

Pelayanan Publik Penyelenggaraan Keberangkatan Haji Reguler pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Nurul Intan¹ Zaili Rusli²

Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Pekanbaru, Riau, Indonesia^{1,2}

Email: nurul.intan4802@student.unri.ac.id¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan haji. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi, penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan petugas di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah serta jemaah haji yang telah atau sedang mengurus pendaftaran. Observasi dilaksanakan untuk melihat proses pelayanan langsung, dan dokumentasi digunakan untuk mengkaji prosedur administrasi serta sistem yang diterapkan. Data yang terkumpul dianalisis secara tematik menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, dengan fokus pada dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru masih menghadapi hambatan terkait keterbatasan infrastruktur, gangguan teknis pada sistem Siskohat, serta kurangnya pemahaman teknologi di kalangan jemaah, terutama lansia. Penelitian ini menyarankan perbaikan infrastruktur, peningkatan teknologi, serta pelatihan untuk petugas dan jemaah untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Haji Reguler, Kualitas Pelayanan

Abstract

This study aims to analyze the quality of regular Hajj services at the Ministry of Religious Affairs Office in Pekanbaru City and identify the obstacles faced in providing Hajj services. Using a descriptive qualitative approach and phenomenological methods, this study collected data through interviews, observations, and documentation. Interviews were conducted with officers in the Hajj and Umrah Organization Section and pilgrims who had or were currently registering. Observations were conducted to directly observe the service process, and documentation was used to examine the administrative procedures and systems implemented. The collected data were analyzed thematically using Zeithaml's service quality theory, focusing on the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that Hajj services at the Ministry of Religious Affairs Office in Pekanbaru City still face obstacles related to limited infrastructure, technical problems with the Siskohat system, and a lack of technological understanding among pilgrims, especially the elderly. This study recommends infrastructure improvements, technological enhancements, and training for officers and pilgrims to enhance service quality.

Keywords: Public Services, Regular Hajj, Service Quality



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam penyelenggaraan keberangkatan haji reguler merupakan salah satu bentuk pelayanan yang sangat penting di Indonesia, mengingat ibadah haji merupakan kewajiban bagi umat Muslim yang mampu dan merupakan salah satu dari lima rukun Islam. Setiap tahun, jutaan umat Muslim di Indonesia mendaftar untuk menunaikan ibadah haji, yang menjadikannya salah satu perjalanan religi terbesar di dunia. Kementerian Agama Republik Indonesia memiliki tanggung jawab penuh dalam menyelenggarakan ibadah haji, termasuk di

tingkat daerah, seperti Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Kantor ini menjadi garda terdepan dalam memastikan bahwa pelayanan kepada calon jemaah haji berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku [1]. Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar kedua di dunia, keinginan masyarakat Indonesia untuk melaksanakan ibadah haji sangat tinggi. Ibadah haji bukan hanya kewajiban agama, tetapi juga menjadi kebutuhan spiritual yang dinantikan oleh banyak Muslim, khususnya yang telah memenuhi syarat istitha'a [2].

Namun, dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan haji tidak terlepas dari berbagai tantangan yang dihadapi oleh pihak penyelenggara, terutama terkait dengan proses administratif yang cukup kompleks. Proses ini melibatkan berbagai tahapan yang harus dilalui oleh calon jemaah haji, mulai dari pendaftaran, verifikasi data, pembayaran biaya haji, hingga pemberian informasi terkait keberangkatan dan fasilitas selama pelaksanaan ibadah haji. Mengingat kompleksitas dan banyaknya pihak yang terlibat dalam proses ini, kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memastikan jemaah mendapatkan pengalaman yang lancar, efisien, dan nyaman [3]. Dalam praktiknya, penyelenggaraan ibadah haji reguler masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dari aspek pelayanan publik. Salah satu permasalahan utama adalah peningkatan jumlah pendaftar haji yang signifikan setiap tahun. Di Kota Pekanbaru, jumlah pendaftar haji reguler meningkat dari 1.372 orang pada tahun 2021 menjadi 1.831 orang pada tahun 2025. Sayangnya, peningkatan ini tidak diiringi dengan penambahan kuota pemberangkatan yang seimbang, sehingga menyebabkan masa tunggu keberangkatan mencapai 20 hingga 26 tahun [4]. Kondisi ini mengakibatkan sebagian besar jemaah memasuki usia lanjut ketika jadwal keberangkatan tiba, yang tentunya menimbulkan tantangan pelayanan tersendiri.

