

TANGIBILITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA PELAYANAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TASIKMALAYA)

Ripa Paruni¹, Cecep Cahya Supena², Ari Kusumah Wardani³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia ^{1,2,3}

E-mail : ripaparuni859@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya masalah yang membuat proses pelayanan haji terhambat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana aspek tangibilitas/bukti nyata pada pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Data yang termasuk dalam penelitian ini yaitu hasil wawancara, rekaman audio dan pengambilan foto serta data dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya. Proses pencarian data melalui tiga cara yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data diperoleh dengan wawancara 8 informan. Teknis analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Aspek tangibilitas pada pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya masih belum optimal. Hal ini terbukti dengan masih terdapatnya beberapa kendala pada pelayanan seperti sering terjadi permasalahan teknis berupa server error saat mengakses SISKOHAT, serta kurangnya kompetensi petugas yang ditandai dengan adanya pemberian informasi yang tidak konsisten dan kurang jelas, sehingga jamaah tersebut harus bolak-balik untuk menyelesaikan urusannya. Upaya yang dilakukan adalah dengan mengupgrade perangkat guna menunjang pelayanan melalui SISKOHAT, serta meningkatkan kesepahaman dalam komunikasi antar pegawai maupun antara karyawan-jamaah pada sehingga meminimalisir adanya disinformasi dan miss komunikasi.

Kata Kunci : *Pelayanan haji, Kementerian Agama, SISKOHAT*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan setiap tahun oleh umat Islam di Indonesia (Alamsyah, C. O. N., Maida, L. S., & Juliarso, A, 2024). Sesuai dengan Undang-Undang No 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan

pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap jama'ah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji. Kementerian Agama adalah fasilitator dan termasuk suatu lembaga pemerintahan yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan bagi setiap masyarakat (Muslim) sesuai

dengan haknya sebagai warga negara.

Pelayanan yang baik tentu menjadi harapan bagi tiap jama'ah. Jika layanan yang diberikan memuaskan jama'ah, tentu dapatlah dikatakan bahwa pelayanan yang disediakan baik serta memenuhi harapan, sebaliknya juga demikian jika jama'ah tidak merasa puas dengan layanan yang ada, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut buruk dan tidak berhasil. Pelayanan ibadah haji juga berdampak pada nama baik lembaga, oleh karena itu untuk menciptakan citra baik keberadaan lembaga, diantaranya tentu dengan pemberian layanan yang terbaik kepada jama'ah haji. Dengan merasa aman dan nyaman selama menunaikan ibadah haji.

Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003), bahwa pelayanan publik adalah : “Segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun ketentuan pelaksanaan perundang-undangan. Beberapa unsur yang terkandung dalam pengertian pelayanan yaitu: a. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta; b. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya; c. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa; d. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Sedangkan Pelayanan menurut Sinambela (Pasolong, 2013: 128) adalah

‘Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik’.

Untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat, diperlukan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dan partisipasi aktif masyarakat luas untuk membantu pelayanan yang lebih baik. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan suatu bentuk pelayanan yang bersifat tangibles, yaitu pelayanan yang memberikan bentuk yang nyata seperti adanya fasilitas yang memadai, dan sumberdaya yang memiliki kapasitas dan daya tanggap. Ini dapat dicapai dengan menyederhanakan proses dan prosedur pelayanan sehingga masyarakat yang memerlukan layanan tersebut dapat merasakan kemudahan, kenyamanan dan kepastian.

Hal ini sejalan dengan apa yang diutarakan oleh Fitzsimmons (Mukarom dan Laksana, 2018:108) : “Tangibilitas merupakan aspek pelayanan yang ditandai dengan penyediaan sumberdaya yang bertujuan agar suatu organisasi dapat menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Adapun indikator tangibilitas diantaranya :

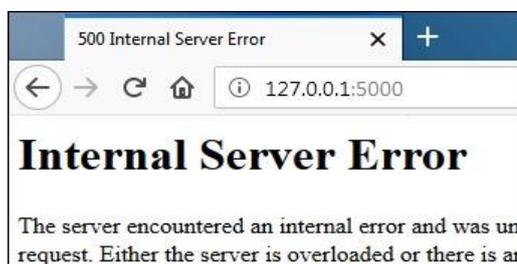
1. Fasilitas/Perlengkapan dan Peralatan; serta
2. Sumberdaya Manusia/Penampilan Pegawaiinya

Aspek tangibilitas merujuk pada kemampuan untuk mengukur atau

mengalami sesuatu dengan cara yang konkret atau nyata. Dalam berbagai konteks, konsep ini sering kali memainkan peran penting dalam menilai nilai atau kualitas suatu hal. Dalam konteks layanan atau pengalaman, tangibilitas mengacu pada kemampuan untuk memahami atau menilai sesuatu secara langsung, misalnya melalui bukti nyata atau interaksi langsung.

Aspek tangibilitas pada pelayanan haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya masih perlu peningkatan, terutama dalam pelayanan online melalui aplikasi SISKOHAT, dimana masih sering terjadinya error pada saat aplikasi diakses sehingga berpengaruh terhadap efektifitas layanan haji, yang dapat dilihat melalui bukti dokumentasi berikut :

GAMBAR 1
TROUBLE SERVER PADA
APLIKASI SISKOHAT



Berdasarkan dokumentasi tersebut, dapat diketahui bahwa perlu dilakukannya penyempurnaan aplikasi guna meningkatkan efektifitas layanan dan menumbuhkan image pelayanan haji yang baik di masyarakat.

Tangibilitas dapat berkontribusi pada persepsi pelanggan tentang nilai dan kepuasan. Dengan demikian,

penting untuk memahami dan mengelola aspek tangibilitas dengan baik dalam konteks bisnis dan pemasaran agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen secara efektif.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut yaitu “Bagaimana aspek tangibilitas/bukti nyata pada Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya?”

