, jika sebelumnya memakai

Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler. Namun pada Peraturan Menteri Agama tersebut masih dianggap belum mengakomodir kebutuhan organisasi dan kepentingan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan organisasi dan kepentingan masyarakat dalam penyelenggaraan ibadah haji reguler, maka Pemerintah kembali mengeluarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler. Mencermati alur pendaftaran haji reguler pada gambar di atas, kelihatannya agak rumit namun pada dasarnya alur tersebut sangat sederhana. Karena regulasi yang digunakan adalah regulasi yang baru dan disesuaikan dengan perkembangan. Secara singkat prosedur pendaftaran haji reguler dapat dilihat pada Gambar 4.5.



Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau
Gambar 4.5 Prosedur Pendaftaran Haji Reguler

Sedangkan persyaratan pendaftaran haji reguler adalah sebagai berikut: 1) Beragama Islam; 2) Berusia minimal 12 tahun pada saat mendaftar; 3) Memiliki KTP yang sah masih berlaku sesuai dengan domisili atau bukti identitas lain yang sah; 4) Memiliki Kartu Keluarga; 5) Memiliki akte kelahiran/surat kenal lahir/kutipan akta nikah/ijazah; 6) Memiliki tabungan atas nama jemaah yang bersangkutan pada BPS BPIH.

SISKOHAT Gen-2 dalam perkembangannya merupakan salah satu sisi penting yang memberikan citra baik dalam pelayanan ibadah haji karena menentukan *validitas* data pendaftar haji. Oleh karena itu dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, SISKOHAT Gen-2 sebagai *leading* sektor penyelenggaraan ibadah haji di daerah pastinya akan selalu menghadapi berbagai masalah, karena merupakan langkah awal dari pelaksanaan ibadah haji. SISKOHAT Gen-2 yang digunakan dalam proses pelayanan pendaftaran, pelayanan pembatalan pendaftaran, pelayanan penyelesaian dokumen dan pelayanan pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji merupakan sistem pendaftaran haji secara *online* yang memiliki maksud dan tujuan untuk mengimbangi perkembangan permasalahan yang dihadapi oleh pelaksana baik sistem kerja, alat kerja serta sumberdaya manusia/operator sebagai perangkat SISKOHAT.

Pemanfaatan SISKOHAT Gen-2 yang diimplementasikan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau tidak terlepas dari

sumberdaya yang digunakan. Adapun sumberdaya dimaksud meliputi:

- 1) sumberdaya manusia, sebagai sumber penggerak dan pelaksana kebijakan;
- 2) sumberdaya modal, diperlukan untuk kelancaran pembiayaan kebijakan agar tidak menghambat proses kebijakan, sebagai contoh perangkat yang digunakan oleh operator SISKOHAT Gen-2 dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau yang terdiri atas ruang kerja yang memadai, meja kerja, komputer, kamera dan finger print serta perangkat lunak berupa jaringan internet, aplikasi yang teraplikatif dalam sistem *database* SISKOHAT Gen-2;
- 3) sumberdaya waktu, merupakan bagian yang penting dalam pelaksanaan kebijakan, karena waktu sebagai pendukung dalam mengukur keberhasilan proses pelayanan ibadah haji. Oleh karena itu, sumberdaya manusia sebagai pengguna/pelaksana tentunya harus memiliki kemampuan dalam menjalankan sistem yang berbasis teknologi informasi.

Dibalik keunggulan SISKOHAT Gen-2 dengan perangkat sistem yang canggih, namun fakta empiris sumberdaya manusia yang ditempatkan pada posisi operator atau pengguna belum memahami beberapa *content* dalam aplikasi SISKOHAT Gen-2. Untuk itu, disarankan kepada implementor sebagai penanggungjawab atas suksesnya pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau untuk memberikan bimbingan dan pelatihan khusus SISKOHAT Gen-2.

3) Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas

Sistem teknologi informasi dan komunikasi merupakan sebuah produk yang kompleks. Di dalamnya terdiri dari data, proses dan mengembangkan teknologi yang dipadukan dengan komunikasi yang harus melayani beragam kebutuhan *stakeholder*.

Komunikasi dalam implementasi kebijakan mencakup beberapa dimensi penting yaitu transformasi informasi (*transimisi*), kejelasan informasi (*clarity*) dan konsistensi informasi (*consistency*). Dimensi transformasi menghendaki agar informasi tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan tetapi juga kepada kelompok sasaran dan pihak yang terkait. Dimensi kejelasan menghendaki agar informasi yang jelas dan mudah dipahami, selain itu untuk menghindari kesalahan interpretasi dari pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak yang terkait dalam implementasi kebijakan. Dimensi konsistensi menghendaki agar informasi yang disampaikan harus konsisten sehingga tidak menimbulkan kebingungan pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak terkait.

Sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau telah menerima pendaftaran calon jemaah haji dengan sistem generasi kedua. Dan sarana yang digunakan telah terkoneksi dengan sistem SISKOHAT Gen-2 sehingga *input* data lebih memudahkan bagi pengguna.

Penggunaan layanan SISKOHAT Gen-2 ini merupakan penyempurnaan dari SISKOHAT Gen-1, dengan harapan

agar masyarakat memperoleh kemudahan, dan dapat memangkas mata rantai dari proses komunikasi yang dilakukan secara manual dan secara primitif. Selain itu SSKOHAT Gen-2 juga dapat memangkas jarak dan meringkas waktu yang sebelumnya seminggu menjadi hitungan menit saja. Dengan demikian, berjalannya sistem yang begitu bagus dapat meningkatkan motivasi dan menunjang kinerja pegawai dalam pelaksanaan tugasnya.

Komunikasi yang efektif dan persuasif merupakan cara yang efektif dalam memotivasi bawahan. Cara pimpinan memotivasi bawahan antara lain melalui rapat, bimbingan, ceramah-ceramah. Untuk meningkatkan pelayanan prima kepada jamaah haji, kata kunci yang sering dikemukakan oleh pimpinan adalah "Jamaah harus dilayani sebaik-baiknya, kalau tidak ada jamaah haji berarti pegawai/pelaksana juga tidak ada".

Sehubungan dengan pemberian motivasi pegawai SSKOHAT, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, menjelaskan:

"Sejauh ini kami melakukan atau memberi motivasi kepada karyawan berupa komunikasi dalam bentuk nasehat bahwa pekerjaan yang kita lakukan itu, bukanlah pekerjaan biasa, melainkan pekerjaan tersebut merupakan pekerjaan untuk melayani tamu Allah. Maka bukan hanya sekedar bekerja, melainkan kita harus dengan niat tulus dan ikhlas melayani agar mendapatkan pahala atas apa yang kita lakukan. Kami juga menyampaikan kepada karyawan khususnya bagian yang membidangi pelayanan seperti pegawai pada seksi penyelenggara haji dan umrah, bahwa lakukan komunikasi yang intens dengan stakeholders seperti bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS BPIH), agar data yang dimiliki oleh Siskohat sesuai dengan daftar penabung pada masing-masing BPS BPIH". (wawancara dengan Kepala kankemenag pada tanggal 2 Agustus 2017).

Oleh karena itu, dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji ada banyak hal yang menentukan keberhasilan, baik dari pendaftaran, pembatalan, penyelesaian dokumen dan peluansan sampai kepada proses keberangkatan dan kepulangan, salah satu faktor yang menentukan suksesnya pelaksanaan tersebut tidak terlepas dari peran petugas yang melakukan pelayanan, sehingga ketika terjadi *trouble* atau masalah, komunikasi dan koordinasi yang baik adalah kunci untuk suksesnya pelaksanaan kualitas pelayanan.

Selain keberhasilan pelayanan yang telah dicapai seperti uraian di atas, terdapat beberapa kelemahan yang dihadapi oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dalam melakukan komunikasi terkait implementasi SSKOHAT dengan BPS BPIH, hal tersebut dapat dilihat dari beberapa temuan melalui penjelasan informan bahwa telah terjadi kesalahan *input/entry* data oleh petugas bank sehingga data calon jemaah haji Kabupaten Malinau masuk dalam *database* SSKOHAT Kabupaten/Kota lain. Kejadian seperti tersebut tentu akan merugikan calon jemaah haji karena pengembalian data mereka harus dilakukan ditingkat Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi, sementara limit waktu antara setoran awal dengan proses pelayanan pendaftaran haji dibatasi hanya 5 (lima) hari kerja.

4) Karakteristik agen pelaksana

Secara umum yang melaksanakan tanggung jawab atas diimplementasikannya SSKOHAT sebagai alat kerja dalam melakukan penyelenggaraan ibadah haji, tentu semua mata tertuju pada

Kementerian Agama Republik Indonesia, yang secara berjenjang dilaksanakan pada tingkat Kantor Wilayah dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, seperti halnya pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, penanggung jawab tentu Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau. Namun bukan berarti bahwa seluruh program dalam penyelenggaraan ibadah haji dikerjakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, sebagai contoh dalam hal pendaftaran haji, sebelum calon jemaah haji mendaftar mereka harus membuka dan menyetor biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) ke bank penerima setoran (BPS BPIH). Kemudian terkait dengan penyelesaian dokumen perjalanan luar negeri (paspor) lembaga yang berwenang untuk menerbitkannya adalah Kantor Imigrasi.

Berkaitan dengan Institusi yang memiliki tanggungjawab atas pelaksanaan kebijakan diimplementasikannya SSKOHAT sebagai alat kerja dalam peningkatan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, menjelaskan:

“Jadi, pada dasarnya jika pertanyaannya seperti itu, maka tentu yang pertama harus diketahui bahwa lembaga pemerintah yang diserahi tanggung jawab dalam penerapan atau penggunaan SSKOHAT adalah Kementerian Agama, kemudian yang menerima amanah dari lembaga tersebut sudah barang tentu Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau. Kemudian adapun pelaksana yang ditunjuk untuk melaksanakan tugas penyelenggaraan ibadah haji sesuai struktur organisasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, yakni pada seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah”. (Wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau pada tanggal 16 Agustus 2017)

Hal senada juga disampaikan oleh Kasi PHU, bahwa:

“Memang secara berjenjang implementasi SISKOHAT di Kementerian Agama dilakukan oleh Kementerian Agama Pusat, kanwil Kementerian Agama Provinsi dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota. Sehingga tanggung jawab secara moral organisasi, pelaksana kepentingan lembaga dalam mengelola data calon jemaah haji harus hati-hati, karena biasanya begini pak, ketika waktunya pemeriksaan kesehatan maka Dinas Kesehatan meminta data calon jemaah haji, demikian halnya dengan pengurusan dokumen paspor maka Kantor Imigrasi meminta data calon jemaah haji yang akan diterbitkan paspornya dan masih banyak lagi permintaan-permintaan yang lain”. (Wawancara dengan Kasi PHU pada tanggal 16 Agustus 2017).

Pengembangan manajemen dan keorganisasian yang didukung dengan sistem informasi berbasis komputer merupakan instrumen strategis yang dibutuhkan dalam menghadapi era globalisasi. Hal ini karena dukungan teknologi informasi dapat memudahkan pengambilan keputusan yang akurat, dapat dipercaya, cepat, dan ekonomis. Kebutuhan yang sama juga dialami oleh manajemen dan keorganisasian di lingkungan Kementerian Agama, dan secara khusus Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU). Sebagai contoh, pelaksanaan penyelenggaraan haji di Indonesia telah menggunakan perangkat pendukung sistem informasi berbasis komputer yang dikenal dengan SISKOHAT. Sistem manajemen pada pelaksanaan SISKOHAT yang dikembangkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, menurut Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, dalam uraiannya sebagai berikut:

“Jadi sistem manajemen yang diterapkan dalam pelaksanaan SISKOHAT ini kita tidak bisa terlepas dari beberapa faktor, yakni faktor perencanaan, faktor organisasi dan faktor pelaksanaan serta faktor pengawasan, kemudian dari segi pengembangan SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Malinau sendiri meliputi 3 aspek diantaranya: infrastruktur, sumberdaya dan informasi". (Wawancara dengan Kepala Kantor kemenag pada tanggal 16 Agustus 2017)

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, dapat dikembangkan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh *implementor* selaku pelaksana seluruh program penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Malinau dengan mengacu pada 4 (*empat*) faktor yaitu:

1. Perencanaan

Perencanaan merupakan proses dasar di mana manajemen memutuskan tujuan dan cara mencapainya, dan proses itu tidak akan berakhir bila rencana tersebut telah ditetapkan, rencana harus diimplementasikan setiap saat selama proses implementasi dan pengawasan, rencana-rencana mungkin memerlukan modifikasi agar tetap berguna. Dengan adanya perencanaan ini merupakan kunci dari pencapaian sukses akhir. Oleh karena itu perencanaan harus mempertimbangkan kebutuhan *fleksibilitas*, agar mampu menyesuaikan dengan situasi dan kondisi baru secepat mungkin.

Terkait dengan perencanaan SSKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dari segi pengembangan SSKOHAT ke tata kelola pemerintahan yang baik, tujuan utamanya adalah agar pelayanan terhadap masyarakat semakin baik, dengan penguatan pada tiga aspek yakni, infrastruktur, sumberdaya manusia dan informasi.

2. Organisasi

Pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumberdaya yang dimiliki dan lingkungan yang melingkupinya. Dengan terbentuknya organisasi, maka dapat dengan mudah mengelompokkan kegiatan-kegiatan kerja suatu organisasi agar saling berhubungan dan dapat dikerjakan bersama.

SISKOHAT mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan sistem jaringan, pengembangan *database* haji, dan pelayanan informasi haji. Selain tugas SISKOHAT di atas, dalam penerapan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Malinau minimal ada tiga fungsi utama yakni, 1) pelaksanaan sistem jaringan, memiliki tugas melakukan pemeriksaan setiap hari kerja dalam upaya memastikan jaringan yang tersambung dengan SISKOHAT aman, 2) pelaksanaan *database* haji, mempunyai tugas melakukan pengelolaan *database* haji, sehingga data pendaftar dapat tersimpan dengan aman, 3) pelaksanaan pelayanan informasi haji, memiliki tugas melakukan agenda penyiapan informasi yang berkaitan dengan masalah perhajian.

3. Pelaksanaan

Penggerakan yang dilakukan *implementor* sebagai pelaksana kebijakan SISKOHAT, dalam penempatan karyawan, sudah melakukan hal yang seharusnya dilakukan setiap pimpinan. Seperti pada penempatan *operator* SISKOHAT di seksi penyelenggaraan

haji dan umrah telah memenuhi syarat, disamping mampu mengoperasikan komputer dengan baik, komunikasi dengan atasan dan *stakeholder* serta calon jemaah haji juga dapat dijalankan dengan amanah.

4. Pengawasan

Fungsi pengawasan ini sebagai sarana kontrol berlangsungnya sebuah kegiatan tanpa adanya fungsi ini maka kegiatan yang dilakukan oleh staf (pegawai) akan berjalan semaunya. Pengawasan ini pun sebagai penyeimbang atau untuk menjaga stabilitas dalam mencapai keseimbangan. Bagaimanapun pimpinan sebagai *implementor* dilaksanakannya kebijakan dalam peningkatan pelayanan bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan oleh bawahan.

Selain pengawasan secara internal juga perlu menjadi perhatian bahwa masih ada orang atau organisasi di luar yang berhubungan dengan pekerjaan seorang pelaksana, misalnya calon jemaah haji yang akan melakukan pengurusan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau berhubungan masalah haji.

Respon calon jemaah haji atas pelayanan petugas saat melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, mengatakan:

“Ya, Alhamdulillah, baru saja saya melakukan pendaftaran haji, dan saya memperoleh SPPH namanya serta mendapatkan informasi bahwa sekitar 11 tahun lagi saya berangkat haji, dengan begitu pak saya sudah tahu dan saya pasti akan siap-

siap untuk menabung sedikit demi sedikit untuk keperluan saya ini pada waktu pelunasan. Tapi kata petugasnya ini hanya perkiraan, tetapi bagi saya sudah mendapatkan bayangan kapan saya berangkatnya. Hari ini saya mendaftar, Insya Allah kalau ada waktu kesini untuk bertanya, kata petugasnya siap memberi informasi terbaru, jadi kalau ditanya apakah saya nyaman, enak, aman ya tentulah pak, buktinya kan saya sudah mendaftar pak". (Wawancara dengan calon haji 3 pada tanggal 16 Agustus 2017).

Berbeda dengan calon jemaah haji yang baru akan mendaftar justru pulang tanpa membawa bukti sah sebagai calon jemaah haji, saat kami melakukan wawancara dengan pertanyaan yang sama, calon jemaah haji tersebut mengatakan bahwa:

"Sebenarnya persyaratan saya dengan suami sudah lengkap pak, cuman saya belum bisa didaftar karena katanya jaringan tidak bagus, waktu saya tanya petugasnya kapan saya datang lagi, katanya belum bisa memastikan tergantung petugas dari telkom datang memperbaikinya pak. Nomor hp saya sudah diambil dan dihubungi kalau jaringan sudah bagus. Kalau soal dilayani, ya Alhamdulillah, petugasnya memberi penjelasan dengan ramah, sopan dan tidak berbelit-belit, dan yang membuat saya senang walau belum di daftar, katanya sabar ya bu, yang namanya niat baik itu pasti akan diberkahi Allah Swt". (Wawancara dengan calon pendaftar haji pada tanggal 31 Agustus 2017).

Berdasarkan keterangan di atas dapat dijelaskan bahwa sistem manajemen SISKOHAT yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, walaupun secara fisik sarana dan prasarannya lengkap, namun dibalik kesuksesan yang ditorehkan juga terdapat kendala teknis yang berkaitan perangkat lunaknya, seperti jaringan yang dapat bermasalah, sehingga perlu pengawasan yang intensif sehingga tidak merugikan masyarakat yang akan melakukan pendaftaran haji.

Kendala tersebut tentu tidak saja dirasakan oleh masyarakat/publik akan tetapi juga dirasakan oleh Pegawai Kementerian Agama Kabupaten Malinau karena dapat menghambat pemberian pelayanan terhadap calon jemaah haji yang akan mendaftarkan dirinya, dikarenakan ketidakmampuan pegawai untuk mengatasi masalah jaringan pada SISKOHAT. Dengan adanya gangguan pada SISKOHAT ini tidak hanya pendaftar saja yang merasa terganggu, tetapi para pegawai Kementerian Agama Kabupaten Malinau pun juga merasakan dampaknya karena mereka tidak bisa berbuat apa-apa terhadap sistem yang ada. Hal ini dikarenakan sistem yang terpusat langsung di Kementerian Agama pusat, sehingga para pegawai pun tidak bisa memberikan kepastian kepada pendaftar.

5) Kondisi sosial, ekonomi dan politik

Penerapan SISKOHAT Gen-2 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau adalah untuk mengakomodir kepentingan masyarakat dalam rangka menjamin ketenangan dan kenyamanan dalam beribadah, hal tersebut tercakup dalam berbagai aplikasi SISKOHAT Gen-2, seperti informasi *update* nama, informasi *waiting list* dan informasi pelunasan. Dari segi kondisi sosial, masyarakat tentu ingin tahu apakah setelah diinput ke dalam *database* SISKOHAT Gen-2 dapat diketahui perkiraan keberangkatannya.

Dari sisi ekonomi, masyarakat Kabupaten Malinau bisa dikatakan meningkat, jika dilihat dari antusiasme masyarakat dalam melakukan

pendaftaran haji cukup tinggi. Sampai dengan bulan Agustus 2017 ini, tercatat ada sekitar 554 orang calon jemaah haji yang masuk dalam *waiting list*/daftar tunggu, kalau diestimasi berarti sekitar 11 sampai dengan 12 tahun baru mereka berangkat, akan tetapi animo masyarakat tetap melakukan pendaftaran walaupun mereka tahu mereka akan berangkat sekitar 11 atau 12 tahun, yang jelas tujuan utama mereka adalah mendapatkan nomor porsi.

Melihat aktivitas yang dilakukan oleh pegawai Kementerian Agama Kabupaten Malinau pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah yang cukup padat, dimulai dari melayani masyarakat yang mendaftar, melayani masyarakat yang konsultasi bahkan melakukan pembatalan, melayani masyarakat yang pada saatnya melakukan pelunasan sampai kepada bimbingan, pelatihan, pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji. Namun dengan adanya penerapan SSKOHAT membuat pekerjaan pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau lebih siap dan mantap untuk melaksanakan tugasnya baik sebagai implementor sampai kepada pelaksana/operator SSKOHAT. Hal ini meyakinkan kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau bahwa seluruh proses pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji dapat teratasi dengan SSKOHAT.

Berikut kutipan wawancara kami dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, terkait implementasi kebijakan SSKOHAT serta pengaruhnya terhadap kondisi sosial yang berkaitan dengan lingkungan ekonomi masyarakat Kabupaten Malinau:

“Entah bagaimana jadinya jika tak ada perangkat SSKOHAT dalam menerapkan kebijakan pendaftaran haji. Kalau tak ada SSKOHAT, saya tak bisa bayangkan, PMA 29/2015 ini bisa jalan sesuai harapan. Sebab, tanpa perangkat komputer, memangkas prosedur pendaftaran dari empat kali menjadi dua kali, tentu tidaklah mudah pak, tapi karena ada kemajuan perangkat komputer, semuanya mudah dilaksanakan. Namun demikian, secanggih-canggihnya sistem komputerisasi yang dibuat, tapi kalau yang duduk di belakang meja itu, kurang mengikuti perkembangan teknologi informasi, maka tidak bisa jalan. Oleh karena itu, sumberdaya manusia yang kita tempatkan disana memang mereka yang memiliki kapabilitas dibidangnya, sehingga dalam melakukan pelayanan lebih terarah dan tepat sasaran”. (Wawancara dengan kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau pada tanggal 28 Agustus 2017)

Berdasarkan ungkapan di atas menunjukkan bahwa keberadaan SSKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau mampu mengimbangi animo masyarakat yang antusias melakukan pendaftaran haji, karena memang pendaftaran haji dibuka pada setiap hari kerja sepanjang tahun secara *online dan real time*.