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, seperti halnya instansi pemerintah lainnya, menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Salah satu tantangan utama adalah tingginya volume pendaftar haji yang terus meningkat setiap tahun, yang tentu saja membebani kapasitas pelayanan yang ada. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan pada sistem informasi yang digunakan untuk pengelolaan data pendaftaran haji, terutama Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat), juga sering menjadi hambatan dalam pelayanan. Tidak hanya itu, permasalahan terkait dengan keterbatasan infrastruktur, seperti ruang tunggu yang tidak memadai, serta kurangnya pemahaman teknologi di kalangan jemaah, khususnya di kalangan lansia, juga mempengaruhi kelancaran proses pelayanan [5]. Kondisi ini mengakibatkan sebagian besar jemaah memasuki usia lanjut ketika jadwal keberangkatan tiba, yang tentunya menimbulkan tantangan pelayanan tersendiri.

Selain jumlah pendaftar, persoalan lain yang muncul adalah terkait kenaikan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH). Sejak tahun 2018 hingga 2024, biaya haji mengalami kenaikan dari Rp35,24 juta menjadi Rp56,04 juta, sebelum sedikit menurun pada tahun 2025 menjadi Rp55,43 juta.[6] Kenaikan biaya ini turut menyebabkan banyak calon jemaah membatalkan keberangkatan mereka karena ketidakmampuan ekonomi, sehingga berdampak pada pengelolaan pelayanan secara menyeluruh. Kendala lain juga muncul dari aspek teknis dan administratif, seperti ketidaksesuaian pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses pembatalan pendaftaran jemaah, yang seharusnya selesai dalam waktu delapan hari kerja sebagaimana diatur dalam Keputusan Dirjen PHU No. 241 Tahun 2021. Namun, pada praktiknya, proses tersebut di lapangan sering melewati batas waktu yang telah ditentukan. Kondisi ini menunjukkan lemahnya koordinasi antarbagian serta rendahnya efisiensi sistem pelayanan. Selain itu, gangguan teknis pada sistem Siskohat, absensi pegawai saat jam kerja, serta kurangnya pemahaman teknologi di kalangan jemaah lanjut usia semakin memperparah kualitas pelayanan.[7]

Keterbatasan infrastruktur fisik, seperti ruang tunggu yang sempit dan fasilitas yang tidak memadai, juga menjadi keluhan masyarakat. Padahal, menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2022), pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Jika kelima dimensi tersebut tidak dipenuhi, maka kepuasan jemaah atas pelayanan publik akan menurun dan dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Berbagai permasalahan tersebut menegaskan pentingnya pembenahan menyeluruh terhadap kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan haji reguler, khususnya di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Upaya pembenahan ini perlu diarahkan pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penyediaan infrastruktur yang memadai, penguatan sistem teknologi informasi, serta edukasi digital yang menjangkau seluruh lapisan calon jemaah. Langkah-langkah tersebut sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya pelayanan yang profesional, akuntabel, efektif, dan humanis.

Dari berbagai tantangan tersebut, sangat penting untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan haji yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang ada dan menemukan solusi yang dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kenyamanan bagi jemaah haji. Selain itu, evaluasi juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan rekomendasi yang berfokus pada perbaikan infrastruktur, teknologi, serta kapasitas sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam pelayanan [8]. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk mengkaji pelayanan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, dengan fokus pada hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi pelayanan yang ada serta menjadi acuan bagi pihak terkait dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan haji ke depannya [9].

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi yang bertujuan untuk memahami secara mendalam pengalaman petugas dan jemaah terhadap pelayanan haji reguler. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, Jl. Arifin Ahmad No. 1, yang menjadi pusat pelayanan haji di wilayah tersebut. Informan ditentukan melalui teknik purposive sampling, meliputi petugas seksi penyelenggara haji dan umrah, jemaah haji dalam daftar tunggu, serta masyarakat yang telah berangkat atau membatalkan porsi hajinya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta dokumentasi berupa data administrasi dan laporan resmi. Data yang diperoleh dianalisis secara tematik melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Evaluasi kualitas pelayanan mengacu pada teori Zeithaml yang mencakup lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik Penyelenggaraan Keberangkatan Haji Reguler Pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Pelayanan publik dalam penyelenggaraan keberangkatan haji reguler adalah salah satu aspek penting dalam sektor pelayanan pemerintah yang berkaitan langsung dengan ibadah umat Islam. Di Indonesia, Kementerian Agama (Kemenag) memiliki tugas dan tanggung jawab