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Adapun data yang termasuk dalam penelitian ini yaitu hasil wawancara, rekaman video atau audio dan pengambilan foto serta data dari Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya. Sedangkan Sumber data yang dipakai oleh peneliti untuk melengkapi data tersebut adalah informan yang terdiri dari 8 informan dan dokumen. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu studi kepustakaan, studi lapangan dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu data *reduction* (reduksi data), data *display* (penyajian data), dan *conclusion drawing* (penarikan kesimpulan). Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menurut Fitzsimmons (Mukarom dan Laksana 2015: 108) yang membahas mengenai aspek *tangibles* (bukti langsung), dalam pelayanan public

dengan indikator fasilitas/perlengkapan dan peralatan, serta sumberdaya manusia/penampilan pegawainya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui aspek tangibilitas/bukti nyata pada pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya, peneliti menggunakan indikator pengukuran tangibilitas menurut Fitzsimmons (Mukarom dan Laksana 2015: 108) dengan indikator fasilitas/perlengkapan dan peralatan, serta sumberdaya manusia/penampilan pegawainya.

Berikut merupakan hasil analisis berdasarkan hasil wawancara peneliti yang diuraikan sebagai berikut:

1. Fasilitas/Perlengkapan dan Peralatan

Unsur fasilitas dalam wujud pelayanan memegang peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi pengalaman dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Fasilitas yang dibahas dalam penelitian ini adalah fasilitas layanan melalui website SISKOHAT, dimana fasilitas ini adalah bagian pertama yang dilihat dan dirasakan oleh pelanggan ketika mereka mengakses layanan. Kesan awal ini dapat mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas layanan yang akan mereka terima. Fasilitas yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Misalnya, kecepatan akses dan kemudahan saat menggunakan layanan dapat membuat pelanggan puas dengan pengalaman mereka. Berdasarkan hasil

penelitian mengenai indikator fasilitas/perlengkapan dan peralatan pada pelayanan haji oleh kemenag kabupaten Tasikmalaya belum optimal. Karena masih sering terjadinya error pada server SISKOHAT saat pengguna mengakses layanan sehingga layanan tidak bisa diakses oleh pengguna. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosidi dan Sukantalawati (2022) menyatakan bahwa: “Berdasarkan tujuannya, penyelenggaraan layanan public online harus memberikan kemudahan akses, kecepatan dalam memperoleh informasi layanan public, dan menjamin keakuratan informasi layanan public”.

2. Sumberdaya

Manusia/Penampilan Pegawainya

Aspek sumber daya manusia dalam pelayanan merupakan hal yang krusial untuk memastikan efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan. Sumber daya manusia yang baik dapat menjadi bukti nyata dalam pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Misalnya saja staf yang dilengkapi dengan keterampilan dan pengetahuan yang memadai akan mampu berinteraksi dengan pelanggan secara efektif dan ramah. Mereka dapat memberikan jawaban yang akurat, solusi yang efisien, dan bantuan yang berarti, meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator sumberdaya manusia pada pelayanan haji oleh Kemenag Kabupaten Tasikmalaya, diketahui bahwa indikator ini belum terlaksana

secara optimal. Terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan kurangnya kompetensi petugas yang ditandai dengan adanya pemberian informasi yang tidak konsisten dan kurang jelas serta kurangnya penyampaian teknis layanan, sehingga jamaah tersebut harus bolak-balik untuk menyelesaikan urusannya. Hasil penelitian O Subagja (2019) menyatakan bahwa: “Pengetahuan pelaksana pelayanan di dalam melaksanakan pekerjaan (knowledge) yang mencerminkan kompetensi pegawai dalam melaksanakan kebijakan dan kegiatan pelayanan mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Konsep pengetahuan yang mempengaruhi kinerja petugas pelayanan ini meliputi pengetahuan mengenai teknis pelayanan dan pengetahuan mengenai prosedur pelayanan. Dengan demikian knowledge petugas pelayanan yang tercermin dari kompetensi pegawai meningkatkan kualitas pelayanan”.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, Pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya ini sudah terlaksana namun belum terlaksana secara optimal. Terbukti dari kurangnya keterampilan teknis dan pengetahuan petugas mengenai sistem teknologi, sehingga membuat petugas tidak mampu mengatasi gangguan server dengan cepat. Serta kurangnya sosialisasi mengenai sistem Siskohat

tersebut kepada jamaah yang akan melakukan pendaftaran online, sehingga kebingungan terjadi terhadap penerima layanan. Selain itu, kompetensi petugas masih kurang optimal serta komunikasi internal antar petugas yang tidak berjalan dengan baik. Ketika petugas tidak berbagi informasi atau berkoordinasi dengan efektif, informasi yang disampaikan kepada jamaah menjadi tidak konsisten dan berbeda-beda. Sehingga menyebabkan jamaah harus sering bolak-balik untuk mendapatkan kepastian atau menyelesaikan urusan mereka, yang menimbulkan ketidaknyamanan dan kebingungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, C. O. N., Maida, L. S., & Juliarso, A. (2024). Pelayanan Pendaftaran Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 298-302.
- Harbani Pasolong. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Mukarom, Zaenal & Muhibudin W.L. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- O Subagja. 2019. “Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor”. <https://doi.org/10.30997/jsh.v10i>

- 2.1784. Vol 10, No 2.
- Valinda Calonica Rosidi, LV Ratna Devi Sakuntalawati. 2022. "ULAS: Ketercapaian Pelayanan Publik yang Efektif Berbasis Digital di Kota Surakarta".
<https://jurnal.ugm.ac.id/jps/article/download/76232/pdf>. Vol 9, No 2.
- Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.