6) Disposisi implementor

SSKOHAT adalah sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu yang dibangun guna membantu pengolahan data haji dari pendaftaran tabungan, pelunasan, proses dokumen, pemberangkatan dan pemulangan serta masa evaluasi dan perencanaan. SSKOHAT mengintegrasikan data dan jaringan dari Kementerian Agama ke BPS BPIH dengan menggunakan system *“online” dan “real time”* sehingga seluruh data dapat dimonitor pada setiap *user* yang terhubung dengan SSKOHAT. Hasil wawancara kami dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, terkait dengan petunjuk khusus yang digunakan dalam pengoperasian aplikasi SSKOHAT:

“.....Kalau itu, setahu saya untuk kelancaran pelaksanaan dan pengoperasian aplikasi SISKOHAT maka setiap user/pemakai selalu dibuatkan pedoman kerja berupa petunjuk pada operator SISKOHAT, yang juga dilengkapi dengan help desk yang dapat membantu memecahkan masalah secara langsung saat terjadi gangguan teknis (sistem error) dalam pengoperasian SISKOHAT, dan untuk memperoleh data berkaitan dengan komponen SISKOHAT bapak dapat berhubunhan langsung dengan operator SISKOHAT”. (wawancara dengan Kelapa Kantor Kementerian Agama Kab. Malinau pada tanggal 28 Agustus 2017)

Salah satu kendala yang sering dihadapi oleh pegawai/pengguna dalam operasionalisasi SISKOHAT yaitu terjadi pada masalah teknis dimana masih ada *time out* dalam proses *entry* data, sehingga perlu perbaikan secara sistematis dengan begitu, pelaksanaan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji reguler sesuai dengan PMA 29/2015 dapat tercapai sesuai dengan target yang telah ditentukan. Senada dengan keterangan yang diberikan operator SISKOHAT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, bahwa:

“.....Biasanya yang kami lakukan, jika terjadi troble sistem dalam pengoperasian SISKOHAT, maka ada dua alternatif yang bisa kami tempuh pak, pertama, membuat surat yang ditujukan kepada PT. Telkom Kabupaten Malinau perihal gangguan jaringan SISKOHAT atau langsung menghubungi SISKOHAT pusat untuk segera dinormalisasikan, sehingga pelayanan baik pendaftaran, pembatalan dan pelunasan pada tahun berjalan dapat dilaksanakan dengan optimal dan lancar pak”. (Wawancara dengan Operator Siskohat pada tanggal 28 Agustus 2017).

Berdasarkan penjelasan di atas, data yang diperoleh terkait *content* yang tersedia dalam komponen SISKOHAT seperti pada Tabel 4.4.

Tabel 4.7
Komponen, Sub Komponen dan Konten SSKOHAT Gen-2

KOMPONEN	SUB KOMPONEN	CONTENT	
Kankemenag Kabupaten/Kota Full Biometrik	Entry	Entry Update Nama	
		Rekonsiliasi Data Jemaah	
		Pembatalan	
		Monitoring Pendaftaran	
		Tes Biometrik	
		Entry Informasi Pembimbing	
		Entry SPPH V3 Full Biometric	
		Pembatalan Validasi Kankemenag	
		Monitoring	Monitoring Jemaah Tabungan Aktif
			Monitoring Pembatalan
	Informasi	Profil Jemaah Haji Reguler	
		Profil Pelunasan Jemaah Haji Reguler	
			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informasi Jemaah Haji <ul style="list-style-type: none"> - Informasi Jemaah Haji AS - Informasi Waiting List - Monitoring Porsi Seluruh provinsi - Informasi Update Nama - Informasi Pembimbing
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informasi Pelunasan Haji reguler <ul style="list-style-type: none"> - Berhak Melunasi - Belum Melunasi - Sudah Melunasi - Cadangan - Rekapitulasi Pelunasan-Per Provinsi - Rekapitulasi Pelunasan-Per Kabupaten - Rekapitulasi Pelunasan-Per Bank - Rekapitulasi Pelunasan-Per Bank Cabang - Rekapitulasi Pelunasan-Embarkasi Per Provinsi - Rekapitulasi Pelunasan-Embarkasi Per Bank - Rekapitulasi Pelunasan-Embarkasi Per Bank Cab - Rakapitulasi Pelunasan-Lunas Tunda Perembarkasi - Rekapitulasi Pelunasan-Lunas Tunda PerKabupaten - Rekapitulasi Pelunasan-Lunas Tunda Perprovinsi - Informasi Jemaah Liquidasi - Informasi Rekap Pelunasan TPHD - Rakapitulasi Pelimpahan Haji Reguler - Informasi Sudah Melunasi Kab/Kota - Informasi Usulan Penggabungan Mahram dan Lansu 	
	Cetakan/Laporan	Cetakan SPPH V3	
	Setting	Identitas Pengguna	

Sumber: Diolah berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Kemenag Malinau (2017)

SISKOHAT Gen-2 merupakan pengembangan dari SISKOHAT Gen-1 yang pada Tahun 1992 telah memulai pengolahan data melalui Sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu.

Indonesia adalah negara dengan populasi umat Islam terbesar di dunia, maka sangat wajar Indonesia mengantarkan tamu Allah SWT terbanyak di tanah suci yakni sekitar 2.011.000 jemaah haji setiap tahun. Jumlah yang tidak sedikit ini menuntut pengelolaan dan integrasi data yang komprehensif serta akurat, meliputi pendaftaran calon haji, pemrosesan dokumen Haji, persiapan keberangkatan (embarkasi), monitoring operasional di tanah suci, hingga proses kepulangan ke tanah air (debarkasi). Dan untuk pengamanan data pada sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) maka Kementerian Agama membuat aplikasi SISKOHAT yang dilengkapi dengan sistem proteksi. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau tentang sistem proteksi pada aplikasi SISKOHAT:

“Pertanyaan yang menarik sekali pak, jadi begini aplikasi SISKOHAT itu dilengkapi dengan sistem proteksi antara lain: user ID yang hanya dapat digunakan oleh user/pemakai yang telah terdaftar dalam jaringan SISKOHAT, proteksi operator (user) yaitu setiap user hanya dapat mengoperasikan aplikasi tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan instansi seperti pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, tentu tidak semua komponen yang ada dalam SISKOHAT secara keseluruhan dimiliki oleh SISKOHAT Kabupaten Malinau, akan tetapi diadakan sesuai kebutuhan pada tingkat Kemenag Kabupaten oleh Kementerian Agama pusat. Nah, adapun bentuk proteksi lainnya adalah pembatasan melalui tabel porsi yaitu pembatasan penggunaan kode pos harus sesuai dengan asal wilayah Kabupaten Malinau dan alamat domisili calon/jemaah. Oleh karena itu bentuk proteksi pembatasan yang sangat ketat tersebut merupakan bentuk kepastian informasi tentang penyelesaian administrasi dan dokumen jemaah, seperti kepastian mendapatkan nomor porsi, mendapatkan lembar bukti setoran lunas BPIH, kepastian paspor yang sudah diproses dan kepastian masuk dalam daftar kloter dan seterusnya....” (Wawancara dengan Kepala Kemenag Malinau pada tanggal 28 Agustus 2017)

Sistem informasi dan komputerisasi haji ini diharapkan mampu menjawab kebutuhan data yang bisa diakses secara cepat, akurat dan menjadi referensi bagi pengambilan keputusan strategis. Oleh karena itu, beberapa kemudahan dengan adanya SSKOHAT antara lain:

1. secara *real-time* dapat langsung dihitung jumlah setoran BPIH
2. pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun nonstop
3. menyimpan *database* lengkap seluruh jemaah haji secara terstruktur
4. kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status jemaah haji kepada publik sejak masa pendaftaran sampai masa pemberangkatan, operasional di Arab Saudi hingga kepulangan kembali ke daerah asal di tanah air.

Seperti diungkapkan oleh operator SSKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Malinau dengan membandingkan antara kemudahan pendaftaran haji sebelumnya dengan sistem pendaftaran haji saat ini:

".....Dulu sebelum ada SSKOHAT Gen-2 calon haji bisa tiba-tiba batal berangkat akibat sistem yang masih manual, foto calon haji bisa diganti dan data bisa diubah Sehingga calon haji lain tersingkir. Seiring berjalannya waktu, SSKOHAT mampu menjadi urat nadi yang punya peran dan fungsi vital, di sistem inilah sebuah data untuk menunjang seluruh kegiatan penyelenggaraan ibadah haji disimpan dan dikelola, kalau dulu pak, calon haji bisa sampai 1 jam menunggu tapi kalau yang sekarang ini apabila dokumen persyaratannya sudah lengkap hanya 10 s/d 15 menit saja sudah selesai".(wawancara dengan operator Siskohat pada tanggal 29 Agustus 2017).

Kemudian diperkuat oleh Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau bahwa:

"Kemudahan tersebut terkait dengan peningkatan pelayanan haji, maka pemerintah melakukan kebijakan reformasi pendaftaran haji secara besar-besaran dengan menyederhanakan proses pendaftaran, saat ini, setelah keluar PMA 29/2015 maka sistem pendaftaran haji

reguler berubah drastis yaitu menggunakan perangkat SSKOHAT Gen 2 (centralized). Kemudian menerapkan biometric system (ambil foto dan sidik jari). Dan penerapan deteksi jemaah sudah haji dengan metode algoritma similaritas". (Wawancara dengan Kasi PHU pada tanggal 29 Agustus 2017)

SISKOHAT mempunyai fungsi sebagai interaksi dua arah untuk pelayanan publik dan lembaga terkait. SISKOHAT juga berarti keterbukaan informasi dengan penyediaan *tools* untuk memberitahu tahun rencana keberangkatan melalui nomor porsi yang di peroleh setelah pembayaran setoran awal BPIH. Nomor porsi ini secara otomatis tersimpan di *database* sehingga bisa diakses kapan saja melalui *tool di web* <http://haji.kemenag.go.id/>. Nomor porsi ini menjadi *waiting list* atau daftar tunggu yang menjadi acuan rencana keberangkatan haji termasuk kapan pelunasan dan kapan keberangkatan setiap calon jemaah haji.

2. SISKOHAT dan Prinsip Pelayanan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

a) Optimalisasi Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Ibadah haji adalah sebuah fenomena keagamaan yang luar biasa, peristiwa akbar yang dipertunjukkan oleh Sang Pencipta kepada seluruh hamba-Nya. Dalam ibadah haji tidak ada perbedaan kasta dan suku bangsa, tidak ada diskriminasi jenis kelamin, bahkan perbedaan warna kulit sekalipun.

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang islam yang memenuhi syarat *istitha'ah*, baik secara finansial, fisik maupun mental, sekali

seumur hidup. Sehubungan hal tersebut, penyelenggaraan ibadah haji harus didasarkan pada prinsip keadilan, untuk memperoleh kesempatan yang sama bagi setiap warga negara Indonesia yang beragama Islam. Penyelenggaraan ibadah haji adalah tugas nasional yang melibatkan berbagai instansi dan lembaga baik dalam negeri maupun luar negeri, dan berkaitan dengan berbagai aspek pelayanan, mulai dari aspek pelayanan pendaftaran, bimbingan, transportasi, administrasi, kesehatan, akomodasi, keamanan bahkan sampai pada pengelolaan data dan layanan informasi.

Dalam memberikan pelayanan kepada calon jema'ah haji, semua penetapan kegiatan yang dilakukan dalam organisasi, Kementerian Agama Kabupaten Malinau melakukan suatu tindakan berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Karena pada dasarnya kebijakan digunakan sebagai peraturan yang tidak bisa diubah oleh organisasi, tetapi harus digunakan sebagai sumber atau landasan penyusunan dan penerapan prosedur tertentu sesuai dengan karakter dan tipologi wilayah kerja.

Kebijakan yang memberikan rasa keadilan dapat dilihat dari kebijakan numerisasi, yaitu pendaftaran secara *online* melalui SISKOHAT Gen-2 yang menempatkan jema'ah pendaftar secara berurutan sehingga pendaftar awal akan

mendapatkan porsi keberangkatan lebih awal dibanding yang mendaftar belakangan (*first come first served*).

Optimalisasi pelayanan pendaftaran haji sangat tergantung kepada profesionalitas petugas pelayanan, dan ketersediaan sarana pendukung layanan informasi perhajian tergantung pada metode, materi dan mekanisme dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Oleh karena itu, kondisi riil yang diinginkan adalah terlaksananya pelayanan dan informasi pendaftaran haji yang berbasis teknologi informasi dalam hal ini media informasi secara *online* dan *offline* pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau. Namun karena Kabupaten Malinau dengan segala keterbatasannya, sehingga beberapa bentuk akses informasi dalam melakukan pelayanan informasi mengalami sedikit gangguan dan hambatan, sebagaimana dijelaskan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau:

“Iya betul sekali pak, mengingat letak geografis Kabupaten Malinau yang lumayan jauh dari ibukota Kalimantan Utara, menjadikan akses informasi yang sedikit terhambat, serta pelayanan pendaftaran haji yang agak lamban, kendala utamanya adalah belum adanya BPS BPIH yang berbadan syari'ah, sehingga SPPH yang diterbitkan oleh Kantor Kementerian Agama melalui penyelenggara haji dan umrah, harus dikirim ke BPS BPIH syari'ah di Tarakan. Kondisi tersebut secara organisasi membutuhkan satu dukungan komunikasi dan sistem pelayanan administrasi yang baik. Sebelum adanya peraturan yang mewajibkan para calon jemaah haji mendaftar dan menyetor BPIH melalui bank syari'ah. Penyetoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) dapat dilakukan pada bank konvensional dan

penerbitan bukti setoran awal BPIH dilakukan oleh bank konvensional, yang ditetapkan sebagai bank transit. O iya, bank transit yang ada di Kabupaten Malinau ada 2 pak yakni BRI KCP Malinau dan BNI KCP Malinau". (Wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Malinau pada tanggal 4 September 2017)

Melihat situasi seperti ini Penyelenggara Haji dan Umrah selaku Penanggungjawab pelaksanaan kegiatan perhajian, kemudian melakukan jalur koordinasi dengan BPS BPIH (Bank BNI) Cabang Pembantu Malinau untuk bersama-sama mewujudkan pelayanan kepada calon jemaah haji dengan waktu yang relatif singkat dan berkualitas. Oleh karena itu, untuk mewujudkan tata kelola pelayanan pendaftaran haji dengan baik, harus ada prosedur baku yang menjadi acuan dalam proses pelayanan pendaftaran haji yang sesuai dengan kondisi dan tipologi wilayah kerja Kabupaten Malinau.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan yang beragam, melibatkan banyak pihak dan orang. Oleh karena itu dalam penyelenggaraan ibadah haji diperlukan kerjasama yang erat, koordinasi yang dekat, penanganan yang cermat dan dukungan sumberdaya manusia yang handal dan amanah. Dalam peningkatan pelayanan dan kualitas penerapan standar operasional prosedur pendaftaran haji pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dilaksanakan secara bertahap dan konsisten berdasarkan 6 (*enam*) prinsip pelayanan sebagai berikut:

a. Mengedapankan kepentingan calon jemaah haji.

Setiap calon jemaah haji/pendaftar yang datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, berhak mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya oleh petugas/operator pada penyelenggara haji dan umrah. Karena sesuai dengan tugas pokoknya adalah melayani pendaftaran haji, perilaku santun yang ditunjukkan, kemudian tidak mengulur waktu pelayanan menjadi salah satu faktor kepuasan bagi calon jemaah haji. Namun terkadang ada calon jemaah haji yang telah melakukan penyetoran biaya penyelenggaraan ibadah haji dan telah menerima bukti setoran awal BPIH dan langsung kembali ke rumah dan sampai pada masa *expired/kadaluarsa* belum melakukan pendaftaran.

Berdasarkan penuturan Kasi PHU, terkait bukti setoran awal BPIH/nomor validasi yang diterima calon jemaah haji dari bank tidak langsung diantar untuk melakukan pendaftaran di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, sebagai berikut:

“Memang disisi lain dari kompleksnya penyelenggaraan ibadah haji, salah satu yang menjadi faktor terlambatnya informasi yang kami terima, karena jarak tempuh antara rumah calon jemaah haji dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dan BPS BPIH yang cukup jauh, rata-rata 5 (tiga) sampai 30 km sehingga pada saat bukti setoran awal BPIH diserahkan oleh BPS BPIH kepada calon jemaah haji seharusnya bisa langsung ke Kantor untuk melaporkan diri dan mendaftar, namun calon jemaahnya langsung pulang ke rumahnya masing-masing, oleh karena itu, untuk menghindari keterlambatan maka oleh petugas kami melakukan komunikasi dan

koordinasi ke BPS BPIH untuk memperoleh informasi dan menghindari keterlambatan atau terjadinya *expayer/kadaluarsa*, maka jalan keluar menghindari keterlambatan tersebut operator kami dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, dan meminta datang ke Kantor pak. Karena waktu yang ditetapkan berdasarkan kebijakan baru implementasi SISKOHAT Gen 2 batas waktu hanya 5 hari kerja, ini kita lakukan dalam rangka memberi pelayanan terbaik kepada calon jemaah haji, penjelasan detailnya terkait layanan informasi dapat ditanyakan kepada Operator/pelaksana pelayanan pendaftaran dll".(wawancara dengan dengan Kasi PHU pada tanggal 4 September 2017...).

b. Pemenuhan rasa keadilan

Adil berarti meletakkan sesuatu pada tempatnya. Bersikap adil berarti memberikan sesuatu yang menjadi hak orang lain. Dalam penyelenggaraan haji, bersikap adil diimplementasikan dengan memberikan layanan yang menjadi hak jema'ah tanpa dipengaruhi pertimbangan lain, kecuali karena hak jema'ah.

Kebijakan yang memberikan rasa keadilan dapat dilihat dari kebijakan numerisasi. Yaitu pendaftaran secara *online* yang menempatkan jema'ah pendaftar secara berurutan sehingga pendaftar awal akan mendapatkan porsi keberangkatan lebih awal dibanding yang mendaftar belakangan. Prinsipnya *first come first served*.

c. Memberikan kepastian

Semua umat Islam bertekad menjalankan ibadah haji sebagai kewajiban rukun islam yang ke lima. Kedatangan mereka (calon jemaah haji) ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau adalah untuk mendaftar, dan ketika

pendaftaran itu sudah terwujud atau bahkan dalam proses pendaftaran muncul suatu harapan yang dituangkan dalam sebuah pertanyaan mendasar tentang kepastian keberangkatan mereka. Oleh sebab itu, prinsip kebijakan numerisasi memungkinkan calon jema'ah mengetahui waktu keberangkatannya ke Tanah Suci sehingga dapat mempersiapkan diri dari awal.

d. Prinsip efisien dan profesionalisme.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau melalui seksi penyelenggara haji dan umrah melaksanakan pelayanan pendaftaran haji setiap hari kerja sepanjang tahun. Prinsip efisiensi waktu merupakan faktor yang menjadi perhatian serius, sehingga mulai dari pengisian formulir SPPH sampai dengan diterimanya lembar surat pendaftaran pergi haji (SPPH) bisa selesai 10-15 menit.

Untuk mewujudkan prinsip tersebut dibutuhkan profesionalisme seorang tenaga/petugas operator SSKOHAT untuk melakukan penginputan data calon jemaah haji. Di samping itu, petugas diharapkan juga memiliki dedikasi yang tinggi, tekun serta sabar melaksanakan tugas untuk melayani calon jemaah haji dengan karakter yang beragam.

e. Prinsip *service oriented*.

Kementerian Agama Kabupaten Malinau melalui seksi penyelenggara haji dan umrah dalam melaksanakan tugas,

semata-mata hanyalah mengemban amanah dan tanggung jawab, tidak mencari keuntungan (*non profit*) tetapi mementingkan pelayanan (*service oriented*), artinya semua serba gratis seperti tidak dipungut biaya pendaftaran, pengambilan pas foto dan fotocopy, calon jemaah haji tidak perlu membawa foto yang dipersyaratkan sebanyak 10 (sepuluh) lembar, karena petugas akan melakukan pengambilan foto untuk calon jemaah haji secara gratis.

f. Mengedepankan sahnya ibadah.