untuk menyelenggarakan keberangkatan haji bagi umat Muslim yang telah mendaftar dan memenuhi syarat. Salah satu kantor yang melaksanakan tugas ini adalah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, yang berperan penting dalam memastikan proses keberangkatan jemaah haji berjalan dengan lancar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Di Kota Pekanbaru, jumlah pendaftar haji reguler terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini berbanding lurus dengan banyaknya masalah yang muncul dalam pelayanan, seperti ketidakseimbangan antara jumlah pendaftar dan kapasitas pelayanan, serta kendala teknis yang terjadi dalam proses administrasi. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana pelayanan publik dalam penyelenggaraan haji reguler dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru serta faktor-faktor yang mempengaruhinya [10].

Penyelenggaraan keberangkatan haji reguler memiliki tujuan utama untuk memastikan agar setiap calon jemaah haji yang terdaftar dapat berangkat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dalam pelaksanaannya, pelayanan ini tidak hanya melibatkan pengurusan administrasi, namun juga berfokus pada kenyamanan dan kemudahan bagi calon jemaah haji, baik dari segi pendaftaran, pembayaran, hingga keberangkatan itu sendiri. Oleh karena itu, pelayanan yang efisien dan transparan sangat dibutuhkan untuk menghindari ketidakpuasan masyarakat. Pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dilakukan melalui beberapa tahapan, yang dimulai dengan pendaftaran, verifikasi data calon jemaah haji, pembayaran biaya haji, serta pemberian informasi terkait keberangkatan dan fasilitas yang diberikan selama menjalani ibadah haji. Setiap tahapan ini harus dilakukan dengan hati-hati, karena kelalaian dalam proses administrasi dapat berakibat fatal, baik bagi jemaah maupun bagi reputasi institusi yang bersangkutan. Dalam menilai kualitas pelayanan publik pada penyelenggaraan keberangkatan haji, penulis menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml melalui lima dimensi, yaitu tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Lima dimensi ini menjadi indikator utama dalam mengevaluasi seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru kepada calon jemaah haji.

Tangible (Berwujud)

Dimensi pertama yang menjadi fokus dalam penelitian adalah Tangible (Berwujud), yang mencakup segala bentuk fasilitas fisik yang mendukung pelayanan, seperti ruang pelayanan, sarana prasarana, perangkat keras (komputer, printer), serta fasilitas pendukung lainnya seperti pendingin ruangan dan kursi tunggu. Fasilitas fisik yang memadai sangat penting untuk menciptakan kenyamanan jemaah selama mengurus administrasi haji. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang ada sudah cukup memadai. Ruang pelayanan yang disediakan cukup nyaman, dilengkapi dengan pendingin ruangan yang memastikan kenyamanan bagi jemaah selama proses administrasi. Selain itu, adanya sarana prasarana seperti komputer, printer, dan jaringan internet yang mendukung kelancaran administrasi turut mendukung kualitas pelayanan. Namun, meskipun fasilitas yang ada sudah cukup memadai, terdapat keluhan dari jemaah mengenai ruang tunggu yang terbatas, terutama pada musim puncak haji. Selama periode pendaftaran dan pelunasan biaya haji, jumlah pengunjung yang datang untuk mengurus dokumen meningkat pesat, menyebabkan ruang tunggu menjadi penuh. Beberapa jemaah, terutama yang lanjut usia, merasa tidak nyaman karena harus menunggu dalam waktu lama tanpa tempat duduk yang cukup. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun fasilitas yang ada sudah baik, keterbatasan ruang tunggu pada saat-saat tertentu mempengaruhi kenyamanan jemaah.