Pelayanan yang dilakukan orientasinya adalah membangun komitmen bersama calon jemaah haji sejak pendaftaran sampai dengan pelaksanaan ibadah haji. Selama ini pemberian buku panduan tentang do'a dan dzikir pelaksanaan ibadah haji pada saat menjelang keberangkatan, sehingga untuk mempelajari dan memahami isi kandungan buku tersebut kecil kemungkinan untuk dilakukan, oleh karena itu, seharusnya setiap calon jemaah haji pada saat mendaftar sudah menerima buku panduan manasik haji terbitan Kementerian Agama agar sedini mungkin bisa dipelajari dan ketika memasuki masa keberangkatan dan pelaksanaan ibadah haji tidak ada lagi kesulitan bagi calon jemaah haji Kabupaten Malinau. (*Gambaran umum hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau pada tanggal 5 September 2017*).

b) Layanan informasi penyelenggaraan ibadah haji melalui media informasi *online* dan *offline* pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Dalam memberikan pelayanan kepada calon jema'ah haji, semua penetapan kegiatan yang dilakukan dalam organisasi, Kementerian Agama Kabupaten Malinau melakukan suatu tindakan berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Oleh sebab itu, sebagai organisasi atau lembaga yang berbasis pada pelayanan masyarakat, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau melalui seksi penyelenggaraan haji dan umrah menerapkan suatu standar yang digunakan untuk membantu mempermudah dalam kegiatan proses pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yaitu standar operasional prosedur (SOP) pelayanan pendaftaran haji sesuai dengan karakter dan tipologi wilayah kerja.

Dalam rangka mendukung program layanan informasi perhajian pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, ada dua media sebagai strategi yang digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi penyelenggaraan ibadah haji yaitu media *online* dan *offline*. Maka secara *komprehensif* dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Media informasi *online* meliputi: *Website Ditjen PHU dan Media Sosial meliputi: Facebook, Tweeter dan Aplikasi Haji Pintar*

SISIKOHAT dalam penyelenggaraan ibadah haji merupakan urat nadi yang punya peran dan fungsi sangat vital, karena dalam sistem inilah semua data untuk menunjang semua kegiatan penyelenggaraan ibadah haji terdapat di dalamnya. Mulai dari data pendaftaran calon jemaah haji hingga pembayaran dana setoran awal ke Bank Penerima Setoran (BPS), daftar tunggu para calon jemaah haji yang kini jumlahnya lebih dari 1,7 juta jiwa, penentuan para calon jemaah haji yang akan berangkat pada musim haji berjalan, data untuk pembuatan paspor, data untuk penerbangan pemberangkatan hingga pemulangannya dan sebagainya. Dalam SISKOHAT sudah ada berbagai persoalan layanan penyelenggaraan ibadah haji mulai dari A sampai Z.

Implementasi SISKOHAT kini berhasil menjadikan seluruh jaringan komputerisasi haji bisa *online* dari Kementerian Agama pusat di Jakarta hingga seluruh Kantor Wilayah Kementerian Agama, embarkasi dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia maupun Arab Saudi (Jeddah, Madinah, Mekkah dan Masyair).

Suatu kebanggaan tersendiri bagi Kementerian Agama sebagai penanggungjawab nasional penyelenggaraan ibadah

haji, karena dengan terintegrasinya jaringan SISKOHAT, maka semua data yang terkait dengan perhajian semuanya sudah *online*.

Dengan demikian, semua persoalan yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji, mulai dari pendaftaran calon jemaah haji, penyetoran dana awal di BPS, pembatalan pendaftaran haji, penyelesaian dokumen, pelunasan BPIH tahun berjalan, cek porsi dan perkiraan keberangkatan, pembuatan paspor, untuk penerbangan pemberangkatan dan pemulangannya serta data untuk pemondokannya dan data lainnya, bahkan yang terbaru adalah aplikasi deteksi jemaah yang sudah pernah haji, semuanya terekam dalam SISKOHAT Gen-2.

SISKOHAT Gen-2 mempunyai fungsi sebagai interaksi dua arah untuk pelayanan publik dan lembaga terkait. SISKOHAT Gen-2 juga berarti keterbukaan informasi dengan penyediaan *tools* untuk memberitahu tahun rencana keberangkatan melalui nomor porsi yang diperoleh dari Kantor Kementerian Agama melalui SISKOHAT Gen-2 setelah diterbitkan bukti setoran awal BPIH/nomor validasi oleh BPS BPIH.

Penyebaran Informasi haji saat ini, mengalami perubahan yang sangat signifikan, dimana publik dapat mengakses informasi dalam berbagai media informasi seperti *Website*

Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah dengan *Situs website* <http://haji.kemenag.go.id> dan media Sosial yang meliputi: *Twitter: @InformasiHaji, Facebook: Informasi Haji, Youtube: Informasi Haji*, bahkan dalam perkembangannya kini menghadirkan aplikasi Haji Pintar.

Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, melalui operator SISKOHAT dalam keterangannya terhadap berbagai media informasi yang dimiliki oleh Kementerian Agama dan dapat diakses dengan mudah oleh calon jemaah haji dan publik secara umum:

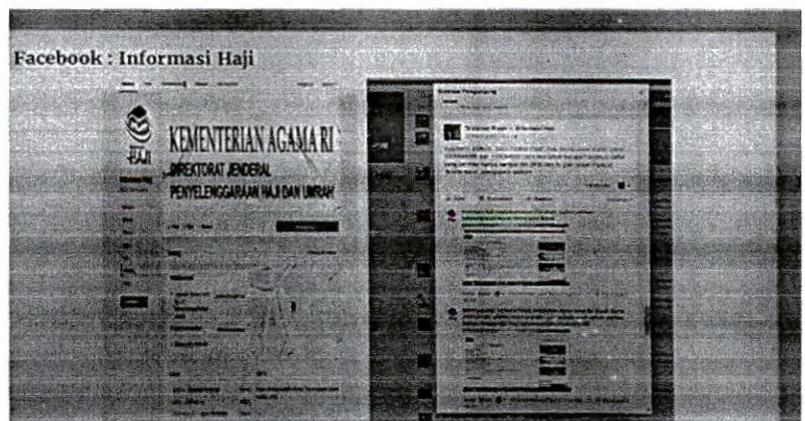
“Iya ada pak, jadi nomor porsi calon jemaah haji yang melakukan pendaftaran di Kantor Kemenag Malinau secara otomatis tersimpan di database sehingga bisa diakses kapan saja melalui tools di web site <http://haji.kemenag.go.id/>. Nomor porsi ini menjadi wating list atau daftar tunggu yang menjadi acuan rencana keberangkatan haji termasuk kapan pelunasan dan kapan keberangkatannya. Selain itu, ada namanya Facebook, Tweeter dan Aplikasi Haji Pintar bagi calon jemaah haji/masyarakat melalui HP android dapat menginstal melalui play store, disana ada menu yang sudah tersedia dan dapat diakses oleh siapa saja”, dan jika bapak ingin mendapatkan data fisik terkait media informasi yang berbasis online kami bisa berikan pak. (Wawancara dengan Operator SSISKOHAT pada tanggal 5 September 2017)

Berdasarkan data yang diperoleh dari informan bahwa ada 5 (lima) media informasi berbasis online yang sering digunakan untuk memperoleh bahkan menyalurkan informasi tentang penyelenggaraan ibadah haji, seperti tertuang pada gambar 4.6:



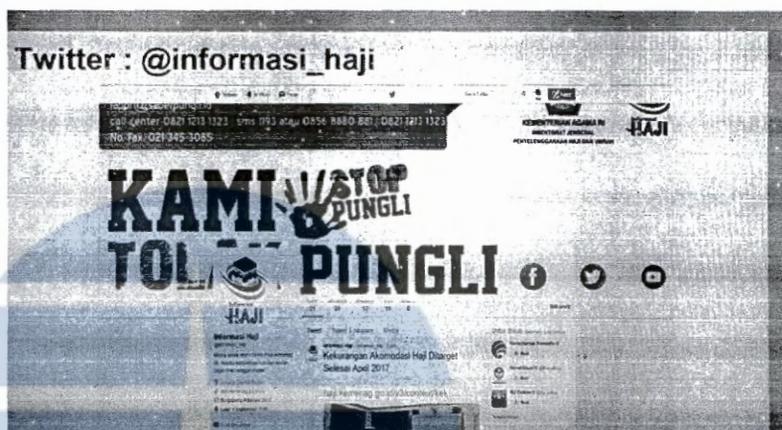
Gambar 4.6 Media Informasi: website <http://haji.kemenag.go.id>

Media Informasi: website <http://haji.kemenag.go.id> merupakan kumpulan komponen yang terdiri dari berbagai informasi tentang perhajian. Adapun tujuan dari media tersebut adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, diantaranya informasi cara mengecek tahun keberangkatan, dapat mengakses berita-berita terbaru tentang penyelenggaraan ibadah haji. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, bahwa layanan informasi pada website haji Kementerian Agama telah memenuhi prinsip pelayanan publik, karena sangat lengkap dan berdasarkan data serta fakta yang ada.



Gambar 4.7 Media Informasi: Facebook: Informasi Haji

Facebook (*facebook.com*) merupakan sosial media populer dewasa ini, dimana awalnya *facebook* digunakan sebagai situs pertemanan saja. Namun seiring berjalannya waktu, *facebook* juga digunakan untuk untuk kepentingan informasi haji.



Gambar 4.8 Media Informasi: Twitter: @ Informasi Haji

Penyebaran informasi yang dilakukan Kementerian Agama selain *website* dan *facebook* juga memanfaatkan media sosial lain seperti *twitter* dengan akun @ Informasi Haji. Hal menarik dari *twitter* ini adalah karena *twitter* mempunyai karakteristik dimana dalam membuat pesannya atau yang disebut *tweet* hanya biasa menggunakan 140 karakter dalam setiap kali *update*.



Gambar 4.9 Media Informasi: Youtube: Informasi Haji

Berdasarkan data yang diperoleh di lokasi penelitian bahwa sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam transparansi informasi ke publik. Kementerian Agama dalam hal ini Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyajikan video tentang cara pendaftaran haji reguler, pembatalan pendaftaran, pembatalan setoran lunas haji reguler, di mana informasi-informasi tersebut dapat diakses melalui *youtube*: informasi haji.



Gambar 4.10 Media Informasi: Aplikasi Haji Pintar

Diluncurkannya aplikasi haji pintar pada awal Tahun 2015 adalah indikasi memasuki generasi ketiga dengan penambahan beberapa fitur terbaru. Beberapa fitur itu seperti Alquran, jadwal salat, informasi ziarah baik di Makah maupun Madinah, nilai tukar rupiah yang selalu *up date* tiap harinya, dan *itinerary* atau rencana perjalanan ibadah haji. Maksud dan tujuan pengembangan aplikasi ini di Kementerian Agama adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada jemaah haji. Pengembangan aplikasi berbasis *smartphone* atau ponsel pintar ini dapat memudahkan jemaah

dalam mendapatkan informasi seputar ibadah haji. Selain panduan dan informasi pelaksanaan ibadah haji, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Haji Pintar ini juga memuat beberapa informasi seperti: 1) Cek informasi tahun keberangkatan Jemaah Haji; 2) lokasi pemondokan di Makkah dan Madinah; 3. informasi Konsumsi; 4) Informasi Cuaca; 5) Informasi rute bus shalawat; 6) *Call Center* dan *Whatsapp*; 7) Informasi kesehatan; dan 8) Informasi penting lainnya.

Pembangunan SISKOHAT sebagai jantung pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, tidak hanya dirancang untuk melayani pendaftaran haji secara *online*, lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji mulai dari pendafatarn calon haji, pemrosesan dokumen haji, persiapan keberangkatan (*Embarkasi*), monitoring operasional di Tanah Suci sampai pada proses kepulangan ke Tanah air (*Debarkasi*), sehingga secara keseluruhan SISKOHAT akan menjadi suatu Sistem Informasi yang terintegrasi dalam satu *database* untuk mendukung penyelenggaraan haji terutama dalam aspek pengelolaan informasi haji. Demikian pula dengan media sosial lainnya, dimana kebutuhan masyarakat tidak terbantahkan lagi bahwa Tahun 2017 ini yang dikenal dengan era *digitalisasi*, memerlukan perhatian yang sangat penting

dari pelaksana kebijakan dalam memberi layanan informasi dengan menghadirkan berbagai desain untuk memudahkan penyaluran informasi kepada publik.

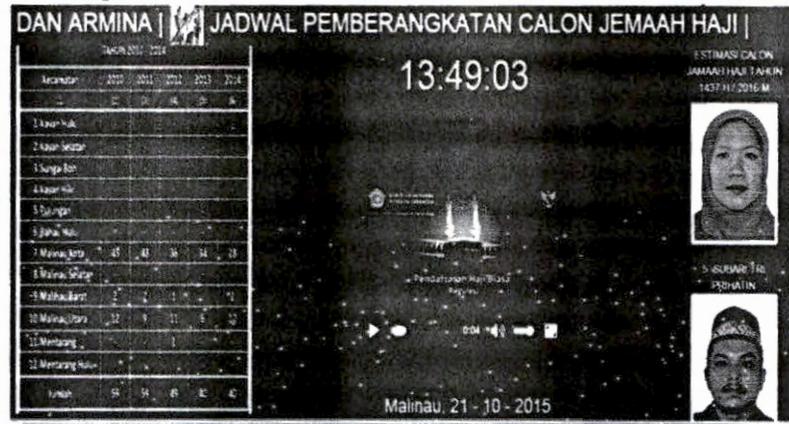
2. Media informasi *offline* (*Windows Display information*) meliputi: *media audio visual*

Dalam rangka mendukung program layanan informasi perhajian pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, selain media sosial yang berbasikan *online*, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau juga tersedia media *offline*. Media ini digunakan sebagai strategi untuk mempublikasikan informasi terkait tata cara pendaftaran haji dan masalah perhajian secara komprehensif secara *visual* melalui media informasi *audio visual*.

Media informasi *audio visual* yang dibangun guna menjadi media penyeimbang kesenjangan dalam proses penyebaran informasi terkait calon jemaah haji Kabupaten Malinau. Dengan aplikasi ini permasalahan akses informasi menjadi lebih mudah, murah dan cepat.

Secara spesifik penulis tidak menjelaskan bagaimana proses pembuatan media ini, karena itu ranah tenaga ahli, namun yang menjadi objek pembahasan adalah materi yang akan di-*publish*, dituangkan dan ditampilkan ke dalam media informasi *audio visual*. Bentuk media yang tersedia khususnya di ruang SISKOHAT Kementerian Agama

Kabupaten Malinau, berdasarkan data yang diperoleh dapat dilihat pada Gambar 4.11.



Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau
Gambar 4.11 Main Aplikasi/control panel menu
Halaman utama media informasi audio visual

Main Application merupakan halaman utama aplikasi media informasi *audio visual*. Di dalam halaman utama akan ditemui 5 area, yaitu, *header area*, *running teks area*, *article area*, *video area* dan *haji candidate area*.

Melihat tampilan pada menu utama dari media informasi audio visual (*offline*) yang menjadi salah satu *outputnya* dapat digambarkan seperti berikut:

a) Area Add New Running Teks.



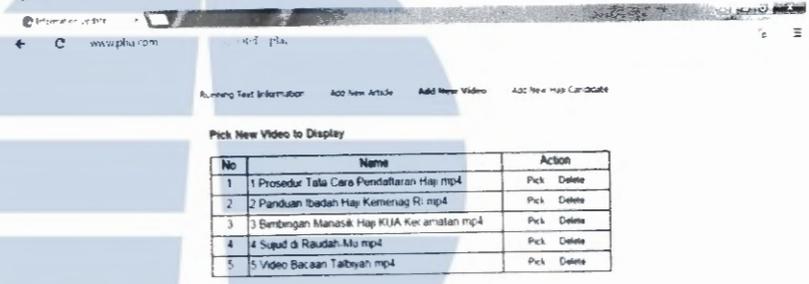
Sumber: Kantor kementerian Agama Kabupaten Malinau
Gambar 4.12 Area Add New Running Teks

b) Area Add New Article



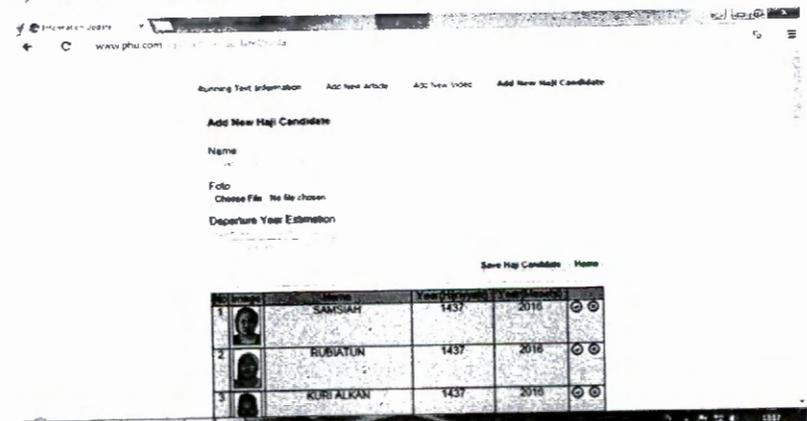
Sumber: Kantor kementerian Agama Kabupaten Malinau
Gambar 4.13 Area Add New Article

c) Area Add New Video



Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau
Gambar 4.14 Area Add New Video

d) Area Add New Haji Candidate



Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau
Gambar 4.15 Area Add New Haji Candidate

Selanjutnya, menurut penjelasan *operator* SSKOHAT, terkait tujuan utama ditampilkannya informasi-informasi haji pada media *audio visual* di ruang SSKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau adalah:

“Jadi begini pak, tujuan utama di tampilkanya informasi-informasi tersebut pada media audio visual adalah untuk memberi ruang kepada calon jemaah haji yang membutuhkan informasi terbaru dalam masalah perhajian, serta dalam rangka memberi kenyamanan pada saat proses pendaftaran dan pengimputan data melalui SSKOHAT oleh operator, maka calon jemaah haji dapat melihat informasi yang disajikan”. (Wawancara dengan operator SSKOHAT pada tanggal 5 September 2017)

Setiap lembaga yang orientasinya atau basisnya adalah pelayanan publik harus inovatif seperti yang ditunjukkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, walaupun dengan segala kendala-kendala yang dihadapi, namun yang jelas bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau telah menunjukkan bahwa lembaga tersebut telah memenuhi prinsip pelayanan publik.

2. Pembahasan

a. Implementasi SSKOHAT

Hasil penelitian memberikan bukti yang kuat bahwa implementasi SSKOHAT menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan ibadah haji mulai dari pelayanan pendaftaran, pelayanan pembatalan pendaftaran, pelayanan pelunasan, pelayanan penyelesaian dokumen, pelayanan informasi hingga pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penelitian ini mengacu pada teori model Van Meter dan Van Horn (dalam Nugroho, 2006:128) bahwa implementasi kebijakan berjalan secara *linier* dari kebijakan publik, *implementor* dan kinerja kebijakan publik. Sementara itu, Dwiyanto (2009:38) bahwa model implementasi kebijakan dari Van Meter dan Van Horn menetapkan enam *variabel* yang dapat mempengaruhi implementasi dan kinerja kebijakan.

1. Standar dan Sasaran Kebijakan, Van Meter dan Van Horn (dalam Dwiyanto, 2009) menyatakan bahwa standar dan sasaran kebijakan pada dasarnya adalah apa yang hendak dicapai oleh program atau kebijakan, baik yang berwujud maupun tidak berwujud, jangka pendek, menengah atau jangka panjang. Kejelasan dan sasaran kebijakan harus dapat dilihat secara spesifik sehingga di akhir program dapat diketahui keberhasilan atau kegagalan dari kebijakan atau program yang dijalankan.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari lapangan untuk menganalisis implementasi SISKOHAT Gen-2 dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, penulis akan mencoba mengemukakan bagian-bagian terpenting yang menyangkut seluruh aktivitas yang menopang efektivitas penerapan SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau. Pertama, Pemahaman tentang maksud umum suatu standar dan tujuan/sasaran kebijakan yang menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Widodo, 2006)

adalah penting karena bagaimanapun juga implementasi kebijakan yang berhasil bisa jadi gagal ketika para pelaksana (*officials*) tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar yang digunakan dan tujuan/sasaran kebijakan yang akan dicapai.

Penelitian yang dilakukan Subadi (2013) mengemukakan hasil penelitiannya bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan pelayanan haji dengan menggunakan dimensi implementasi model Edward III yaitu: 1) Komunikasi, dengan indikator adanya sosialisasi, adanya keragaman dalam saluran komunikasi, terdapat konsistensi dalam penyampaian pesan/perintah. 2) Sumberdaya, dengan indikator staf yang kurang memadai, informasi mengenai cara kerja dan kepatuhan, wewenang yang diterima serta ketersediaan fasilitas. 3) Disposisi, dengan indikator pengangkatan birokrat yang berkompeten dan pemberian insentif. 4) Struktur birokrasi, dengan indikator adanya prosedur standar pelaksanaan kebijakan, terdapatnya kerjasama dan koordinasi antara petugas manasik haji.

Sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini selain mengadopsi teori implementasi kebijakan model Van Meter dan Van Horn yang meliputi enam variabel, penggunaan layanan informasi dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi juga menjadi bagian yang tak terpisahkan dari optimalisasi pelayanan penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, dengan

mengaktualisasikan penggunaan aplikasi SSKOHAT Gen-2, yang kemudian dituangkan dalam enam prinsip pelayanan yaitu mengedepankan kepentingan calon jemaah haji, pemenuhan rasa keadilan, memberikan kepastian, prinsip efisien dan profesionalisme, prinsip service oriented serta mengedepankan sahnya ibadah.