Reliability (Kehandalan)

Dimensi kedua dalam evaluasi ini adalah Reliability (Kehandalan), yang mencakup ketepatan dan keakuratan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam konteks pelayanan haji, kehandalan sangat bergantung pada kelancaran sistem administrasi yang digunakan untuk mengelola data pendaftaran dan proses keberangkatan jemaah. Salah satu sistem yang digunakan adalah Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat), yang menjadi tulang punggung dalam proses administrasi pendaftaran haji, mulai dari verifikasi data, pembayaran biaya, hingga pengaturan keberangkatan jemaah. Meskipun secara umum pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sudah terlatih dan memahami prosedur yang berlaku, gangguan pada sistem Siskohat sering kali menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Hal ini terjadi terutama saat terjadi kesalahan input data, atau ketika sistem mengalami downtime, yang menghambat proses pendaftaran atau verifikasi data jemaah. Keluhan terkait kehandalan sistem ini muncul karena meskipun petugas sudah berusaha memberikan pelayanan terbaik, gangguan sistem membuat mereka tidak dapat melayani jemaah dengan cepat dan tepat waktu. Keterlambatan dalam verifikasi data atau pencetakan dokumen sangat berisiko mengganggu jadwal keberangkatan jemaah, yang bisa mempengaruhi kepuasan mereka. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun prosedur administrasi sudah jelas dan pegawai terlatih, ketergantungan pada sistem yang sering bermasalah menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan yang handal.

Responsiveness (Ketanggapan)

Dimensi ketiga yang tidak kalah penting adalah Responsiveness (Ketanggapan), yang merujuk pada kesiapan pegawai dalam memberikan bantuan atau merespons keluhan yang diajukan oleh jemaah. Ketanggapan yang baik akan menciptakan suasana pelayanan yang lebih efisien dan mengurangi ketidaknyamanan jemaah yang menghadapi masalah atau kesulitan. Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, pegawai diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap setiap masalah atau keluhan yang dihadapi oleh jemaah. Berdasarkan wawancara dengan jemaah, sebagian besar merasa bahwa pegawai cukup sigap dalam menangani keluhan yang muncul, terutama terkait masalah administratif yang mendesak. Namun, ada beberapa keluhan mengenai ketidakcukupan jumlah staf, terutama pada musim puncak haji. Pada periode-periode tertentu, jumlah jemaah yang datang untuk mengurus dokumen sangat banyak, sementara jumlah pegawai yang ada terbatas. Hal ini menyebabkan beberapa jemaah harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan. Keterlambatan dalam respon sering terjadi, terutama saat gangguan pada sistem atau saat petugas sedang sibuk dengan tugas administratif lainnya. Meskipun pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru cukup sigap dan responsif secara umum, gangguan teknis dan keterbatasan staf sering kali memperlambat waktu tanggapan terhadap keluhan jemaah.

Secara keseluruhan, dimensi Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), dan Responsiveness (Ketanggapan) menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru telah berupaya memberikan pelayanan yang baik, namun masih terdapat hambatan yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Keterbatasan ruang tunggu, gangguan pada sistem Siskohat, dan keterbatasan jumlah staf pada saat puncak haji menjadi faktor penghambat yang perlu segera diperbaiki. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan untuk melakukan perbaikan pada infrastruktur, meningkatkan kapasitas sistem teknologi, serta menambah jumlah pegawai untuk memastikan pelayanan yang lebih efisien dan memuaskan bagi jemaah [11]. Pelayanan publik dalam penyelenggaraan keberangkatan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru telah berjalan dengan cukup baik.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti perbaikan infrastruktur dan peningkatan pemahaman teknologi oleh jemaah. Dengan memperhatikan aspek-aspek kualitas pelayanan dan mengatasi hambatan yang ada, diharapkan pelayanan haji di masa mendatang dapat lebih optimal dan memuaskan bagi seluruh Jemaah [5].

Faktor Penghambat Pelayanan Publik Penyelenggaraan Keberangkatan Haji Reguler Pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Pelayanan haji di Indonesia merupakan salah satu layanan publik yang memiliki dampak langsung terhadap kehidupan umat Muslim. Setiap tahun, Kementerian Agama bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji bagi jutaan jemaah yang ingin melaksanakan rukun Islam yang kelima. Namun, penyelenggaraan haji tidak lepas dari berbagai tantangan dan hambatan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima oleh jemaah. Salah satu tempat yang menjalankan tugas penting ini adalah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Meski banyak hal yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, beberapa kendala masih sering muncul, baik terkait dengan infrastruktur, teknologi, maupun pemahaman masyarakat terhadap sistem yang digunakan [12].