Secara spesifik pemerintah membangun SSKOHAT sebagai sebuah kebijakan untuk mempermudah pelayanan penyelenggaraan ibadah haji tidak lain adalah karena negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agamanya dan kepercayaannya itu (Pasal 29 ayat (2) UUD NRI 1945). Dalam rangka melaksanakan tanggung jawab negara dalam menjamin kemerdekaan warga negaranya, untuk beribadah menurut agamanya masing-masing khususnya melaksanakan rukun Islam yang ke lima bagi warga negara yang beragama Islam, maka ditetapkanlah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (bagian Menimbang huruf a UU No. 13 Tahun 2008). Dalam pasal 10 disebutkan Pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji berkewajiban mengelola dan melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji meliputi penetapan BPIH; pembinaan ibadah haji; penyediaan akomodasi yang layak; penyediaan transportasi; penyediaan konsumsi; pelayanan kesehatan; dan/atau pelayanan administrasi dan dokumen. Selain itu, kebijakan pendaftaran haji dibuka

sepanjang tahun dengan menerapkan prinsip *first come fierst served* sesuai dengan nomor urut porsi yang telah terdaftar dalam SSKOHAT Kementerian Agama, sesuai dengan mekanisme pendaftaran yang telah diatur berdasarkan standar operasional prosedur. Oleh karena itu, baik lembaga pemerintah maupun swasta (perusahaan) agar tercapai visi, misi dan tujuannya, maka dibutuhkan *standard operating procedure* sebagai aturan, alur serta sistem yang tersusun dengan rapi, singkat, lengkap dan jelas.

Penetapan standar operasional prosedur dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji merupakan pemandu dalam rangka melaksanakan kebijakan dengan mengimplementasikan SSKOHAT Gen-2 yang secara *linier* mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, karena kinerja kebijakan merupakan penilaian terhadap pencapaian standar dan sasaran kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat yang harus dilaksanakan di tingkat daerah dengan model pemetaan *top downed* atau lebih pada mekanisme paksa dari pada mekanisme pasar, artinya bahwa standar dan sasaran kebijakan diimplementasikannya SSKOHAT Gen-2 pada tingkat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, merujuk kepada kebijakan yang ditetapkan oleh Kementerian Agama pusat.

Pada musim haji Tahun 2017 Pemerintah menetapkan kebijakan melalui Surat Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor 140 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan

Pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Tahun 1438H/2017M. Dalam surat keputusan tersebut dinyatakan bahwa pembayaran pelunasan biaya haji reguler Tahun 2017 dapat dilakukan di tempat pembayaran setoran awal bagi bank yang menjadi BPS-BPIH. BPS BPIH dimaksud antara lain: yaitu: 1. BRI Syariah, 2. BNI Syariah, 3. Bank Syariah Mandiri (BSM), 4. Bank Muamalat, 5. Bank Mega Syariah, 6. BTN Unit Usaha Syariah, 7. BPD Aceh Unit Usaha Syariah, 8. BPD Sumut Unit Usaha Syariah, 9. BPD Nagari Unit Usaha Syariah, 10. BPD Riau Unit Usaha Syariah, 11. BPD Sumsel Babel Unit Usaha Syariah, 12. BPD DKI Unit Usaha Syariah, 13. BPD Jateng Unit Usaha Syariah, 14. BPD Jatim Unit Usaha Syariah, 15. Bank Panin Syariah, 16. Bank Permata Syariah, 17. Bank CIMB Niaga Syariah.

SISKOHAT Gen-2 merupakan suatu sistem pelayanan secara *online* dan *Real Time* antara 17 Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH) dan Kantor Kementerian Agama di 34 Provinsi di seluruh Indonesia dengan pusat komputer Kementerian Agama. SISKOHAT Gen-2 mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi pelayanan penyelenggaraan haji, mulai dari pelayanan pendaftaran haji, pelayanan pembatalan pendaftaran haji, pelayanan penyelesaian dokumen, pelayanan pelunasan sampai dengan proses pemberangkatan/Embarkasi dan proses kepulangan ke Tanah Air/Debarkasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada calon jema'ah haji, semua penetapan kegiatan yang dilakukan dalam organisasi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau melakukan suatu tindakan berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Karena pada dasarnya kebijakan digunakan sebagai peraturan yang tidak bisa diubah oleh organisasi, tetapi harus digunakan sebagai sumber atau landasan pelaksanaan operasionalisasi penyelenggaraan ibadah haji.

2. Sumberdaya, menunjuk kepada seberapa besar dukungan finansial dan sumberdaya manusia untuk melaksanakan program atau kebijakan. SSKOHAT sebagai alat kerja dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji tidak akan berfungsi optimal tanpa didukung sarana dan prasarana, seperti kantor yang *representatif*, ruangan yang *kondusif*, serta perangkat keras seperti meja kerja dan komputer serta perangkat lunak misalnya jaringan *internet* yang mendukung dan berdampak pada kepuasan. Disamping itu, sumberdaya manusia juga sangat memegang peranan penting dalam membangun sistem yang lebih kompetitif dalam menjalankan dan melaksanakan sebuah kebijakan. Namun kebijakan tidak akan dapat diterapkan secara maksimal tanpa dukungan kompetensi dari para pelaksana.

Selain itu, untuk menunjang kompetensi para pelaksana harus ada sarana dan prasarana. Karena sarana dan prasarana adalah dua

hal yang saling terikat sebagai alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan oleh lembaga dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Apabila kedua hal ini tidak tersedia maka seluruh proses pelayanan publik akan terganggu dan tidak akan mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Sarana dan Prasarana yang digunakan untuk menunjang keberhasilan implementasi SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, paling tidak ada 6 (enam) *item* sarana dan prasarana penunjang yaitu:

- a. Gedung atau ruang SISKOHAT yang sudah memadai, dengan 2 unit komputer *server* sebagai pusat pengelolaan *database* jamaah haji, serta fasilitas pendukung untuk keamanan dan kenyamanan pengoperasian SISKOHAT.
- b. *Perangkat komputer*, pada awal pengoperasian SISKOHAT didukung dengan komputer PC (*Personal Computer*) menggunakan mesin dengan kecepatan pengoperasian sistem yang maksimal di eranya, yaitu menggunakan era komputer mini SISKOHAT dengan mesin AS/400 sebagai masa dimulainya pengoperasian SISKOHAT. *Host* SISKOHAT ini sebagai pengendalian utama suatu jaringan di mana semua proses pengolahan data berlangsung memakai CDP (*centralized data process*) yaitu sistem komputer, proses dan *support* terpusat di satu tempat. Dalam perkembangan teknologi komputer SISKOHAT menggunakan mesin yang

berbasis intel dengan menggunakan sistem *host* SISKOHAT VPN (*Virtual Private Network*) yang bisa diakses dengan menggunakan internet.

- c. *Switch Hub*, merupakan alat jaringan komputer sebagai central atau pusat untuk membagi koneksi yang saling terhubung dengan *port-port* lainnya untuk dapat mengkoneksikan sebuah komputer satu dengan komputer lainnya.
- d. *Router*, *router* juga merupakan penghubung dalam jaringan komputer. Sama seperti *switch* dan *hub*, *router* juga berfungsi sebagai alat untuk mentransfer paket data dari satu *port* ke *port* yang lain. Perbedaannya adalah, *Switch* dan *Hub* cenderung digunakan sebagai penghubung dalam jaringan lokal/LAN (*Local Area Network*), sementara *router* dibuat sebagai alat perluasan dari jaringan LAN ke jaringan WAN (*Wide Area Network*) dan MAN (*Metropolitan Area Network*). *Router* digunakan dalam jaringan berbasis teknologi protokol TCP/IP. *Router* jenis ini disebut *IP Router*. *Router* digunakan untuk memperluas jaringan data yang kecil ke jaringan yang luas. Contohnya dari jaringan LAN, oleh *router* diperluas menjadi jaringan berbasis Internet .
- e. *Kamera*, sebagai alat penunjang pengambilan gambar/foto secara langsung dalam sistem biometrik. Dengan adanya foto biometrik keamanan dan keaslian data calon jamaah haji dapat terjamin.

f. *Finger Print*, adalah aplikasi yang di desain untuk memenuhi kebutuhan data yang cepat dengan menggunakan verifikasi sidik jari ataupun RFID (*Radio frequency identification*), yaitu teknologi untuk mengidentifikasi sesuatu dengan menggunakan *frekuensi* radio. Manfaat dan kegunaan teknologi ini digunakan untuk menyediakan informasi yang akurat secara otomatis untuk menghemat waktu dan biaya sehingga kesalahan-kesalahan dalam proses pengolahan data dapat diminimalisir secara signifikan.

Sehingga dengan demikian bahwa kelengkapan fasilitas serta sarana prasana di ruang Sistem SISKOHAT sangat mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai/operator dalam menghasilkan pelayanan yang prima serta keakuratan informasi yang diterima oleh seluruh masyarakat. Dengan ruangan yang kondusif, dan perangkat komputer serta komponen yang mendukung seperti, kamera, *finger print*, *router*, *switch hub*, *printer*, sambungan *internet*, merupakan satu kesatuan yang saling terintegrasi dalam menghasilkan kualitas ketepatan pengumpulan data serta penyajian data.

Sejalan dengan uraian di atas, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau telah melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara kebijakan dengan penerapan SISKOHAT Gen-2 dalam melakukan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di era digitalisasi saat ini.

Selain proses pelayanan pendaftaran haji, pembatalan, penyelesaian dokumen dan pelunasan BPIH yang menggunakan sistem teknologi informasi dan komunikasi, berhaji di era digital diwarnai dengan kehadiran berbagai alat komunikasi berupa *hendphone* sebagai alat komunikasi untuk melakukan percakapan jarak jauh yang dilengkapi dengan fasilitas untuk mengirim berita ringkas. Seharusnya sumberdaya tersebut dapat digunakan oleh para calon jemaah haji untuk memperoleh informasi terkait tahun keberangkatan tanpa harus datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau. Calon jemaah haji dapat menyampaikan atau mengirimkan nomor porsinya baik melalui SMS atau *WhatsApp*, maka dengan cepat *operator* membuka aplikasi SISKOHAT Gen-2 dan memasukkan nomor porsinya, maka terlihatlah tahun keberangkatan setiap calon jemaah haji. Namun lagi-lagi fasilitas tersebut hanyalah sebagai barang antik yang berada di saku ataupun digenggaman saja. Padahal secara spesifik seperti dinyatakan oleh Ruyani (2013) dalam penelitian terdahulu yang memaparkan analisisnya bahwa salah satu konsep yang mengidentifikasi kualitas pelayanan adalah SERVQUAL yakni dengan menggunakan model RATER: *Reliability, Assurance, Tangibleness, Empathy, Responsiveness*.

3. Komunikasi antar badan pelaksana, menunjuk pada mekanisme prosedur yang dicanangkan untuk mencapai sasaran dan tujuan program. Komunikasi antar organisasi juga menunjuk adanya

saling dukung antar institusi yang saling berkaitan dengan program/kebijakan. Penyelenggaraan ibadah haji adalah bersifat nasional dan menjadi tanggungjawab pemerintah dalam hal ini dilaksanakan oleh Kementerian Agama mulai tingkat pusat sampai tingkat daerah. Namun penyelenggaraan ibadah haji tidak akan berjalan maksimal tanpa didukung oleh lembaga pemerintah lainnya sebagai *stakeloder*. Sebagai contoh pendaftaran calon jemaah haji tidak akan berjalan tanpa ada bukti setoran awal BPIH dan nomor validasi dari BPS BPIH, demikian pula penyelesaian dokumen perjalanan seperti paspor, calon jemaah haji tidak akan dapat diberangkatkan jika paspor tidak dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi dan *update* ke dalam SISKOHAT, untuk mengetahui calon jemaah haji sehat atau sakit pegawai Kantor Kementerian Agama tidak punya kewenangan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan, akan tetapi yang punya tugas untuk memeriksa kesehatan calon/jemaah haji adalah petugas kesehatan. Apabila komunikasi ini dijalankan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau tentu akan berdampak pada kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji.

Ketika dihubungkan dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pelaksana kebijakan dalam melakukan komunikasi apabila terjadi *trauble* sistem pada SISKOHAT maka yang harus dilakukan oleh *operator* atau pengguna adalah menyampaikan permasalahan kepada admin SISKOHAT ke Direktorat Jenderal Penyelenggaraan

Haji dan Umrah Kementerian Agama pusat. Demikian pula jika terjadi perbedaan identitas calon jemaah haji antara dokumen BPIH dan dokumen Paspor maka pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau melakukan komunikasi dengan pihak imigrasi selaku lembaga yang bertanggung jawab atas penerbitan paspor. Karena ketika paspor di *update* ke dalam SISKOHAT maka terlihat dengan jelas perbedaan data calon jemaah haji. Sebagai contoh pada tahun keberangkatan 1438H/2017M terdapat beberapa calon jemaah haji Kabupaten Malinau yang datanya berbeda antara dokumen BPIH dan dokumen Paspor, pertanyaannya kemudian apakah perbedaan data tersebut dapat mengakibatkan terjadinya pembatalan keberangkatan calon jemaah haji?. Jika melihat kasus tersebut secara mendalam ada komunikasi yang tidak berjalan saat calon jemaah haji melakukan pendaftaran haji dan pada saat membuat paspor, dan apabila kondisi seperti ini tidak diselesaikan maka dimungkinkan calon jemaah haji tersebut tidak bisa diberangkatkan.

Oleh karena itu, upaya penyelesaian perbedaan data tersebut, maka berdasarkan data yang diperoleh peneliti sesuai surat edaran Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah perihal Penyelesaian Paspor jemaah haji pada point I angka (18) Dalam hal terjadi perbedaan data jemaah saat pendaftaran dengan data jemaah dalam paspor atau dokumen pendukung lainnya, agar Kantor Kementerian

Agama Kabupaten/Kota melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Melakukan klarifikasi terkait perbedaan data khususnya terkait perubahan nama dan selanjutnya dibuat Berita Acara Pemeriksaan (BAP);
- b. Melaporkan hasil BAP ke Direktorat pelayanan Haji dalam Negeri Cq. Subdit Pendaftaran Haji;
- c. Khusus untuk perbedaan data jemaah haji terkait dengan perubahan nama yang signifikan maka BAP harus dilengkapi dengan salinan putusan pengadilan sesuai dengan Undang-Undang Administrasi Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006;
- d. Hasil BAP dan *fotocopy* putusan pengadilan harus disertakan dalam pengiriman paspor ke Direktorat Pelayanan Haji dalam Negeri Cq. Subdit Dokumen dan Perlengkapan Haji.

Dengan mengikuti petunjuk dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah di atas, jemaah haji yang berbeda datanya akhirnya dapat diberangkatkan pada Tahun 2017, dalam konteks ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau telah mengimplementasikan model komunikasi efektif.

Model komunikasi efektif memberi gambaran bagaimana bentuk komunikasi yang harus dilakukan oleh pegawai/pelaksana kebijakan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat khususnya calon jemaah haji. Calon jemaah haji apabila ingin berurusan dengan pegawai pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Malinau, maka siklus alur komunikasi yang digunakan untuk memperoleh pelayanan yang maksimal, harus memiliki kekuatan informasi yang *valid* dengan keakuratan pesan yang diterima serta dapat dipertanggung jawabkan dan *imfactnya* adalah kepuasan.

Agar kebijakan publik bisa dilaksanakan dengan efektif dan efisien, menurut Van Horn dan Van Mater (dalam Widodo 1974) apa yang menjadi standar tujuan harus dipahami oleh para individu (*implementors*), yang bertanggung jawab atas pencapaian standar dan tujuan kebijakan, karena itu standar dan tujuan harus dikomunikasikan kepada para pelaksana. Komunikasi dalam kerangka penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan tentang apa menjadi standar dan tujuan harus konsisten dan seragam (*consistency and uniformity*) dari berbagai sumber informasi.

Sejalan dengan konsep kebijakan secara efektif dan efisien yang digambarkan Van Meter dan Van Horn di atas, Subadi (2013) dalam penelitian terdahulu, bahwa implementasi kebijakan khususnya pelayanan haji lebih ditekankan pada aspek persyaratan dan prosedur pendaftaran haji serta pembinaan calon jemaah haji reguler berdasarkan beberapa dimensi yaitu dimensi kepatuhan implementor dalam menjalankan kebijakan pendaftaran haji, diperlukan komunikasi yang efektif antara *implementor* dengan

pelaksana sehingga pelaksanaan rutinitas aparat dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk terlaksananya penyelenggaraan ibadah haji bagi calon/jemaah haji yang tertib, aman dan lancar, maka Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, selain komunikasi *intensif* dalam lingkup internal organisasi ditingkatkan, juga dilakukan komunikasi secara *verbal* dengan lembaga/instansi terkait yang memiliki tujuan yang sama dalam prinsip pelayan kepada publik.

4. Karakteristik agen pelaksana, Van Meter dan Van Horn (dalam Dwiyanto, 2009) menunjuk seberapa besar daya dukung struktur organisasi, nilai-nilai yang berkembang, hubungan komunikasi yang terjadi di internal birokrasi. Sementara itu terkait dengan struktur birokrasi Edwar III (dalam Dwiyanto, 2009) menjelaskan bahwa seberapa jauh rentang kendali antara pucuk pimpinan dan bawahan dalam struktur organisasi pelaksana, artinya semakin jauh rentang kendali yang dimunculkan maka semakin rumit, birokratis dan lambat untuk merespon perkembangan program.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau selaku pelaksana kebijakan penyelenggaraan ibadah haji melalui penggunaan SISKOHAT Gen-2 harus mampu memosisikan sebagai institusi pelaksana yang memang pantas mendapatkan amanah dalam menjalankan kebijakan penyelenggaraan ibadah pada tingkat Kabupaten Malinau. Akan tetapi semua itu tidak akan

tercapai bila dukungan komunikasi internal organisasi tidak berjalan dengan baik antara pimpinan dan pegawai/pelaksana.

Sementara itu, Abdul Latif (2010) lebih menekankan pada peningkatan penggunaan SISKOHAT yang memiliki pengaruh secara timbal balik bagi kepuasan pengguna serta memberi pengaruh besar pada dampak individual dan dampak organisasi.

Pada kategori Organisasi yaitu visi, misi dan strategi organisasi, dukungan *top* manajemen, pelatihan pegawai, pendanaan dan waktu (*budget and time*), peraturan dan kebijakan, dan dokumentasi. Pada *environment* (lingkungan), terdapat budaya sosial, legalitas dan *awarness*. Terakhir pada kategori *people* (pengguna atau SDM), terdapat kategori Kemampuan staf dengan teknologi dan staf teknis.

Jika dikaitkan dengan penerapan SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, maka konsep sistem informasi manajemen dan penekanan perilaku keorganisasian, sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Kementerian Agama sebagai organisasi/lembaga pelaksana kebijakan yang secara *linier* dilaksanakan pada tingkat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dalam hal penyelenggaraan ibadah haji tidak dapat berjalan sendiri, akan tetapi didukung oleh instansi terkait selaku *stakeholders*, seperti pada proses pelayanan

pendaftaran haji calon jemaah haji harus memiliki nomor validasi yang dikeluarkan oleh Bank Penerima Setoran Awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji, dalam hal istitho'ah kesehatan jemaah haji maka harus mendapatkan penanganan intensif dari Dinas Kesehatan, selanjutnya terkait perlindungan perjalanan jemaah haji ke Arab Saudi, maka calon/jemaah haji harus memiliki dokumen paspor yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi, demikian pula dengan keamanan selama dalam perjalanan, Kantor Kementerian Agama melakukan koordinasi dengan kepolisian setempat.

Oleh karena itu, dalam mengorganisir proses penyelenggaraan ibadah haji ini, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau mengacu pada empat faktor yaitu perencanaan yang matang, organisasi yang terorganisir, pelaksanaan yang terarah dan pengawasan yang bertanggungjawab.

Secara internal organisasi Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau selaku pimpinan intansi dan pemegang otoritas kebijakan yang dilaksanakan, memiliki kewenangan untuk memberi dan mengarahkan seluruh pegawai dalam pencapaian tujuan organisasi, khususnya pegawai pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah harus patuh dan tunduk dengan aturan yang dikeluarkan oleh kepala Kantor selaku *implementor*.

5. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik, Van Meter dan Van Horn (dalam Dwiyanto, 2009) menunjuk pada lingkungan dalam ranah

implementasi dapat mempengaruhi kesuksesan implementasi kebijakan itu sendiri.

SISKOHAT Gen-2 sebagai alat kerja penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, harus memberi warna baru dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Warna baru dimaksud adalah ketepatan sasaran dan kecepatan proses pelayanan, karena ketika masyarakat melakukan pendaftaran maka yang diinginkan oleh masyarakat adalah memperoleh nomor porsi yang dicetak melalui SISKOHAT Gen-2, bukti sah sebagai calon jemaah haji. Dengan demikian maka status sosial calon jemaah haji yang baru mendaftar saja sudah terangkat apalagi jika benar-benar sudah menunaikan ibadah haji. Dari sisi ekonomi juga sangat berdampak pada animo masyarakat muslim yang melakukan pendaftaran terbukti sesuai data yang diperoleh peneliti bahwa *waiting list*/daftar tunggu calon jemaah haji Kabupaten Malinau per Agustus 2017 telah mencapai 554 orang atau jika diestimasikan semua bisa berangkat sekitar 11-12 tahun kemudian.

Dalam konteks lingkungan sosial dan ekonomi masyarakat Kabupaten Malinau dapat dikategorikan sebagai masyarakat yang sejahtera. Kategori tersebut dilihat dari tingkat antusias dalam melakukan pendaftaran, baik yang masih muda maupun yang sudah uzur, terbukti berdasarkan data yang diperoleh bahwa dampak ibadah haji terhadap status sosial sangat berpengaruh. Hal tersebut dapat dilihat dalam 4 (empat) faktor: *Pertama*, bahwa

keberagamaan haji secara baik ditentukan oleh latar belakang keagamaan, kesadaran dan motivasi. *Ke dua*, haji berdampak terhadap status sosial jika dilihat dari tiga aspek: (1) predikat haji, sebagai simbol keagamaan, simbol pergaulan sosial dan simbol identitas sosial; (2) sebagai simbol prestise sosial dan gaya hidup; (3) peran sosial kemasyarakatan. *Ke tiga*, haji menjadi sumber energi dan motivasi bagi masyarakat agar berusaha atas dasar prinsip-prinsip etos kerja, efisiensi, optimalisasi, prosedural atau halal. *Ke empat*, kesadaran masyarakat beribadah haji mengalami terus peningkatan dikarenakan tiga faktor: (1) sosialisasi dakwah supaya semakin intensif dan semakin meluas sarannya yang berdampak terhadap kesadaran masyarakat mematuhi kewajiban agama; (2) kehidupan sosial yang menjadikan haji sebagai simbol status sosial dan prestise sosial; (3) kemajuan ekonomi yang berdampak terhadap motivasi dan kesadaran masyarakat untuk beribadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji adalah serangkaian proses yang dilakukan oleh calon jemaah haji yang difasilitasi oleh Kementerian Agama khususnya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, mulai dari proses mendaftar sampai pada keberangkatan serta kepulangan jemaah dari ibadah haji ke tanah air, berdasarkan UU No 13 pasal 2 ayat 1 penyelenggaraan ibadah haji mencakup kebijakan, pelaksanaan dan pengawasan.

Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan Misbachul Munir (2013) terkait dengan perancangan arsitektur SISKOHAT dengan menggunakan kerangka Zachman mampu memotret dengan detail aset-aset yang dirancang dari sudut pandang perencana, pemilik dan pembangun, sehingga dalam pembangunan SISKOHAT menjadi efektif dan efisien serta selaras dengan kondisi yang ada. Dari penelitian tersebut berbanding lurus dengan penelitian yang sedang dilakukan peneliti saat ini, di mana penerapan SISKOHAT dengan menggunakan SISKOHAT Gen-2 yang memiliki keunggulan fitur-fitur yang *aplikatif* adalah untuk mengakomodir kepentingan masyarakat dalam rangka menjamin ketenangan dan kenyamanan dalam menjalankan ibadah, karena semua kebutuhan dan kepentingan calon jemaah haji tercakup dalam berbagai aplikasi SISKOHAT Gen-2, seperti informasi *update* nama, informasi *waiting list* dan informasi pelunasan.

Sehingga dengan demikian dapat diambil sebuah makna konkrit bahwa ketenangan dalam menjalankan ibadah haji adalah menjadi sumber *elitisme religious* karena dipandang telah mencapai kesempurnaan menunaikan rukun Islam. Gelar "Haji" membawa konsekuensi politik karena untuk mendapatkan gelar tersebut dibutuhkan modal keagamaan dan modal ekonomi yang kuat.

6. Sikap pelaksana, menunjuk bahwa sikap pelaksana menjadi variabel penting dalam implementasi kebijakan. Seberapa

demokratis, antusias dan responsif terhadap kelompok sasaran dan lingkungan. Sumberdaya manusia yang memiliki kapabilitas dalam melaksanakan tugas tentu menjadi faktor yang sangat berpengaruh terhadap berhasilnya suatu kebijakan yang ditetapkan. Jika seorang *operator* SISKOHAT tidak mampu dan tidak mengetahui secara paripurna komponen yang ada dalam aplikasi SISKOHAT Gen-2 akan menjadi faktor lemahnya manajemen organisasi penyelenggara ibadah haji. Dukungan pelaksana/operator yang ditugaskan dalam mengaplikasikan SISKOHAT Gen-2 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau memiliki kemampuan dan telah melaksanakan tugas pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Diimplementasikannya SISKOHAT Gen-2 menjadi arah baru dalam percepatan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji baik tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Jika dibandingkan dengan SISKOHAT Gen-1, SISKOHAT Gen-2 memiliki keunggulan sehingga keberterimaan para pengguna/*operator* lebih cepat, karena selain berbasis *online* juga *realtime*.

Misbachul Munir (2013) dalam penelitian terdahulu lebih menekankan pada enam aktivitas utama dari SISKOHAT yaitu pendaftaran, pelunasan, pemrosesan dokumen, operasional di Arab Saudi dan pemulangan. Adapun proses pembangunan aplikasi SISKOHAT yang dikaji masih berbasis pada perangkat keras server utama dengan menggunakan mesin IBM AS/400 dan sistem

operasinya OS/400, dengan bahasa pemrograman adalah RPG (*Report Program Generator*). Sedangkan pada hasil penelitian yang peneliti lakukan sekarang lebih menekankan pada analisis variabel implementasi model Van Meter dan Van Horn serta peningkatan kualitas layanan informasi berbasis *online* dan *offline*.

Edward III (dalam Widodo, 2006) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan bukan hanya ditentukan oleh sejauh mana para pelaku kebijakan (*implementors*) mengetahui apa yang harus dilakukan dan mampu melakukannya, tetapi juga ditentukan oleh kemauan para pelaku kebijakan dan memiliki disposisi yang kuat terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan. Sedangkan menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Widodo, 2006) lebih merinci kedalam tiga macam elemen respon yang dapat mempengaruhi keinginan dan kemauan untuk melaksanakan suatu kebijakan, yaitu pengetahuan (*cognition*), pemahaman dan pendalaman (*comprehension and understanding*) terhadap kebijakan; arah respons mereka apakah menerima, netral atau menolak (*acceptance, neutrality, and rejection*); intensitas terhadap kebijakan.

Model dari Van Meter dan Van Horn dalam pembahasan ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan merupakan model kompleks, dimana satu variabel dapat mempengaruhi variabel yang lain, seperti:

- a. Variabel sumberdaya dapat mempengaruhi lingkungan sosial dan ekonomi.
- b. Variabel sumberdaya dapat mempengaruhi komunikasi antar badan pelaksana.
- c. Variabel lingkungan sosial dan ekonomi dapat mempengaruhi sikap pelaksana.
- d. Variabel lingkungan sosial dan ekonomi dapat mempengaruhi kinerja kebijakan.
- e. Komunikasi antar badan pelaksana memiliki hubungan yang saling mempengaruhi dengan karakteristik badan pelaksana.
- f. Komunikasi antar badan pelaksana dapat mempengaruhi sikap pelaksana.
- g. Karakteristik badan pelaksana dapat mempengaruhi sikap pelaksana.
- h. Karakteristik badan pelaksana juga dapat mempengaruhi kinerja kebijakan secara langsung.

Hubungan yang saling terkait dan kompleks di atas memang amat dimungkinkan terjadi dalam ranah implementasi kebijakan, di mana implementasi kebijakan berjalan secara *linier* dari kebijakan publik, implementor dan kinerja kebijakan publik.

Oleh karena itu, sejalan dengan makna implementasi kebijakan Van meter dan Van Horn, maka kebijakan SSKOHAT yang telah ditetapkan menjadi sebuah keharusan untuk dilaksanakan oleh para pelaksana di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau,

sehingga data calon jemaah haji dapat diolah secara tersistem sesuai urutan dengan prinsip *first come first served*, yang dilakukan sepanjang tahun dan dapat dimonitor serta dikendalikan setiap saat secara *real time*.

prinsip *first come first served* maksudnya, calon jemaah haji yang mendaftar duluan, dia harus berangkat lebih dulu. Dengan kata lain, sistemnya adalah urutan dan waktu pendaftarannya tidak terbatas. Sistem ini mulai dilakukan sekitar Tahun 2005 setelah keinginan masyarakat untuk berhaji semakin banyak. Menurut penulis bahwa sistem ini dipandang lebih adil, karena calon jemaah haji merasa ada kepastian kapan dia akan berangkat. Walaupun pada kenyataannya, sistem ini tetap menimbulkan tantangan baru, yaitu semakin lamanya antrian calon jemaah haji untuk berangkat haji karena animo masyarakat yang mendaftar terus meningkat.

b. SISKOHAT dan Prinsip Pelayanan Ibadah Haji

1. Optimalisasi pelayanan penyelenggaraan ibadah haji

Peningkatan pelayanan publik merupakan isu sangat esensial dalam diskursus yang berkembang tentang pemerintahan yang baik (*good governance*). Isu tersebut berkaitan dengan pola hubungan ideal antara pemerintah dan masyarakat, di mana nilai-nilai keadilan dan kemanusiaan menjadi landasan utama.

Dalam perspektif administrasi publik, persoalan manajemen pelayanan haji berkaitan dengan bagaimana Kantor Kementerian

Agama Kabupaten Malinau mampu memberikan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Hal ini dapat terpenuhi apabila mesin birokrasi berjalan secara efektif dan efisien.

Penyelenggaraan pelaksanaan ibadah haji sebagai salah satu bentuk pelayanan publik telah lama menjadi isu penting yang mengundang banyak perhatian berbagai pihak. Perhatian tersebut berkisar terutama pada masalah penyelenggaraan yang dinilai kurang optimal. Kementerian Agama sebagai penyelenggara formal menjadi sasaran kritik yang berkembang di tengah masyarakat. Dan di antara kritik-kritik yang muncul selama ini adalah berkenaan dengan masalah-masalah profesionalisme pelaksanaan haji, efisiensi, akuntabilitas dan selanjutnya tentu saja tingkat kepuasan dan kenyamanan jemaah haji.

Berangkat dari penjelasan di atas, dalam rangka meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau telah mengalami perubahan yang sangat drastis seiring dengan perubahan waktu, maka sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau sebagai penyelenggara telah melakukan beberapa perubahan seperti penetapan standar operasional prosedur sebagai acuan dan petunjuk pelaksanaan tugas.

Dalam peningkatan pelayanan dan kualitas penerapan standar operasional prosedur pendaftaran haji pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau telah menerapkan secara bertahap dan konsisten 6 (enam) prinsip

pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, yang meliputi: 1) mengedepankan kepentingan calon jemaah haji; 2) pemenuhan rasa keadilan; 3) memberikan kepastian; 4) prinsip keadilan dan profesionalisme; 5) prinsip *service oriented*; 6) mengedepankan sahnya ibadah.

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa mendahulukan kepuasan pelanggan adalah i'tikad yang mengagumkan, tetapi itu akan lebih dari kata-kata jika ada strategi pelayanan yang semestinya. Strategi pelayanan adalah bagian sentral strategi bisnis yang juga meliputi keuntungan, pasar dan teknologi. Dalam penyelenggaraan ibadah haji SISKOHAT adalah teknologi informasi dan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari manusia yang mengendalikannya. Pelayanan pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dalam melakukan pelayanan tidak terlepas dari teknologi ini.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti bahwa sebelum calon jemaah haji melakukan pendaftaran dan mendapatkan nomor porsi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, terlebih dahulu calon jemaah haji membuka rekening tabungan pada Bank Penerima Setoran BPIH. Adapun persyaratan dan prosedur pembukaan rekening yakni dengan mengisi aplikasi pembukaan rekening dengan besaran setoran awal Rp. 25.000.000,- dan melampirkan bukti identitas diri seperti fotocopy Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Nikah dan Ijazah. Setelah persyaratan lengkap maka bank melakukan penginputan data (*swiching*) nasabah/calon jemaah

haji, kemudian terbitlah dokumen BPIH Awal yang dilengkapi dengan nomor validasi. Dalam aturan baru pendaftaran haji setelah terbit nomor validasi dari bank maka secara *real time* data calon jemaah haji akan muncul di SSKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Malinau. Selanjutnya tugas Operator SSKOHAT mengimput data calon jemaah haji ke dalam aplikasi SSKOHAT untuk mendapatkan nomor porsi, dan setelah Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dicetak dan diserahkan kepada pendaftar, maka secara legalitas sahlah pendaftar tersebut menjadi calon jemaah haji, selanjutnya menunggu tahun keberangkatan.

Peneliti dalam menganalisis data berdasarkan efektivitas pelayanan waktu yang mengacu pada Standar Operasional prosedur dan mengenai tindak lanjut nomor porsi haji. Pada indikator efektivitas pelayanan yang peneliti melihat dari peningkatan prosedur pendaftaran haji, adanya pelayanan yang baik dan berjalan dengan lancar. Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dan Bank penerima setoran BPIH yang melayani pembukaan rekening tabungan haji dalam melakukan tahapan-tahapan pendaftaran haji hingga pembatalan haji pada dasarnya berjalan efektif namun pada tahapan pengembalian dana pembatalan pendaftaran haji ada mengalami ketidak sesuaian antara jangka waktu yang ditetapkan yakni 11 hari mengalami keterlambatan bahkan mencapai 1 (satu) sampai dengan 2 (dua) bulan. Padahal secara kelembagaan telah diatur adanya standar pembatalan pengembalian dana Biaya

Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) batal dan diupayakan dapat diproses cepat dengan memanfaatkan *faximile* atau *webmail* SISKOHAT dengan waktu maksimal.

Selanjutnya berdasarkan data yang dihasilkan selama penelitian berlangsung diperoleh data, adanya pelayanan pendaftaran dan pembatalan pendaftaran haji kini lebih praktis, dengan penjelasan bahwa Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, mempermudah calon jemaah haji dalam melakukan proses pendaftaran dan pelunasan serta pembatalan haji reguler dan dipastikan tidak dipungut biaya.

Kebijakan tersebut secara faktual diimplementasikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, di mana pendaftaran haji dipangkas dari empat tahap menjadi dua tahap sehingga membuat proses pendaftaran menjadi lebih singkat dan mudah, calon jemaah haji cukup membuka tabungan di Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Setelah mendapat nomor validasi, calon jemaah bisa mengisi formulir pendaftaran haji kemudian diimput melalui SISKOHAT Gen-2 selanjutnya cetak nomor porsi di Kementerian Agama Kabupaten Malinau, maka proses pendaftaran selesai.

Demikian halnya dengan proses pembatalan, juga mengalami perubahan yang sangat drastis, lebih praktis dan transparan. Jika sebelumnya calon jemaah haji ketika akan melakukan pembatalan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dengan melampirkan

persyaratan yang dipersyaratkan, setelah itu berkas dibawa ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, baru ke Ditjen PHU. Sekarang alur tersebut dipangkas atau disederhanakan yakni dengan langsung mengirim data pembatalan pendaftaran melalui alamat Email: subditpendaftaran.pembatalan@gmail.com tanpa harus ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.

Dengan demikian prinsip dasar dan fungsi pengembangan, pembangunan dan implementasi SISKOHAT Gen-2 selalu mengacu pada pelayanan haji kepada masyarakat yang meliputi sistem dan prosedur serta mekanisme penyelenggaraan operasional haji secara keseluruhan, mulai masa pendaftaran, penyiapan dokumen, pembatalan pendaftaran haji, pelunasan BPIH sampai kepada proses pemberangkatan dan pemulangan serta pelayanan informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diperoleh suatu kesimpulan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau di dalam penyelenggaraan ibadah haji selalu menerapkan unsur-unsur manajemen, karena Kantor Kementerian Agama Kabupaten menginginkan organisasi berjalan maksimal dan mencapai tujuan secara optimal. Dalam penerapan unsur-unsur manajemen, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau selalu mempertimbangkan aturan yang ada, dan Penerapan unsur manajemen yang dilakukan pertama kali oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

adalah sumberdaya manusia, karena sumberdaya manusia merupakan unsur yang paling penting dalam kegiatan organisasi.

2. Layanan informasi penyelenggaraan ibadah haji melalui media informasi *online* dan *offline* pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Pada masa sekarang, manusia telah hidup pada era informasi dan teknologi tinggi yang serba digital dan canggih. Manusia telah mampu menciptakan alat produksi dan komunikasi yang efisien serta menjamin kecermatan dan kecepatan hasil secara sempurna. Dalam konteks ini, aplikasi teknologi informasi dan komunikasi seperti internet adalah alat yang dapat dipakai untuk meningkatkan akses publik terhadap proses penyelenggaraan negara, meningkatkan interaksi dengan para pejabat dan pemimpin pemerintahan serta memungkinkan rakyat mengurus berbagai macam pelayanan pemerintah, seperti pelayanan pendaftaran haji, mengurus perijinan, membuat KTP dan mengikuti pendidikan secara *online*.

Dalam konteks pemanfaatan dan penyebaran informasi melalui teknologi informasi dan komunikasi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau telah mengalami perkembangan yang signifikan, di mana dalam pelayanan publik penyebaran informasi berbasis data melalui *website* dan kanal informasi haji lainnya telah dilakukan, sehingga masyarakat atau calon jemaah haji dapat mengetahui berbagai informasi tentang penyelenggaraan ibadah haji, walaupun beberapa kanal informasi tersebut diakses melalui *website* haji Kementerian Agama, namun di sisi lain sangat memberi dampak pada

informasi yang diterima baik pegawai Kantor Kementerian Agama sendiri maupun masyarakat secara umum.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau melalui pegawai yang membidangi masalah penyelenggaraan ibadah haji secara bertahap telah melakukan sosialisasi walaupun masih terbatas pada *face to face* ketika calon jemaah haji melakukan pendaftaran maka petugas memberi gambaran bagaimana calon jemaah haji mengetahui perkiraan keberangkatan dengan memberi petunjuk cara membuka *website* haji Kementerian Agama yang dapat diakses dengan mudah melalui internet atau HP *android*.

Media informasi secara *online*, terkait dengan inovasi pelayanan haji dan umrah berbasis data, saat ini telah ada banyak layanan publik berbasis data di SISKOHAT, ada banyak informasi yang dapat diakses secara *online* oleh masyarakat pada SISKOHAT melalui *website: haji.kemenag.go.id*, di antaranya data *waiting list*, estimasi keberangkatan haji, data Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), data Penyelenggara Perjalanan ibadah Umrah (PPIU), dan nominasi jemaah haji berhak melunasi BPIH.

Media informasi secara *offline*, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, memiliki media informasi yang sifatnya *offline* yakni *windows display information* dengan *content media audio visual* yang dapat dilihat

secara langsung oleh calon jemaah haji saat berada di ruang SISKOHAT.

Satu hal yang perlu diketahui bersama bahwa sebelum terbentuknya SISKOHAT Gen-2 banyak kendala dan permasalahan yang terjadi dalam sistem layanan penyelenggaraan ibadah haji, namun dengan adanya program SISKOHAT Gen-2 merupakan hasil evaluasi terhadap pelaksanaan penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun yang kemudian ditindaklanjuti dengan penyempurnaan pola pelayanan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang terjadi.

Dilihat dari segi perangkat yang digunakan pada aplikasi SISKOHAT Gen-2 khususnya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau merupakan sistem pelayanan haji yang modern dengan menggunakan teknologi untuk mencegah terjadinya percaloan yang selama ini banyak membuat pelayanan haji tidak berjalan maksimal.

SISKOHAT tidak hanya dirancang untuk melayani pendaftaran haji secara *online* saja, tetapi lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran calon haji, proses dokumen haji, proses pelunasan BPIH, persiapan keberangkatan, monitoring operasional di Tanah Suci sampai pada kepulangan keTanah Air.