Infrastruktur Yang Belum Memadai

Infrastruktur yang memadai merupakan salah satu aspek penting dalam menyelenggarakan pelayanan haji yang efektif dan efisien. Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, meskipun ada fasilitas yang disediakan, masih terdapat kekurangan yang dapat menghambat kelancaran pelayanan. Salah satu hambatan utama yang dihadapi adalah keterbatasan ruang tunggu yang tidak mencukupi untuk menampung jumlah jemaah yang terus meningkat setiap tahunnya. Dalam proses pendaftaran dan pelunasan haji, banyak jemaah yang harus menunggu dalam waktu yang lama. Ruang tunggu yang sempit sering kali menjadi tempat yang tidak nyaman bagi para jemaah, terutama bagi yang lanjut usia atau mereka yang memiliki kondisi kesehatan tertentu. Pada musim puncak haji, terutama menjelang keberangkatan, jumlah pengunjung yang datang untuk mengurus dokumen atau informasi sangat banyak, sehingga ruang tunggu sering kali tidak dapat menampung seluruh pengunjung. Beberapa jemaah terpaksa harus menunggu di luar ruangan atau berdiri dalam waktu yang lama. Hal ini jelas mengganggu kenyamanan, serta menambah stres bagi jemaah yang sedang mempersiapkan perjalanan ibadah haji yang sangat penting bagi mereka. Selain masalah ruang tunggu, sistem antrian yang masih manual juga menjadi kendala yang signifikan. Saat ini, Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru belum memiliki sistem antrian digital yang dapat mengatur proses pelayanan secara lebih tertib dan efisien. Oleh karena itu, jemaah harus mengantri secara konvensional, yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakteraturan, terutama ketika jumlah pengunjung sangat banyak [13]. Dari sisi sistem, gangguan yang kerap terjadi pada aplikasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) menjadi sumber keluhan utama. Sistem ini menjadi pusat pengelolaan data jemaah, mulai dari pendaftaran, dokumen, hingga keuangan. Namun dalam praktiknya, sering terjadi gangguan teknis seperti server lambat atau downtime, yang menyebabkan antrean panjang dan pelayanan terhambat. Petugas menyatakan bahwa ketergantungan pada sistem pusat membuat pelayanan menjadi tidak stabil, terlebih saat puncak pendaftaran atau pelunasan. Keluhan juga datang dari calon jemaah yang mengalami penundaan akibat masalah sistem. Banyak dari mereka harus menunggu berjam-jam hanya untuk menyelesaikan satu urusan administratif. Hal ini menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan, karena masyarakat sering kali menganggap lambatnya pelayanan disebabkan oleh kinerja pegawai, padahal sumber masalahnya berada pada sistem pusat yang bermasalah.

Selain sistem, keterbatasan fasilitas fisik juga menjadi penghambat serius. Di antaranya adalah ketiadaan sistem antrian digital dan ruang tunggu yang sempit. Proses pelayanan masih dilakukan secara manual tanpa nomor antrean, sehingga menimbulkan ketidakteraturan dan ketidaknyamanan, khususnya bagi jemaah lanjut usia. Banyak dari mereka harus menunggu sambil berdiri atau bahkan menunggu di luar ruangan ketika volume kunjungan sedang tinggi. Secara keseluruhan, infrastruktur yang belum optimal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam konteks haji reguler di Kota Pekanbaru masih membutuhkan perbaikan signifikan. Peningkatan stabilitas sistem informasi, pengadaan sistem antrian digital, serta penataan ruang layanan yang lebih representatif menjadi kebutuhan mendesak guna mewujudkan pelayanan haji yang profesional, cepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kurangnya Pemahaman Jemaah terhadap Teknologi