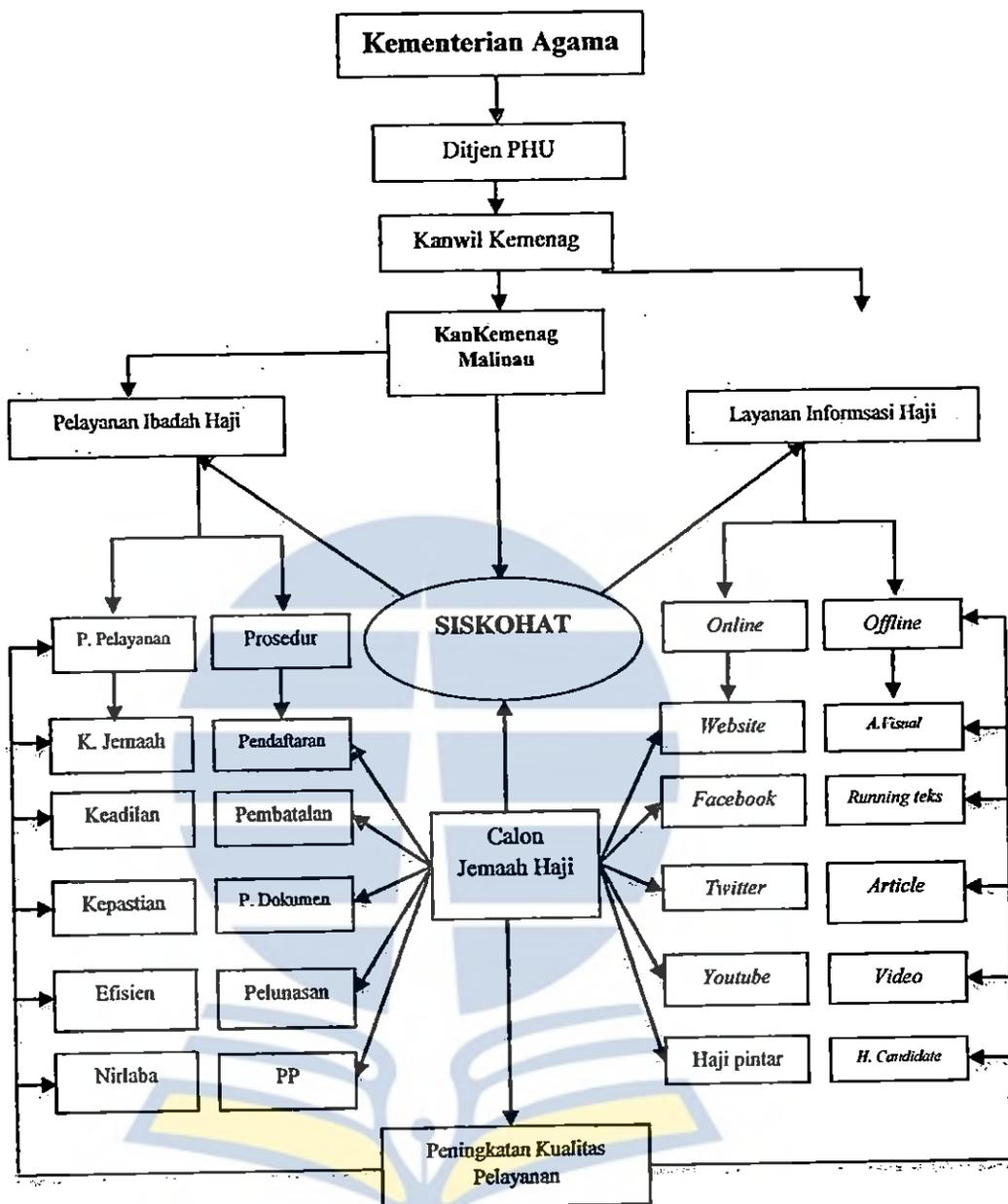
Sebagaimana hasil penelitian diketahui bahwa *database* SISKOHAT dapat diakses secara terbuka bagi kepentingan informasi publik melalui *website* <http://haji.kemenag.go.id> maupun melalui

terminal yang tersambung dengan jaringan SSKOHAT baik di Kementerian Agama pusat dan daerah, instansi terkait dan Arab Saudi. Dalam rangka informasi publik seluruh jemaah yang masuk dalam kuota tahun berjalan dan berita perhajian dapat diakses secara luas.

Dilatarbelakangi dengan adanya kenyataan bahwa ibadah haji merupakan ibadah yang diminati oleh masyarakat muslim, sehingga dari tahun ke tahun terjadi peningkatan pendaftaran calon jemaah haji, memunculkan dinamika dan problematika tersendiri dalam pemberian pelayanan dan informasi yang akurat.

Maka dengan demikian diimplementasikannya SSKOHAT Gen-2 dan media informasi baik *online* maupun *offline* telah memberi termin positif terhadap pelayanan penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Selanjutnya untuk mengetahui *outcome* dari penelitian ini, maka penulis menyajikan satu bagan struktur sebagai usulan kepada implementor yaitu model *top down* implementasi SSKOHAT yang secara *linier* dapat diterapkan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, sebagaimana gambar 4.16:



Gambar: 4.16 Implementasi SISKOHAT Model Top Down
Gambar: Diolah penulis

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan berkenaan dengan Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. SSKOHAT adalah sistem aplikasi untuk mengolah seluruh data perhajian yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, dengan tujuan mengatur dan melayani proses pendaftaran, proses pembatalan pendaftaran, proses penyelesaian dokumen, proses pelunasan, proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji. Implementasi SSKOHAT Gen-2 sejak diluncurkan pada tanggal 3 April 2014, serta dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, merupakan arah baru dalam mereformasi sistem pendaftaran haji dengan melakukan penyederhanaan yakni memangkas prosedur pendaftaran haji yang sebelumnya empat kali menjadi dua kali, dengan penjelasan satu kali ke bank dan satu kali ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau. Implementasi SSKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau berjalan secara *linier* dari kebijakan publik, *implementor* dan kinerja kebijakan publik dengan model pemetaan *top downed* yang sejalan dengan model Van Meter dan Van Horn yang meliputi enam variabel/indikator. Dari enam variabel/indikator tersebut, terkait dengan Standar operasional

prosedur yang digunakan, Karakteristik Agen Pelaksana, Kondisi lingkungan Sosial dan Ekonomi, serta Disposisi *Implementor* sudah berjalan maksimal.

2. SSKOHAT Gen-2 pada aspek pelayanan pendaftaran, pelayanan pembatalan pendaftaran, pelayanan penyelesaian dokumen dan pelayanan pelunasan BPIH, telah memberikan perbaikan pelayanan terhadap para calon jemaah haji dengan indikator terlaksananya enam variabel model implementasi kebijakan publik dan enam prinsip pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Pada prinsip sahnya ibadah, belum dapat diukur karena masih dalam tahap proses pendaftaran. Pihak penyelenggara terus melakukan upaya perbaikan sistem layanannya sehingga terbuka harapan untuk menjadi lebih transparan dengan mengedepankan profesionalitas. Selanjutnya dalam rangka mendukung program layanan informasi penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, terdapat dua media informasi yang digunakan sebagai strategi dalam mengakses informasi yaitu media informasi berbasis *online* dan *offline*.

B. SARAN

1. Diharapkan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, khususnya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempublikasikan standar operasional prosedur (SOP) yang telah disusun dan digunakan melalui papan informasi, sehingga calon pendaftar dapat mengetahui alur dan mekanisme pendaftaran haji. Agar penerapan SSKOHAT Gen-2 dengan analisis enam variabel model implementasi Van Meter dan Van Horn, dari

enam variabel yang sudah berjalan, terdapat tiga variabel yang belum maksimal dalam penerapannya yaitu: 1) Sasaran kebijakan, di mana kebijakan pendaftaran haji khusus disarankan terakomodir dalam SSKOHAT Gen-2 yang diimplentasikan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau. 2) Sumberdaya, dari sisi sumberdaya manusia/pengguna/operator yang mengoperasikan SSKOHAT Gen-2, masih adanya *content* aplikasi SSKOHAT Gen-2 yang belum dipahami, serta penempatan operator SSKOHAT bukan dari background IT. Maka dalam rangka meningkatkan kualitas operator disarankan adanya pembinaan dan pelatihan operator SSKOHAT khususnya SSKOHAT Gen-2. 3) Komunikasi antar Organisasi, *real time* yang selama ini menjadi *icon* antara SSKOHAT Gen-2 dan BPS BPIH belum berjalan maksimal, dengan indikasi masih adanya kesalahan *entry* data calon jemaah haji di BPS BPIH yang masuk dalam *database* SSKOHAT Kabupaten/Kota lain, maka disarankan agar aplikasi pengembalian data calon jemaah haji yang masuk dalam *database* SSKOHAT Gen-2 Kabupaten/kota lain serta aplikasi pembukaan blokir masa *expired* pendaftaran haji untuk dapat terakomodir dalam aplikasi SSKOHAT Gen-2 Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

2. Dalam rangka penyebaran informasi kepada publik, disarankan agar lebih mengintensifkan media *online* seperti *Website* Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah dengan *Situs website* <http://haji.kemenag.go.id> dan media Sosial yang meliputi: *Twitter: @Informasi Haji, Facebook: Informasi Haji, Youtube: Informasi Haji*, serta pemanfaatan aplikasi Haji Pintar,

sebagai sosialisasi dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau. Selain itu, *Windows Display Information* sebagai media *audio visual* yang bersifat *offline* untuk dapat dikembangkan menjadi media *online*.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- AG Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Agustino L. (2008). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ali F dan Alam S.A. (2012). *Studi Analisa Kebijakan, Konsep, Teori dan Aplikasi sampel teknik analisa kebijakan*, Cet. Kesatu. Bandung: Refika Aditama.
- Anoraga, P. (1997). *Manajemen Bisnis*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Affandi M. H. (2014). SSKOHAT Gen-2 dan Visi Pelayanan Haji. Edisi 02 Mei/2014. Jakarta: Majalah Realita Haji.
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2000). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cet. XII. Jakarta: Rineka Cipta,
- Ash Shiddieqy, H. (1983). *Pedoman Haji*. Jakarta: Bulan Bintang .
- Azwar, S. (2005). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badjuri A, and Yuwono T. (2003). *Kebijakan Publik Konsep dan Strategi*. Semarang. FISIP UNDIP
- Bahrudin H.S.(1984). *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Quran*. Jakarta: Bima Aksara.
- Badrudin. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Dwijowijoto R.N. (2004). *Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Gavamedia
- Dipopramono, A. (2014). *Kemenag Wajib Hukumnya memberi Informasi Masyarakat*. Edisi 02 Mei/2014. Jakarta: Majalah Realita Haji.
- Dunn W. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* Cet. kelima. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

- Dawson R. (2015). *Seni Negosiasi: Secrets of Power Negotiating, Seni Canggih Untuk Melejitkan Kesuksesan Anda*. Cetakan kelima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ekotama, S. (2011). *Cara Gampang Bikin Standard Operating Procedure Agar Roda Usaha Lebih Tertata*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Gaffar, A. (2009). *Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Gaol L.J.chr. (2015). *Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis*. Cetakan kedua. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Hanafi S, et.al. (2013). *Potret Perhajian Kalimantan Timur*. Samarinda: Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Kementerian Agama Prov. Kalimantan Timur.
- Hanafi, S (2015). *Berhaji Mengenal Diri*. Samarinda: Bidang PHU Kanwil Kementerian Agama Prov. Kaltim.
- Islamy M.I. (2000). *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- (2001). *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Bandung: PT. Bina Aksara.
- Idy, I. (2008). *Dinamika Perhajian, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah*. Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia.
- Indiahono D. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis Cet. Pertama*. Yogyakarta: GAVA Media.
- (2016). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Edisi Kedua Revisi. Yogyakarta: GAVA Media.
- Irfan S. (2010). *Birokrasi dan Partisipasi Publik dalam Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan (Studi Pelayanan Kesehatan di Kotamadya Ambon)*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Kismartini.(2005) *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mardiyanto, A. (2014). *Recruitment Manajemen: Optimzing Recruitment Strategy*. Jakarta: Pinasthika Publisher.

- Makmur dan Thahier, R. (2016). *Konseptual dan Kontekstual Administrasi dan Organisasi Terhadap Kebijakan Publik. Cet.1.* Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mulyadi D. (2016). *Studi kebijakan Publik dan pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik.* Bandung: Alfabeta.
- Miles M.B dan Huberman A.M (2014). *Analisis Data Kualitatif.* Jakarta: UI Press.
- Moleong L. J.(2000).*Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mubarok, (2012). *SISKOHAT Langkah Tepat Pelayanan Haji.* Edisi II/2012. Jakarta: Majalah Realita Haji.
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, R. (2017). *Publik Policy: Dinamika Kebijakan Publik, Analisis Kebijakan Publik, Manajemen Politik Kebijakan Publik, Etika Kebijakan Publik, Kimia Kebijakan Publik.* Edisi keenam. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Purnamasari P.E (2015). *Panduan Penyusunan SOP.* Cetakan I. Yogyakarta: KOBIS.
- Puspitosari H dan Khalikusabir. (2016). *Filosofi Pelayanan Publik (Buramnya wajah pelayanan menuju paradigma pelayanan publik),* Cet. Ketiga. Malang: SETARA press.
- Rokhmad A. (2011). *Mengelola Haji Dengan Hati: Jejak dan Aksi Manajemen Slamet Riyanto* Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Rusli B. (2013). *Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik yang Responsif.* Bandung : Hakim Publishing.
- Sinambela P. L.(2006). *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Saleh C.A. (2008). *Penyelenggaraan Haji Era Reformasi, Analisis Internal Kebijakan Publik Departemen Agama.* Cet. 1. Jakarta: Alvabet.
- Syaukani, M. (2009) *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia.* Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Departemen Agama RI
- Syafie I.K. (2013). *Ilmu Pemerintahan.* Ed. Revisi kedua. Bandung: Mandar Maju.

- Syafie I.K dan Welasari (2015). *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sunyoto D. (2014). *Sistem Informasi Manajemen Perspektif Organisasi*. Yogyakarta :CAPS.
- Setyono, B. (2016). *Birokrasi dalam Perspektif Politik & Administrasi*. Bandung: Nuansa.
- Santoso, B. (2014). *SISKOHAT Gen-2 di Mata Undang-Undang Pelayanan Publik*. Edisi 2.Mei/2014. Jakarta: Majalah Realita Haji.
- Thoha, M. (2015). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Cet.6*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Wahab, S.A. (1997). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Jakarta : Bumi Aksara.
- (2004). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- (2016). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Cet. 4. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, J. (2006). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Sidoarjo: Bayumedia Publishing.
- Walker D. (2011). *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan: Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Terbaik*. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara.
- Winarno, B. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi Cet-1*. Yogyakarta: CAPS
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Yusuf M. A. (2015). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (2010). *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Haji: Pendaftaran, Penyiapan Dokumen, Akomodasi dan Perjalanan Haji*. Jakarta: Direktur Pelayanan Haji.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (2015). *Rencana Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. *Buku Panduan Aplikasi Online SISKOHAT*. Jakarta: Direktorat Pelayanan Haji, Departemen Agama Republik Indonesia.

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (2016). *Petunjuk Teknis Penyelesaian Dokumen Perjalanan Ibadah Haji*. Jakarta: Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri Kementerian Agama Republik Indonesia.

Undang-Undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Prosedur dan Persyaratan pendaftaran Haji.

Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Haji Reguler.

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/28/2016 Tentang Pedoman Pendaftaran Haji Reguler.

Website:

Akib H. (2010) Jurnal Administrasi Publik, Volume 1 No. 1 Thn. 2010. *Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana*. diunduh pada tanggal 7 April 2017, dari website: <http://digilib.unm.ac.id/.../universitas%20negeri%20makassar-digilib-u..%20>.

Aryani D.F, Basukiyatno, Mulyana, Y. (2016) Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, Vol 30, No 2 (2016) Implementasi Ibadah Haji dalam Kehidupan (Studi Kasus di Kota tegal), diunduh pada tanggal 7 April 2017, dari website: <http://jurnal.unikal.ac.id/index.php/pena/article/view/495/453>

Anggoro H, (2017, 10 Maret). Sistem Informasi haji Terpadu: Rakornis Pendaftaran, Pembatalan dan Pelunasan Jemaah Haji Reguler. Diunduh 14 Juni 2017, dari situs Web: <http://haji.kemenag.go.id/v3/content>.

Ahmad B, (2016, 24 Maret). Buat Kebijakan Baru, Berangkat Haji Kini makin Mudah. Diunduh 7 Juli 2017, dari situs Web: <https://www.dream.co.id/news/html>.

Abdul L, (2010) Tesis. Analisis Keberhasilan SSKOHAT Kanwil Kementerian Agama prov. DIY. diunduh 8 Mei 2017, dari situs Web: <https://eprints.uns.ac.id/488/1.pdf>

- Helda Ruyani, (2013) Tesis: Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkal Pinang Tahun 2011. Diunduh 8 Mei 2017, dari situs Web: <http://repository.ut.ac.id/cgi>
- Ibrahim, Unde A.A, Farid, M. (2015) Jurnal Komunikasi KAREBA Vol.4 No.3 Juli-September 2015. Desas Desus Informasi Haji dalam Hubungannya dengan Daftar Tunggu Bagi Calon Jemaah Haji Kabupaten Gowa. Diunduh pada tanggal 2 Mei 2017, dari website: <http://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/viewFile/627/447>
- Misbachul Munir, (2013) Tesis: Perancangan Arsitektur Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Menggunakan Kerangka Zachman. Diunduh 8 Mei 2017, dari situs Web: <http://lib.ui.ac.id/file?...56-TA-Misbachul+Munir.pdf>
- Nida F. (2016) Jurnal Studi Agama dan Masyarakat Vol 12, No 1 (2016) ISSN : 1829-8257 IAIN Palangka Raya, Problematika *Waiting List* Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia, Diunduh pada tanggal 2 Mei 2017, dari website: <http://e-journal.iain-palangkaraya.ac.id/index.php/jsam/article/view/469>
- Rinawati R. (2002) Journal Komunikasi Antarbudaya dalam Momentum Pelaksanaan Ibadah Haji, diunduh 8 Juli 2017, dari sistus Website: <http://id.portalgaruda.org/index.php?ref=browse&mod=viewarticle&article=117065>
- Subadi, (2013) Penelitian ilmiah: Implementasi Kebijakan Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau. Diunduh 8 Mei 2017, dari situs Web: <http://repository.ut.ac.id/1471/>
- Sri Ilham L. (2012, 23 Pebruari). Jantung Pelayanan Haji ada di SSKOHAT. Diunduh pada tanggal 10 April 2017, dari situs Website: <http://haji.kemenag.go.id/v3>
- Yanis M. (2015) Keragaman Strata Sosial Menuju Transfer Knowledge Berkelanjutan dan Mengakar. Diunduh pada Tanggal 2 Mei 2017, dari website: <https://haji.kemenag.go.id/v3/content/keragaman-strata-sosial-menuju-transfer-knowledge-berkelanjutan-dan-mengakar>
-(2015) kebijakan pembinaan, pelayanan dan perlindungan: transformasi pelayanan berpihak dan berkelanjutan, diunduh pada Tanggal Mei 2017, dari website: <https://haji.kemenag.go.id/v3/content/transformasi-pelayanan-berpihak-dan-berkelanjutan>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

1. Apa yang menjadi sasaran kebijakan dibangunnya atau diimplementasikannya SSKOHAT sebagai alat kerja pelayanan penyelenggaraan ibadah haji?
2. Apakah Aplikasi SSKOHAT yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dibuat sendiri atau menggunakan aplikasi yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat?
3. Apakah Standar Operasional Prosedur dalam proses pelayanan pendaftaran haji pada Kankemenag Malinau sangat diperlukan?
4. Bagaimana pendapat bapak mengenai proses pendaftaran haji yang saat ini berjalan jika dikaitkan dengan pendaftaran sekali ke bank dan sekali ke Kankemenag Kabupaten Malinau?
5. Apakah saudara mengenal apa itu SSKOHAT?
6. Apakah SSKOHAT sudah disosialisasikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau kepada para calon jemaah haji yang sudah mendaftar?
7. Dalam proses pelayanan pendaftaran haji, dapatkah bapak memberikan gambaran tentang infrastruktur SSKOHAT yang telah diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Malinau?
8. Apa saja dukungan sumberdaya yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dalam mengimplementasikan kebijakan SSKOHAT?
9. Apakah ada kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi dan tugasnya?
10. Motivasi apa saja yang dilakukan untuk menunjang kinerja pegawai SSKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau?
11. Siapa saja yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan diimplementasikannya SSKOHAT sebagai alat kerja peningkatan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau?
12. Bagaimana sistem manajemen pada pelaksanaan SSKOHAT ini?

13. Apakah ibu merasa terlayani dengan baik saat melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau?
14. Apakah implementasi kebijakan SISKOHAT berpengaruh terhadap kondisi sosial yang berkaitan dengan lingkungan ekonomi masyarakat Kabupaten Malinau?
15. Apakah pengoperasian aplikasi SISKOHAT menggunakan petunjuk khusus dan bagaimana mengatasi masalah teknis di lapangan?
16. Bagaimana sistem proteksi pada aplikasi SISKOHAT?
17. Apakah ada kemudahan pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu saat ini?
18. Apakah dalam penyampaian informasi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, ada mengalami hambatan?
19. Apakah setiap calon jemaah haji yang telah menerima bukti setoran awal BPIH/nomor validasi dari bank langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau?
20. Apakah ada media lain yang dapat diakses oleh calon jemaah haji dan publik secara umum?
21. Apa tujuan utama tampilkannya informasi-informasi pada media audio visual (*offline*) di ruang SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau?

Lampiran 2 Transkrip WawancaraHASIL WAWANCARA**I. Implementasi SSKOHAT Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau**

NO	WAWANCARA	JAWABAN	Identifikasi
A.	Standar dan sasaran Kebijakan		
1	<p>Apa yang menjadi sasaran kebijakan dibangunnya atau diimplementasikannya SSKOHAT sebagai alat kerja pelayanan penyelenggaraan ibadah haji?</p> <p>Informan : Ka. Kankemenag Malinau Tanggal : 6 Juli 2017</p>	<p>"Kalau yang saya ketahui bahwa sasaran kebijakan dibangunnya/dibentuknya sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) pada Kantor Kementerian Agama Kab. Malinau adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Agar calon jamaah haji dan masyarakat dapat memahami semua kebijakan pemerintah yang ada kaitannya dengan pembinaan dan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia dan di Arab Saudi. 2. Untuk memberikan pelayanan informasi haji kepada calon jamaah haji, jamaah haji dan masyarakat luas. 3. Untuk memberikan pelayanan informasi haji kepada masyarakat secara profesional sehingga informasi dapat disampaikan secara cepat, tepat dan akurat. 4. Untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan calon jamaah haji dan masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji sehingga tercipta jamaah haji yang berwawasan dan mandiri. 5. Agar calon jamaah haji dan masyarakat dapat mengakses baik langsung ataupun tidak langsung semua data dan informasi tentang perhajian. 6. Agar calon jamaah haji dan masyarakat dapat mengetahui program atau kegiatan yang sudah atau akan berlangsung menyangkut proses persiapan haji di Indonesia dan di Arab Saudi. 7. Untuk mengadakan pertukaran berita perhajian antar Pusat Informasi haji yang ada di wilayah kota, wilayah provinsi dan wilayah informasi pusat. 8. Sebagai bahan pengambil kebijakan bagi para pimpinan dan sektor terkait untuk kelancaraan pembinaan haji 	

NO	WAWANCARA	JAWABAN	Identifikasi
2	<p>Apakah Aplikasi Siskohat yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dibuat sendiri atau menggunakan aplikasi yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat?</p> <p>Informan : Ka. Kankemenag Malinau Tanggal : 6 Juli 2017</p>	<p>“Iya, itu menggunakan aplikasi yang sudah ada yang diberikan oleh Kementerian Agama Pusat. Kementerian Agama kabupaten dan kota seperti Kabupaten Malinau ini, sudah langsung menerima format seluruhnya dari pusat. Kalau sekarang kita buka yang generasi keduanya itu, sudah ada untuk monitoring haji reguler, di dalam monitoring tersebut kita dapat melihat semua konten aplikasi. Contohnya seperti daftar nama siapa saja yang sudah mendaftar, siapa saja yang akan berangkat tahun berjalan dan tahun berikutnya, siapa saja yang berhak melunasi pada tahun berjalan, bahkan nama yang sudah berangkat pada tahun-tahun sebelumnya dapat dilihat”.</p>	
3	<p>Menurut Bapak apakah Standar Operasional Prosedur dalam proses pelayanan pendaftaran haji pada Kankemenag Malinau sangat diperlukan?</p> <p>Informan : Ka. Kankemenag Malinau Tanggal : 6 Juli 2017</p>	<p>“Oh iya, saya yakin bahwa standar operasional prosedur sangat diperlukan dalam hal pelayanan pendaftaran haji. Hal ini dikarenakan bahwa tujuan utama diperlukannya SOP adalah untuk mempermudah setiap proses kerja dan meminimalisir adanya kesalahan dalam setiap pekerjaannya. Seperti Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau memiliki tujuan untuk menjamin kelancaran terlaksananya setiap proses kegiatan penyelenggara Ibadah Haji dan untuk membantu memudahkan masyarakat dalam proses pendaftaran Ibadah Haji agar berjalan dengan efektif dan efisien”.</p>	

NO	WAWANCARA	JAWABAN	Identifikasi
4	<p>Bagaimana pendapat bapak mengenai proses pendaftaran haji yang saat ini berjalan dikaitkan dengan pendaftaran sekali ke bank dan sekali ke Kankemenag Kabupaten Malinau?</p> <p>Informan : Ka. Kankemenag Malinau Tanggal : 10 Juli 2017</p>	<p>“Sebagaimana dimaklumi bahwa prosedur pendaftaran haji yang berjalan sekarang ini dirasakan oleh masyarakat sangat rumit sekali dan tidak efektif. Pendaftar calon haji harus bolak balik ke BPS BPIH, Kankemenag Kabupaten Malinau, BPS BPIH dan kembali lagi ke Kankemenag Kabupaten Malinau. Dan Alhamdulillah dengan diterapkannya penyederhanaan prosedur sejak pertengahan Tahun 2016 sampai dengan sekarang prosedur pendaftaran haji yang hanya satu kali ke BPS BPIH untuk melakukan penyetoran biaya penyelenggaraan ibadah haji dan mendapatkan nomor validasi, selanjutnya menuju ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau untuk melakukan pendaftaran haji dan mendapatkan nomor porsi yang telah cetak melalui SISKOHAT, maka proses pelayanan semakin berjalan lancar saya yakin masyarakat juga akan menjadi puas”.</p>	<p><i>Penyederhanaan pendaftaran haji dari 4 kali bolak balik menjadi 2 kali</i></p>
5	<p>Apakah saudara mengenal apa itu SSIKOHAT?</p> <p>Informan : Calon Jemaah Haji-I No. Porsi : Tanggal : 11 juli 2017</p>	<p>“Iya, menurut informasi bahwa Siskohat adalah sistem pendaftaran haji secara online”. Kalau selesai menabung di bank kita langsung ke Kantor kemenag untuk mendaftar dan langsung dikirim ke pusat dengan menggunakan teknologi informasi kata petugas tempat kami mendaftar”.</p>	<p><i>Di ruang publik masyarakat butuh informasi</i></p>

NO	WAWANCARA	JAWABAN	Identifikasi
6	<p>Apakah SISKOHAT sudah disosialisasikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau kepada para calon jemaah haji yang sudah mendaftar?</p> <p>Informan : Ka. Kankemenag Malinau Tanggal : 24 juli 2017</p>	<p>"Iya sudah kami sosialisasikan. Jemaah seharusnya tidak usah bingung-bingung, tinggal buka <i>website</i> Kementerian Agama, bahkan ada yang terbaru yaitu dengan menggunakan "aplikasi haji pintar", dan disitu bisa di cek tahun berapa berangkat dengan memasukkan nomor porsi yang telah diberikan. Untuk sosialisasi, kita sudah melakukannya mas, yaitu melalui <i>website</i> kemenag, brosur-brosur yang kita sebar ke beberapa tempat seperti Puskesmas dan BPS BPIH. Hanya saja terkadang ada jemaah haji yang belum merasa puas dan ingin bertanya langsung kepada Kementerian Agama, atau karena masih ada jemaah yang belum mengerti cara menggunakan internet. Perlu diketahui bahwa para pendaftar haji rata-rata umumnya adalah masyarakat petani, pedagang yang umurnya di atas 30 tahun yang tiap harinya berkecimpung di dunia dan pekerjaan yang mereka geluti. Makanya masih banyak jemaah yang datang ke Kantor Kemenag hanya untuk mengetahui tahun berapa mereka akan berangkat. Setelah kami berikan penjelasan dan petugas/operator memasukkan nomor porsi pada komponen informasi cek keberangkatan pada Siskohat, dan melihat tahun keberangkatannya baru mereka merasa puas."</p>	
7	<p>Dalam proses pelayanan pendaftaran haji, dapatkah bapak memberikan gambaran tentang infrastruktur yang ada Kementerian Agama Kabupaten Malinau?</p> <p>Informan : Ka. Kankemenag Malinau Tanggal : 25 juli 2017</p>	<p>"Jadi sebagaimana kita ketahui, ujung tombak pelayanan pendaftaran haji di Kabupaten Malinau adalah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, yang saat ini telah memiliki jaringan <i>online</i> sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) yang didukung oleh sumber daya manusia seperti petugas pelayanan pendaftaran. Dari sisi regulasi, acuan kami adalah Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, sedangkan pedoman operasionalnya mengacu kepada pasal-pasal yang tercantum dalam keputusan Menteri Agama dan Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Silahkan nanti berhubungan dengan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk mendapatkan peraturan-peraturan tersebut".</p>	<p>Dasar Utama Peny. Ibadah Haji: UU No 13 Tahun 2008</p>

NO	WAWANCARA	JAWABAN	Identifikasi
B.	Sumber Daya		
1	<p data-bbox="368 257 792 554">Apa saja dukungan sumber daya yang ada di Kantor Kementerian Kabupaten Malinau dalam mengimplementasikan kebijakan Sistem Informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT)?</p> <p data-bbox="382 585 698 663">Informan : Ka. Kankemenag Malinau Tanggal : 2 Agustus 2017</p>	<p data-bbox="817 257 1188 1174">1) Sumberdaya Manusia (Staff), Implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, sebab tanpa sumber daya manusia yang kehandalan sumber daya manusia, implementasi kebijakan akan berjalan lambat.</p> <p data-bbox="817 1181 1188 1917">2) Fasilitas (<i>facility</i>), Fasilitas atau sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Pengadaan fasilitas yang layak, seperti Gedung, ruangan, dan peralatan SISKOHAT. jika dilihat secara fisik peralatan yang digunakan dalam Sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) saya rasa sudah cukup memadai, dimana komputer dengan segala perangkatnya sebagai alat utama dalam pengoperasian pelayanan kepada calon jemaah haji telah tersedia dengan baik.</p> <p data-bbox="817 1924 1188 1983">3) Informasi (Information), Terkait dengan informasi,</p>	

		<p>juga menjadi faktor penting dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, terutama informasi yang relevan dan cukup terkait bagaimana mengimplementasikan SISKOHAT sebagai suatu kebijakan, yang secara struktural sampai pada tingkat kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.</p>	
2	<p>Apakah ada kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi dan tugasnya menurut bapak?</p> <p>Informan : Calon Haji – 2 No. Porsi : Tanggal : 2 Agustus 2017</p>	<p>“Alhamdulillah, sejak kami mendaftar haji sampai dengan keberangkatan ini, pelayanan yang diberikan oleh petugas operator Siskohat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, cukup dibilang bagus, karena mulai saya mendaftar saya telah dibimbing dan diberi informasi tentang tahun keberangkatan saya, sehingga saya dapat mempersiapkan diri untuk keberangkatan saya. Petugas juga selalu mengingatkan bahwa untuk memudahkan dan tidak kaget pada saat pelunasan saya diminta untuk menyetorkan tambahan BPIH saya di rekening, nah pada saat pelunasan tidak repot mencari uang untuk pelunasan karena sudah cukup apa yang ada dalam tabungan haji saya, yang jelas pak, kalausekeluruh calon jemaah haji menerima petunjuk tersebut saya yakin pelunasan berjalan lancar”. (Wawancara dengan Calon jemaah haji 4 pada tanggal 2 Agustus 2017).</p>	<p><i>Prinsip pelayanan berjalan dengan baik</i></p>

NO	WAWANCARA	JAWABAN	Identifikasi
C.	Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas		
1	<p>Motivasi apa saja yang bapak lakukan untuk menunjang kinerja pegawai SSKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau?</p> <p>Informan : Ka. Kankemenag Malinau Tanggal : 2 Agustus 2017</p>	<p>“Sejauh ini kami melakukan atau memberi motivasi kepada karyawan berupa nasehat bahwa pekerjaan yang kita lakukan itu, bukanlah pekerjaan biasa, melainkan pekerjaan tersebut merupakan pekerjaan untuk melayani tamu Allah. Maka bukan hanya sekedar bekerja, melainkan kita harus dengan niat tulus dan ikhlas melayani agar mendapatkan pahala atas apa yang kita lakukan. Kami juga menyampaikan kepada karyawan khususnya bagian yang membidangi pelayanan seperti pegawai pada seksi penyelenggara haji dan umrah, bahwa lakukan komunikasi yang intens dengan <i>stakeholders</i> seperti bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS BPIH), agar data yang dimiliki oleh Siskohat sesuai dengan daftar penabung pada masing-masing BPS BPIH”. (wawancara dengan Kepala kankemenag pada tanggal 2 Agustus 2017).</p>	

NO	WAWANCARA	JAWABAN	Identifikasi
D. 1	<p>Karakteristik Agen Pelaksana</p> <p>Siapa saja yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan diimplementasikannya Siskohat sebagai alat kerja peningkatan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau?</p> <p>Informan : Ka. Kankemenag Malinau Tanggal : 16 Agustus 2017</p>	<p>“Jadi, pada dasarnya jika pertanyaannya seperti itu, maka tentu yang pertama harus diketahui bahwa lembaga pemerintah yang diserahi tanggung jawab dalam penerapan atau penggunaan Siskohat adalah Kementerian Agama, kemudian yang menerima amanah dari lembaga tersebut sudah barang tentu kepala kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau. Kemudian adapun pelaksana yang ditunjuk untuk melaksanakan tugas penyelenggaraan ibadah haji sesuai struktur organisasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, yakni pada seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah”. (Wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau pada tanggal 16 Agustus 2017)</p>	<p><i>Pelaksana utama peny. Ibadah haji: Menteri Agama</i></p>
2	<p>Bagaimana sistem manajemen pada pelaksanaan Siskohat ini?</p> <p>Informan : Ka. Kankemenag Malinau Tanggal : 16 Agustus 2017</p>	<p>“Jadi sistem manajemen yang diterapkan dalam pelaksanaan siskohat ini kita tidak bisa terlepas dari beberapa faktor, yakni faktor perencanaan, faktor organisasi dan faktor pelaksanaan, kemudian dari segi pengembangan siskohat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau sendiri meliputi 3 aspek diantaranya: infrastruktur, sumberdaya dan informasi”. (Wawancara dengan Kepala Kantor kemenag pada tanggal 16 Agustus 2017)</p>	<p><i>Konsep SIM</i></p>

NO	WAWANCARA	JAWABAN	Identifikasi
3	<p>Apakah ibu merasa terlayani dengan baik melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau?</p> <p>Informan : Calon jemaah haji-3 No. Porsi : Tanggal : 16 Agustus 2017</p>	<p>“Ya, Alhamdulillah, baru saja saya melakukan pendaftaran haji, dan saya memperoleh SPPH namanya serta mendapatkan informasi bahwa sekitar 11 tahun lagi saya berangkat haji, dengan begitu pak saya sudah tahu dan saya pasti akan siap-siap untuk menabung sedikit demi sedikit untuk keperluan saya ini pada waktu pelunasan. Tapi kata petugasnya ini hanya perkiraan, tetapi bagi saya saya sudah mendapatkan bayangan kapan saya berangkatnya. Hari ini saya mendaftar, Insya Allah kalau ada waktu kesini untuk bertanya, kata petugasnya siap memberi informasi terbaru, jadi kalau ditanya apakah saya nyaman, enak, aman ya tentulah pak, buktinya kan saya sudah mendaftar pak”. (Wawancara dengan calon jemaah haji pada tanggal 16 Agustus 2017).</p>	
	<p>Informan : Calon jemaah haji-4 No. Porsi : Tanggal : 31 Agustus 2017</p>	<p>“Sebenarnya persyaratan saya dengan suami sudah lengkap pak, cuman saya belum bisa didaftar karena katanya jaringan tidak bagus, waktu saya tanya petugasnya kapan saya datang lagi, katanya belum bisa memastikan tergantung petugas dari telkom datang memperbaikinya pak. Nomor hp saya sudah diambil dan dihubungi kalau jaringan sudah bagus. Kalau soal dilayani, ya Alhamdulillah, petugasnya memberi penjelasan dengan ramah, sopan dan tidak berbelit-belit, dan yang membuat saya senang walau belum di daftar, katanya sabar ya bu, yang namanya niat baik itu pasti akan diberkahi Allah Swt”. (Wawancara dengan calon pendaftar haji pada tanggal 31 Agustus 2017).</p>	

NO	WAWANCARA	JAWABAN	Identifikasi
E.	Kondisi sosial, ekonomi dan politik		
1	<p>Apakah implementasi kebijakan Siskohat berpengaruh terhadap kondisi sosial yang berkaitan dengan lingkungan ekonomi masyarakat Kabupaten Malinau?</p> <p>Informan : Ka. Kankemenag Malinau Tanggal : 28 Agustus 2017</p>	<p>“Entah bagaimana jadinya jika tak ada perangkat Siskohat dalam menerapkan kebijakan pendaftaran haji. Kalau tak ada Siskohat, saya tak bisa bayangkan, PMA 29/2015 ini bisa jalan sesuai harapan. Sebab, tanpa perangkat komputer, memangkas prosedur pendaftaran dari empat kali menjadi dua kali, tentu tidaklah mudah pak, tapi karena ada kemajuan perangkat komputer, semuanya mudah dilaksanakan. Namun demikian, secanggih-canggihnya sistem komputerisasi yang dibuat, tapi kalau yang duduk di belakang meja itu, kurang mengikuti perkembangan teknologi informasi, maka tidak bisa jalan. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang kita tempatkan disana memang mereka yang memiliki kapabilitas dibidangnya, sehingga dalam melakukan pelayanan lebih terarah dan tepat sasaran”.(Wawancara dengan kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau pada tanggal 28 Agustus 2017)</p>	<p><i>PMA No. 29/2015 sebagai terapan pelaksanaan Siskohat</i></p>

NO	WAWANCARA	JAWABAN	Identifikasi
F.	Disposisi implementor		
1	<p>Apakah pengoperasian aplikasi SSKOHAT menggunakan petunjuk khusus dan bagaimana mengatasi masalah teknis di lapangan?</p> <p>Informan : Ka. Kankemenag Malinau Tanggal : 28 Agustus 2017</p>	<p>“.....Kalau itu, setahu saya untuk kelancaran pelaksanaan dan pengoperasian aplikasi SSKOHAT maka setiap user/pemakai selalu dibuatkan pedoman kerja berupa petunjuk pada operator SSKOHAT, yang juga dilengkapi dengan help desk yang dapat membantu memecahkan masalah secara langsung saat terjadi gangguan teknis (sistem error) dalam pengoperasian Siskohat, dan untuk memperoleh data berkaitan dengan komponen SSKOHAT bapak dapat berhubungan langsung dengan operator”.(wawancara dengan Kelapa Kantor Kementerian Agama Kab. Malinau pada tanggal 28 Agustus 2017)</p>	<p>Masalah teknis SSKOHA T terkait time out saat entry data</p>
2	<p>Bagaimana sistem proteksi pada aplikasi SSKOHAT?</p> <p>Informan : Ka. Kankemenag Malinau Tanggal : 28 Agustus 2017</p>	<p>“Pertanyaan yang menarik sekali pak, jadi begini aplikasi siskohat itu dilengkapi dengan sistem proteksi antara lain: user ID yang hanya dapat digunakan oleh user/pemakai yang telah terdaftar dalam jaringan Siskohat, proteksi operator (user) yaitu setiap user hanya dapat mengoperasikan aplikasi tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan instansi seperti pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, tentu tidak semua komponen yang ada dalam siskohat secara keseluruhan dimiliki oleh Siskohat Kabupaten Malinau, akan tetapi diadakan sesuai kebutuhan pada tingkat Kemenag Kabupaten oleh Kementerian Agama Pusat.</p>	<p>User ID SSKOH AT hanya untuk operator</p>

NO	WAWANCARA	JAWABAN	Identifikasi
		<p>Nah, adapun bentuk proteksi lainnya adalah pembatasan melalui tabel porsi yaitu pembatasan penggunaan kode pos harus sesuai dengan asal wilayah Kabupaten Malinau dan alamat domisili calon/jemaah. Oleh karena itu bentuk proteksi pembatasan yang sangat ketat tersebut merupakan bentuk kepastian informasi tentang penyelesaian administrasi dan dokumen jemaah, seperti kepastian mendapatkan nomor porsi, mendapatkan lembar bukti setoran lunas BPIH, kepastian paspor yang sudah diproses dan kepastian masuk dalam daftar kloter dan seterusnya....”(Wawancara dengan Kepala Kantor Kemenag Malinau pada tanggal 28 Agustus 2017)</p>	
3	<p>Apakah ada kemudahan pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu saat ini?</p> <p>Informan : Operator SISKOHAT Tanggal : 29 Agustus 2017</p>	<p>“.....Dulu sebelum ada siskohat Gen-2 calon haji bisa tiba-tiba batal berangkat akibat sistem yang masih manual, foto calon haji bisa diganti dan data bisa diubah Sehingga calon haji lain tersingkir. Seiring berjalannya waktu, Siskohat mampu menjadi urat nadi yang punya peran dan fungsi vital, di sistem inilah sebuah data untuk menunjang seluruh kegiatan penyelenggaraan ibadah haji disimpan dan dikelola, kalau dulu pak, calon haji bisa sampai 1 jam menunggu tapi kalau yang sekarang ini apabila dokumen persyaratannya sudah lengkap hanya 10 s/d 15 menit saja sudah selesai”.(wawancara dengan operator Siskohat pada tanggal 29 Agustus 2017).</p>	<p><i>Siskohat Gen-2 percepatan pelayanan</i></p>