Transformasi digital dalam pelayanan publik penyelenggaraan haji telah dilakukan melalui aplikasi seperti *Haji Pintar*, serta berbagai kanal digital lainnya yang disediakan Kementerian Agama. Aplikasi ini bertujuan memudahkan jemaah dalam mengakses informasi seputar pendaftaran, jadwal keberangkatan, bimbingan manasik, dan layanan pengaduan. Namun, inovasi ini belum sepenuhnya dapat dimanfaatkan secara merata oleh seluruh jemaah, terutama kelompok lanjut usia yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan perangkat digital. Hasil wawancara dengan pejabat dan staf penyelenggara menunjukkan bahwa rendahnya pemahaman jemaah terhadap teknologi berdampak langsung pada proses pelayanan. Pegawai kemeng menyebutkan bahwa banyak jemaah yang tidak memiliki smartphone atau tidak memahami penggunaan aplikasi, sehingga mereka lebih memilih datang langsung ke kantor hanya untuk menanyakan hal-hal yang sebenarnya dapat diakses secara daring. Hal serupa diungkapkan oleh pegawai lainnya, yang menyoroti bahwa aplikasi *Haji Pintar* sebenarnya sangat informatif, namun belum bisa diakses secara efektif oleh jemaah sepuh. Kondisi ini menyebabkan beban kerja pegawai meningkat karena mereka harus memberikan pendampingan manual, seperti membantu instalasi aplikasi, membuat akun, hingga mengajari penggunaan fitur-fitur dalam aplikasi.

Dari sisi jemaah, mengaku tidak memahami cara menggunakan aplikasi dan sangat bergantung pada anaknya untuk mengakses informasi. Ia lebih nyaman datang langsung ke kantor, karena takut melakukan kesalahan jika menggunakan sistem digital. Ini menunjukkan adanya kebutuhan akan pendekatan layanan yang inklusif, khususnya bagi kelompok rentan yang belum terbiasa dengan teknologi. Secara keseluruhan, kurangnya literasi digital di kalangan jemaah menjadi tantangan besar dalam implementasi pelayanan publik berbasis teknologi. Hal ini tidak hanya memperlambat proses pelayanan, tetapi juga menimbulkan ketergantungan pada bantuan pegawai dan keluarga. Untuk mengatasi hal ini, dibutuhkan strategi pelayanan yang tidak hanya mengandalkan platform digital, tetapi juga mempertimbangkan penyampaian informasi dalam bentuk luring, komunikasi langsung saat manasik, serta peningkatan pendampingan bagi jemaah yang kesulitan beradaptasi dengan teknologi.

Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Publik Penyelenggaraan Haji Reguler

Berdasarkan temuan lapangan dan wawancara dengan para informan, terdapat sejumlah hambatan yang mengganggu kelancaran pelayanan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Oleh karena itu, beberapa langkah strategis direkomendasikan untuk mengatasi hambatan tersebut. Pertama, peningkatan infrastruktur pelayanan menjadi hal yang krusial, terutama ruang tunggu yang belum memadai dan sistem

teknologi yang sering mengalami gangguan. Pengembangan ruang pelayanan yang lebih luas, bersih, dan ramah lanjut usia perlu menjadi prioritas, disertai penerapan sistem antrian digital agar pelayanan berjalan lebih tertib dan efisien. Kedua, penggunaan teknologi informasi seperti aplikasi Haji Pintar harus diimbangi dengan edukasi digital yang berkelanjutan kepada jemaah, khususnya lansia. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan sederhana saat manasik, penyuluhan rutin di kantor, serta pendampingan individual oleh petugas yang sudah dilatih secara khusus. Ketiga, konsistensi prosedur pelayanan harus dijaga melalui penyempurnaan standar operasional prosedur (SOP) yang terintegrasi dan dipahami seluruh pegawai, guna menghindari perbedaan informasi yang membingungkan jemaah. Terakhir, penambahan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dan pelatihan berkala bagi pegawai menjadi kunci agar pelayanan dapat dilaksanakan secara profesional dan ramah. Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan pelayanan haji reguler di Kota Pekanbaru menjadi lebih inklusif, responsif, dan akuntabel sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik.

KESIMPULAN

Pelayanan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru merupakan bagian penting dalam proses penyelenggaraan ibadah haji yang melibatkan banyak pihak dan mempengaruhi pengalaman jemaah. Berdasarkan evaluasi, pelayanan ini telah berjalan dengan cukup baik, namun masih menghadapi sejumlah hambatan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitasnya. Hambatan utama yang ditemukan dalam pelayanan haji meliputi keterbatasan infrastruktur, seperti ruang tunggu yang sempit dan ketidakteraturan dalam sistem antrian yang masih manual. Selain itu, gangguan pada sistem Siskohat sering kali menghambat proses pelayanan, mengakibatkan keterlambatan dan ketidaknyamanan bagi jemaah. Kurangnya pemahaman teknologi di kalangan sebagian besar jemaah, terutama lansia, juga menjadi kendala dalam mengakses layanan berbasis digital, yang semakin berkembang dalam proses administrasi haji. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, beberapa rekomendasi dapat diterapkan, antara lain peningkatan infrastruktur fisik dan teknologi, seperti sistem antrian digital dan perbaikan pada sistem Siskohat. Pendidikan dan pendampingan mengenai teknologi juga sangat penting, terutama untuk jemaah lansia, agar mereka dapat mengakses informasi dengan lebih mudah. Penyempurnaan prosedur dan standarisasi pelayanan antar petugas juga diperlukan untuk memastikan konsistensi dan kelancaran pelayanan. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, melalui pelatihan berkelanjutan, akan sangat membantu dalam memberikan pelayanan yang lebih efisien dan ramah. Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini, pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dapat menjadi lebih optimal, efisien, dan memuaskan bagi seluruh jemaah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. S. Sholeha dan I. Ratnasari. (2025). "Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi," *J. Ilm. Wahana Pendidik.*, vol. 11, no. 3. C, hlm. 59–65.
- [2] M. Armansyah, M. Putri, N. Yumaini, dan Y. Astuti. (2021). "Persepsi Publik Terhadap Pembatalan Haji Selama Dua Tahun Berturut-Turut," *SENKIM Semin. Nas. Karya Ilm. Multidisiplin*, vol. 1, no. 1, hlm. 272–275.
- [3] S. R. Firdausiyah dan E. N. Putriani. (2024). "Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah

- Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo),” *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 4, no. 3, hlm. 13556–13573.
- [4] Mustarini Bella Vitiara, “Soal Alokasi Tambahan Kuota Haji, Ini Penjelasan Kemenag,” Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Diakses: 7 Agustus 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/soal-alokasi-tambahan-kuota-haji-ini-penjelasan-kemenag>
- [5] A. Aprilliani, B. Barhrudin, dan Y. Yuningsih. (2024). “Peran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Tahun 2023,” *Mabrur Acad. J. Hajj Umra*, vol. 3, no. 1, hlm. 23–38.
- [6] “Biaya Haji Indonesia Tahun ke Tahun.” Diakses: 7 Agustus 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://indonesiabaik.id/infografis/biaya-haji-indonesia-tahun-ke-tahun>
- [7] Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- [8] S. S. Sholeha dan I. Ratnasari. (2025). “Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi,” *J. Ilm. Wahana Pendidik.*, vol. 11, no. 3. C, hlm. 59–65.
- [9] A. S. Tamheryaan, W. Tuanaya, dan M. J. Rolobessy. (2024). “Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku,” *J. Ilm. Glob. Educ.*, vol. 5, no. 2, hlm. 858–872.
- [10] K. Krishantoro, D. Prihadini, A. Fachria, dan A. D. Rakadita. (2021). “Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi,” *Transparansi J. Ilm. Ilmu Adm.*, vol. 4, no. 2, hlm. 241–247.
- [11] Y. T. Hutomo dan H. Fathurahman. (2025). “Analisis Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Menggunakan Model Hajjsequal Pada Jemaah Haji Provinsi Daerah Khusus Jakarta,” *J. Pendidik. Indones.*, vol. 6, no. 1. Diakses: 5 Agustus 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authType=crawler&jrnl=27457141&AN=183014781&h=biAs6LHT2%2FkGe%2BoVD7XFS%2F2okXzVX7pCw9uYeQn4d%2FIB4RZKLJORAwFAMI5kaXI79h3%2BKUBVIVnnITFr%2BF2jKw%3D%3D&crl=c>
- [12] S. Angraini. (2022). “Efektivitas Penggunaan SISKOHAT Dalam Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jama’ah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu,” *Skripsi Univ. Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu*. Diakses: 5 Agustus 2025. [Daring]. Tersedia pada: <http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/8738>
- [13] M. H. Bakti, N. S. S. Siregar, dan B. Hartono. (2023). “Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jemaah Haji Reguler pada Kantor Wilayah Kementerian Agama, Sumatera Utara,” *J. Educ. Hum. Soc. Sci. JEHSS*, vol. 5, no. 3, hlm. 2462–2470.