II. **SISKOHAT dan Prinsip Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau**

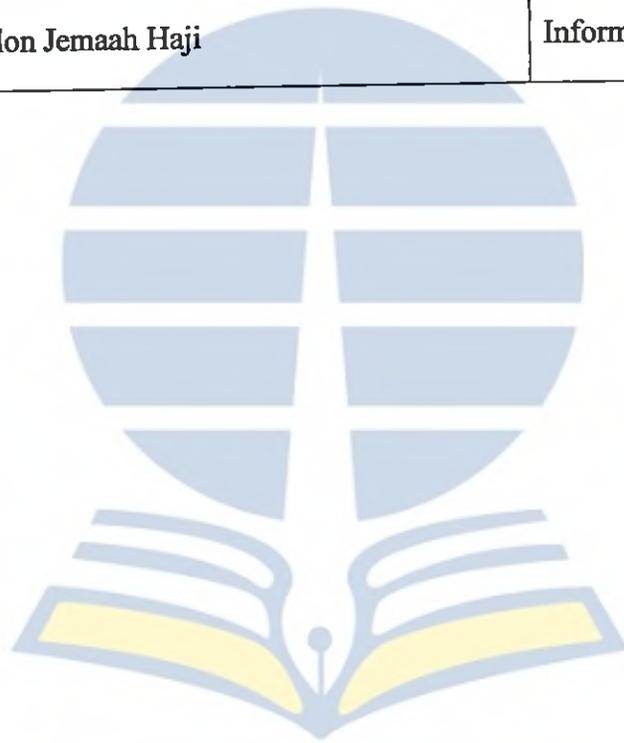
NO	WAWANCARA	JAWABAN	Identifikasi
A.	Optimalisasi Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kab. Malinau		
1	<p>Apakah dalam penyampaian informasi, Kantor kementerian Agama Kabupaten Malinau, ada mengalami hambatan?</p> <p>Informan : Ka. Kankemenag Malinau Tanggal : 4 September 2017</p>	<p>“Iya betul sekali pak, mengingat letak geografis Kabupaten Malinau yang lumayan jauh dari ibukota Kalimantan Utara, menjadikan akses informasi yang sedikit terhambat, serta pelayanan pendaftaran haji yang agak lamban, kendala utamanya adalah belum adanya BPS BPIH yang berbadan syari'ah, sehingga SPPH yang diterbitkan oleh Kantor Kementerian Agama melalui penyelenggara haji dan umrah, harus dikirim ke BPS BPIH syari'ah di Tarakan. Kondisi tersebut secara organisasi membutuhkan satu dukungan komunikasi dan sistem pelayanan administrasi yang baik. Sebelum adanya peraturan yang mewajibkan para calon jemaah haji mendaftar dan menyeter BPIH melalui bank syari'ah. Penyetoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) dapat dilakukan pada bank konvensional dan penerbitan bukti setoran awal BPIH dilakukan oleh bank konvensional, yang ditetapkan sebagai bank transito. O iya, bank transito yang ada di Kabupaten Malinau ada 2 pak yakni BRI KCP Malinau dan BNI KCP Malinau”. (Wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Malinau pada tanggal 4 September 2017)</p>	<p><i>Belum ada BPS BPIH berbadan Syari'ah di Malinau</i></p>

NO	WAWANCARA	JAWABAN	Identifikasi
B.	Layanan informasi penyelenggaraan ibadah haji secara komprehensif melalui media informasi <i>online</i> dan <i>offline</i> pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.		
1.	<p>Apakah ada media lain yang dapat diakses oleh calon jemaah haji dan publik secara umum?</p> <p>Informan : Operator Siskohat Tanggal : 5 September 2017</p>	<p>“Tya ada pak, jadi nomor porsi calon jemaah haji yang melakukan pendaftaran di Kantor Kemenag Malinau secara otomatis tersimpan di <i>database</i> sehingga bisa diakses kapan saja melalui tools di <i>website</i> http://haji.kemenag.go.id/. Nomor porsi ini menjadi <i>wating list</i> atau daftar tunggu yang menjadi acuan rencana keberangkatan haji termasuk kapan pelunasan dan kapan keberangkatannya. Selain itu, ada namanya <i>Facebook</i>, <i>Tweeter</i> dan Aplikasi Haji Pintar bagi calon jemaah haji/masyarakat HP android dapat menginstal melalui <i>play store</i>, disana ada menu yang sudah tersedia dan dapat diakses oleh siapa saja”. (Wawancara dengan operator Siskohat pada tanggal 5 September 2017...)</p>	Penyebaran Informasi: Media Online
2.	<p>Apa tujuan utama tampilkannya informasi-informasi tersebut pada media audio visual (<i>offline</i>) di ruang Siskohat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau?</p> <p>Informan : Operator Siskohat Tanggal : 5 September 2017</p>	<p>“Jadi begini pak, tujuan utama di tampilkannya informasi-informasi tersebut pada media audio visual adalah untuk memberi ruang kepada calon jemaah haji yang membutuhkan informasi terbaru dalam masalah perhajian, serta dalam rangka memberi kenyamanan pada saat proses pendaftaran dan pengimputan data melalui siskohat oleh <i>operator</i>, maka calon jemaah haji dapat melihat informasi yang disajikan”. (Wawancara dengan <i>operator</i> Siskohat pada tanggal 5 September 2017...)</p>	Media informasi basis <i>offline</i> : pelayanan prima

Lampiran 3

DATA INFORMAN
Informan Utama dan Pendukung

NO	INFORMAN	KETERANGAN
1	Ka. Kankemenag	Informan
2	Ka. Seksi Peny. Haji dan Umrah	Informan
3	<i>Operator</i> SSKOHAT	Informan
4	Calon Jemaah Haji	Informan



Lampiran 4

Data Calon Jemaah Haji
Terdaftar dalam Database SSKOHAT
Berdasarkan Sub Komponen Monitoring Jemaah Tabungan Aktif
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

No	Tahun							Jumlah
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Okt. 2017	
1	4	104	131	134	88	48	45	554
Jml	4	104	131	134	88	48	45	554

Sumber: Database SSKOHAT Kankemenag Kab. Malinau (2017)



Lampiran 5

Data Calon Jemaah Haji
Terdaftar dalam *Database* SISKOHAT
Berdasarkan Sub Komponen Profil Jemaah Haji Reguler
Kantor Kementerian Agama Kab. Malinau
Tahun 2011 s/d 2017

No	Kode Daerah	Status jemaah	Jumlah	Presentase
1	2009	Sudah Haji	15	2,71
2	2009	Belum Haji	539	97,29
			554	
No	Kode Daerah	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	2009	Laki-Laki	245	44,22
2	2009	Perempuan	309	55,78
			554	
No	Kode Daerah	Range Umur	Jumlah	Presentase
1	2009	0-20	12	2,17
2	2009	21-30	36	6,50
3	2009	31-40	140	25,27
4	2009	41-50	178	25,27
5	2009	51-59	104	18,77
6	2009	60-74	80	14,44
7	2009	75 ke atas	4	0,72
			554	

Sumber: *Database* SISKOHAT Kankemenag Kab. Malinau (2017)

Lampiran 6

Data Calon Jemaah Haji
Terdaftar dalam *Database* SSKOHAT
Berdasarkan Sub Komponen Informasi Waiting List
Provinsi Kalimantan Utara

No	Kabupaten/Kota	Tahun Tunggu	Masa Tunggu	Porsi Akhir
1	Kabupaten Malinau	1449/2028	12 thn	2000104596
2	Kabupaten Bulungan	1455/2034	18 thn	2000104702
3	Kota Tarakan	1457/2036	20 thn	2000104719
4	Kabupaten Nunukan	1460/2039	23 thn	2000104676
5	Kabupaten Tanah Tidung	1454/2033	17 thn	2000103636

Sumber: *Database* SSKOHAT Kankemenag Kab. Malinau (2017)



Lampiran 7

Data
Calon Jemaah Haji Berdasarkan Database SISKOHAT
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau
(2015, 2016, 2017)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALINAU
 Jalan Pusat Pemerintahan Malinau Telp/Fax. (0553) 21718 / 21449
 Malinau Kode Pos 77554

DATA CALON JEMAAH HAJI KABUPATEN MALINAU
BERDASARKAN PROFIL JEMAAH HAJI REGULER TAHUN 2015

A. Profil Calon Jemaah Haji berdasarkan Pengalaman Haji Tahun 2015				
NO	NAMA PROFIL	JUMLAH	%	KETERANGAN
1	Sudah Haji	0	0,00	
2	Belum Haji	88	100	
	Jumlah	88	100,00	
B. Profil Calon Jemaah Haji berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2015				
NO	NAMA PROFIL	JUMLAH	%	KETERANGAN
1	Laki-Laki	40	45,45	
2	Perempuan	48	54,55	
	Jumlah	88	100,00	
C. Profil Calon Jemaah Haji berdasarkan Pekerjaan Tahun 2015				
NO	NAMA PROFIL	JUMLAH	%	KETERANGAN
1	PNS	29	32,95	
2	Pegawai Swasta	24	27,27	
3	IRT	30	34,09	
4	Petani/Nelayan	4	4,55	
5	Pelajar/Mahasiswa	1	1,14	
6	TNI/Polri	0	0,00	
7	Peg. BUMN/BUMD	0	0,00	
8	Pensiunan	0	0,00	
	Jumlah	88	100,00	
D. Profil Calon Jemaah Haji berdasarkan Pendidikan Tahun 2015				
NO	NAMA PROFIL	JUMLAH	%	KETERANGAN
1	SD	31	35,23	
2	SLTP/SMP	10	11,36	
3	SLTA/SMA/MA	21	23,86	
4	D3	0	0,00	
5	S1	19	21,59	
6	S2	3	3,41	
7	LAIN-LAIN	4	4,55	
	Jumlah	88	100,00	

E. Profil Calon Jemaah Haji berdasarkan Kelompok Umur Tahun 2015				
NO	NAMA PROFIL	JUMLAH	%	KETERANGAN
1	0-20	0	0,00	
2	21-30	7	7,95	
3	31-40	25	28,41	
4	41-50	32	36,36	
5	51-59	19	21,59	
6	60-74	5	5,68	
7	75-ke atas	0	0,00	
	Jumlah	88	100,00	
F. Profil Calon Jemaah Haji berdasarkan BPS BPIH Tahun 2015				
NO	NAMA PROFIL	JUMLAH	%	KETERANGAN
1	BRI	41	46,59	TARAKAN
2	BNI	19	21,59	MALINAU
3	BNIS	28	31,82	KCP TARAKAN
	Jumlah	88	100,00	

Sumber: Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kab. Malinau, (2015)



Lampiran 8



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALINAU

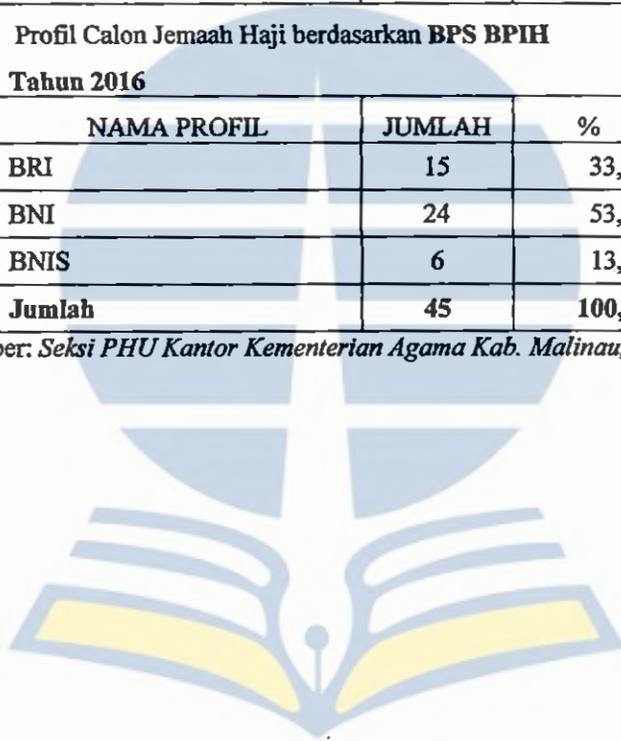
Jalan Pusat Pemerintahan Malinau Telp/Fax. (0553) 21718 / 21449
 Malinau Kode Pos 77554

DATA CALON JEMAAH HAJI KABUPATEN MALINAU
BERDASARKAN PROFIL JEMAAH HAJI REGULER TAHUN 2016

A. Profil Calon Jemaah Haji berdasarkan Pengalaman Haji Tahun 2016				
NO	NAMA PROFIL	JUMLAH	%	KETERANGAN
1	Sudah Haji	0	0,00	
2	Belum Haji	45	100	
	Jumlah	45	100,00	
B. Profil Calon Jemaah Haji berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2016				
NO	NAMA PROFIL	JUMLAH	%	KETERANGAN
1	Laki-Laki	19	43,18	
2	Perempuan	25	56,82	
	Jumlah	44	100,00	
C. Profil Calon Jemaah Haji berdasarkan Pekerjaan Tahun 2016				
NO	NAMA PROFIL	JUMLAH	%	KETERANGAN
1	PNS	6	13,33	
2	Pegawai Swasta	0	0,00	
3	IRT	19	42,22	
4	Petani/Nelayan	1	2,22	
5	Pelajar/Mahasiswa	5	11,11	
6	TNI/Polri	3	6,67	
7	Peg. BUMN/BUMD	0	0,00	
8	Pensiunan	1	2,22	
9	Swasta	7	15,56	
10	dagang	3	6,67	
	Jumlah	45	100,00	
D. Profil Calon Jemaah Haji berdasarkan Pendidikan Tahun 2016				
NO	NAMA PROFIL	JUMLAH	%	KETERANGAN
1	SD	12	26,67	
2	SLTP/SMP	6	13,33	
3	SLTA/SMA/MA	18	40,00	
4	D3	1	2,22	
5	S1	6	13,33	
6	S2	2	4,44	
7	LAIN-LAIN	0	0,00	
	Jumlah	45	100,00	

E. Profil Calon Jemaah Haji berdasarkan Kelompok Umur Tahun 2016				
NO	NAMA PROFIL	JUMLAH	%	KETERANGAN
1	0-20	3	6,67	
2	21-30	11	24,44	
3	31-40	15	33,33	
4	41-50	10	22,22	
5	51-59	3	6,67	
6	60-74	3	6,67	
7	75- Ke atas	0	0,00	
	Jumlah	45	100,00	
F. Profil Calon Jemaah Haji berdasarkan BPS BPIH Tahun 2016				
NO	NAMA PROFIL	JUMLAH	%	KETERANGAN
1	BRI	15	33,33	TARAKAN
2	BNI	24	53,33	MALINAU
3	BNIS	6	13,33	KCP TARAKAN
	Jumlah	45	100,00	

Sumber: Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kab. Malinau, (2016)



Lampiran 9


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALINAU

 Jalan Pusat Pemerintahan Malinau Telp/Fax. (0553) 21718 / 21449
 Malinau Kode Pos 77554

DATA CALON JEMAAH HAJI KABUPATEN MALINAU
BERDASARKAN PROFIL JEMAAH HAJI REGULER TAHUN 2017

A. Profil Calon Jemaah Haji berdasarkan Pengalaman Haji Tahun 2017				
NO	NAMA PROFIL	JUMLAH	%	KETERANGAN
1	Sudah Haji	1	2,27	
2	Belum Haji	43	97,73	
	Jumlah	44	100,00	
B. Profil Calon Jemaah Haji berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2017				
NO	NAMA PROFIL	JUMLAH	%	KETERANGAN
1	Laki-Laki	22	50,00	
2	Perempuan	22	50,00	
	Jumlah	44	100,00	
C. Profil Calon Jemaah Haji berdasarkan Pekerjaan Tahun 2017				
NO	NAMA PROFIL	JUMLAH	%	KETERANGAN
1	PNS	6	13,64	
2	Pegawai Swasta	0	0,00	
3	IRT	16	36,36	
4	Petani/Nelayan	2	4,55	
5	Pelajar/Mahasiswa	1	2,27	
6	TNI/Polri	0	0,00	
7	Peg. BUMN/BUMD	0	0,00	
8	Pensiunan	1	2,27	
9	Swasta	12	27,27	
10	dagang	6	13,64	
	Jumlah	44	100,00	
D. Profil Calon Jemaah Haji berdasarkan Pendidikan Tahun 2017				
NO	NAMA PROFIL	JUMLAH	%	KETERANGAN
1	SD	15	34,09	
2	SLTP/SMP	7	15,91	
3	SLTA/SMA/MA	14	31,82	
4	D3	1	2,27	
5	S1	6	13,64	
6	S2	0	0,00	
7	LAIN-LAIN	1	2,27	
	Jumlah	44	100,00	

E. Profil Calon Jemaah Haji berdasarkan Kelompok Umur Tahun 2017				
NO	NAMA PROFIL	JUMLAH	%	KETERANGAN
1	0-20	1	2,27	
2	21-30	3	6,82	
3	31-40	12	27,27	
4	41-50	16	36,36	
5	51-59	9	20,45	
6	60-74	3	6,82	
7	75- Ke atas	0	0,00	
	Jumlah	44	100,00	
F. Profil Calon Jemaah Haji berdasarkan BPS BPIH Tahun 2017				
NO	NAMA PROFIL	JUMLAH	%	KETERANGAN
1	BRIS	2	4,55	TARAKAN
2	BRI	10	22,73	MALINAU
3	BNIS	32	72,73	KCP TARAKAN
	Jumlah	44	100,00	

Sumber: Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kab. Malinau, (2017)



Lampiran 10

**Data Calon Jemaah Haji
Kabupaten Malinau Berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur
Tahun Keberangkatan 1438H/2017M**

No	Uraian	Jenis Kelamin		Umur							Jml
		L	P	0-20	20-30	31-40	41-50	51-59	60-74	75-keatas	
1	Jemaah Haji	23	29	-	-	7	21	9	9	6	52

Sumber: Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kab. Malinau, (2017)



Lampiran 11

**Jumlah Jemaah Haji Menurut Kecamatan
di Kabupaten Malinau, 2017**

Kecamatan		Jenis Kelamin			
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah	
	(1)	(2)	(3)	(4)	
010	Sungai Boh	-	-	0	
020	Kayan Selatan	-	-	0	
030	Kayan Hulu	-	-	0	
040	Kayan Hilir	-	-	0	
050	Pujungan	-	-	0	
060	Bahau hulu	-	-	0	
070	Sungai Tubu	-	-	0	
080	Malinau selatan Hulu	-	-	0	
090	Malinau Selatan	-	-	0	
100	Malinau Selatan Hilir	-	-	0	
110	Mentarang	-	-	0	
120	Mentarang Hulu	-	-	0	
130	Malinau Utara	5	5	10	
140	Malinau Barat	-	-	-	
150	Malinau Kota	17	25	42	
	Kabupaten Malinau	2017	23	29	52
		2016	18	23	41
		2015	15	26	41
		2014	-	-	40
		2013	25	25	50
		2012	25	25	50
		2011	27	32	59
Sumber : Kementerian Agama Kabupaten Malinau, (2017)					



Lampiran 12

Standar Operasional Prosedur Pengembalian Dana
Pembatalan Porsi Haji

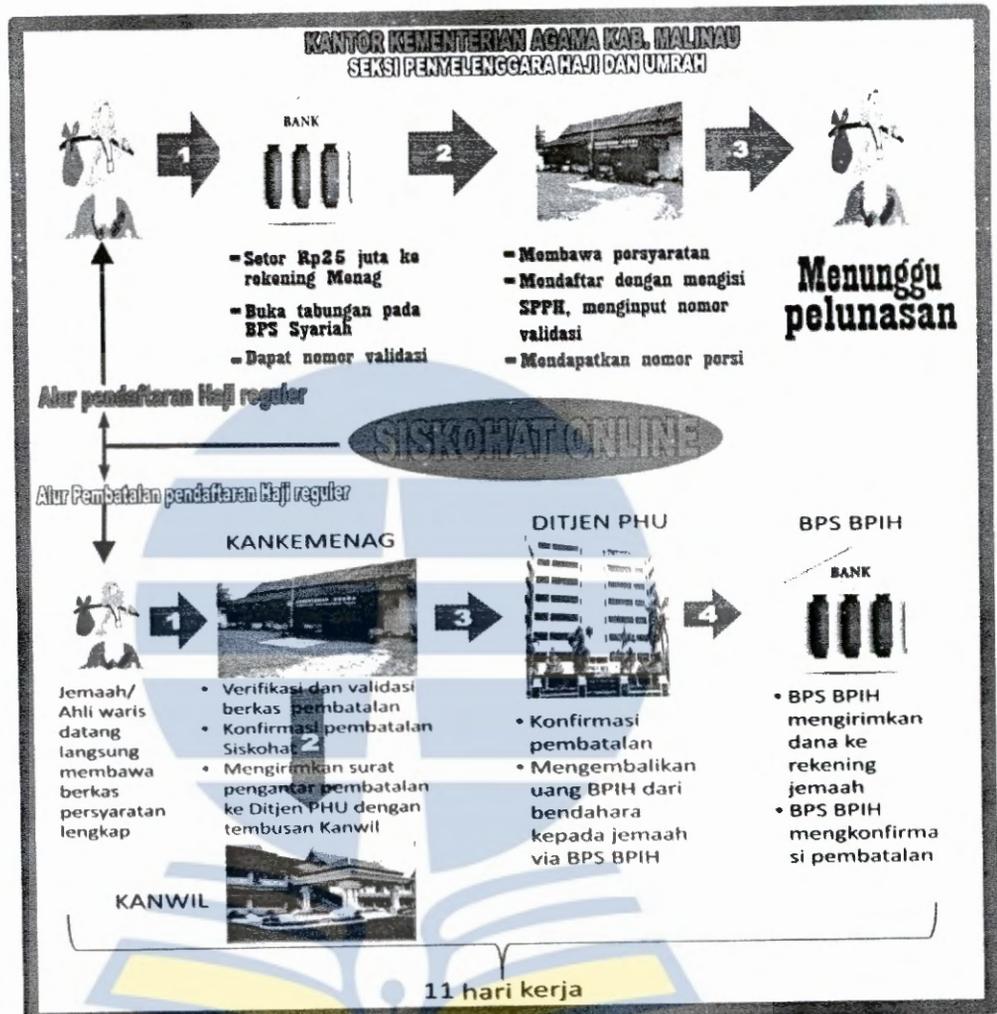
Operasional Prosedur	Waktu
Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota	2 hari
SISKOHAT Pusat	2 hari
Bendahara BPIH	5 hari
Bank Penerima Setoran-Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH)	2 hari
Jumlah	11 hari

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kab. Malinau, (2017)



Lampiran 13

Alur pendaftaran dan pembatalan pendaftaran haji yang disederhanakan



Sumber: Kantor Kementerian Agama Kab. Malinau (2016)

Gallery Foto: Lokasi Penelitian



