

BAB IV

HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Profil Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara

a) Sejarah

Pada saat berdirinya Kementrian Agama tahun 1946, Sumatera masih merupakan satu Provinsi dengan Gubernurnyawaktu itu Mr. Tengku Moch. Hasan, berasal dari Aceh. Jawatan Agama Sumatera oleh Pemerintah dipercayakan kepada H. Muchtar Yahya, kedudukannya masih berada di bawah Gubernur. Pada tahun 1946 Sumatera dibagi menjadi 3 provinsi, yakni Provinsi Sumatera Utara, Sumatera Tengah dan Sumatera Selatan, H. Muchtar Yahya ditunjuk menjadi koordinator Jawatan jawatan agama tersebut, bertempat di Bukit Tinggi.

Kepala-Kepala Jawatan Agama di ketiga wilayah Sumatera waktu itu, Tengku Moch, Daud Beureuh Provinsi SumateraUtara, Nazaruddin Thoha Sumatera Tengah dan K.Azhari Sumatera Selatan. Mereka diangkat oleh Gubernur Sumatera Utara yang mewakili Presiden untuk mengurus Pemerintahan di wilayahnya. Sesudah kantor-kantor Jawatan Agama Provinsi Sumatera ada hubungan dengan Kementrian Agama, yang berkedudukan di Yogyakarta, H.Muchtar Yahya dipindahkan ke pusat bertindak sebagai Kepala Urusan Keagamaan Wilayah Sumatera.

Sementara itu pada tahun 1953, Provinsi Sumatera Utara merupakan gabungan dari daerah Aceh, Sumatera Timur danTapanuli berkedudukan di Kotaraja (Banda Aceh). Jawatan Agama Provinsi Sumatera Utara dipimpin oleh Tengku Abdul Wahab Silimeun, sedang koordinator untuk Keresidenan Sumatera Utara H.M. Bustami Ibrahim. Pada tahun 1956struktur Pemerintahan berubah lagi, Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, sebagai gabungan dari Keresidenan Sumatera Timur dan Tapanuli berkedudukan di Medan dan Daerah Aceh dijadikan Daerah

Istimewa Aceh berkedudukan di Kotaraja (Banda Aceh) Untuk memimpin Jawatan Agama Provinsi Sumatera Utara ditunjuk K.H. Muslich dan Pimpinan Jawatan Agama daerah istimewa Aceh tetap ditangan Tengku Wahab Silimeun.

Sejak saat itulah Jawatan Agama kedua Provinsi tersebut berdiri sendiri-sendiri dan untuk perkembangan selanjutnya diatur berdasarkan peraturan-peraturan yang ditetapkan Kementerian Pusat. Sejak Provinsi Sumatera Utara berdiri sendiri, pernah menjabat Kepala (dengan beberapa kali mengalami perubahan struktur) adalah:

- 1) K.H. Muslich
- 2) H. Miskuddin A. Hamid
- 3) H.M. Arsyad Thalib Lubis
- 4) PROF. DR. T.H. Yafizham, SH
- 5) DR.H.A. Djalil Muhammad
- 6) DRS.H.A. Gani
- 7) DRS.H.M. Adnan Harahap
- 8) DRS.H.A. Bidawi Zubir
- 9) DRS. Nurdin Nasution
- 10) PROF. DR. H. Mohd. Hatta
- 11) DRS. H. Z. Arifin Nurdin, S.H., MKn
- 12) DRS.H. Syariful Mahya Bandar, M.AP
- 13) DRS.H. Abd. Rahim, M.Hum
- 14) DRS.H. Tohar Bayoangin, M.Ag
- 15) (Plt) DRS. H. T. Darmansah, MA
- 16) H. Iwan Zulhami, SH, M.AP.
- 17) (Plt) Dr. H. M. David Saragih, S.Ag, MM
- 18) DRS. H. Syahrul Wirda, MM
- 19) DRS. H. Abd. Amri Siregar, M.Ag.
- 20) H. Ahmad Qosbi, S.Ag., M.M.

b) Visi dan Misi Kementerian Agama

(Peraturan Menteri Agama RI Nomor 18 tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2020-2024)

1) Visi Kementerian Agama

“Kementerian Agama Yang Profesional Dan Andal Dalam Membangun Masyarakat Yang Soleh, Moderat, Cerdas Dan Unggul Untuk Mewujudkan Indonesia Maju Yang Berdaulat, Mandiri Dan Berkepribadian Berdasarkan Gotong Royong”

2) Misi Kementerian Agama

- a. Meningkatkan Kualitas Kesalehan Umat Beragama
- b. Memperkuat Moderasi Beragama dan Kerukunan Umat Beragama
- c. Meningkatkan Layanan Keagamaan Yang Adil, Mudah dan Merata
- d. Meningkatkan Layanan Pendidikan Yang Meratadan Bermutu
- e. Meningkatkan Produktivitas dan Daya Saing Pendidikan
- f. Memantapkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance)

c) Tugas dan Fungsi Kantor Wilayah Kementerian Agama

Provinsi Sumatera Utara

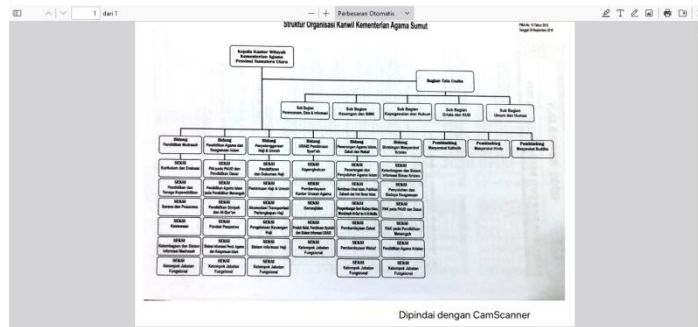
Berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama dan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama, kantor wilayah mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

“Untuk Menyelenggarakan Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Dalam Wilayah Provinsi Berdasarkan Kebijakan Menteri Agama Dan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan”

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakanteknisdi bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di provinsi
- b. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan kehidupan beragama
- c. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan haji dan umrah, serta zakat dan wakaf
- d. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan pendidikan keagamaan
- e. Pembinaan kerukunan umat beragama
- f. Perumusan kebijakan teknis dibidang pengelolaan administrasi dan informasi
- g. Pengoordinasian perencanaan, pengendalian program, dan pengawasan
- h. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di provinsi.

Adapun beberapa jumlah bidang organisasi yang terdapat di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara yang tertera dalam Struktur Organisasi kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. berikut adalah Struktur Organisasi kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara:



Gambar 1.
Struktur Organisasi kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara *Sumber: Kemenag.go.id*

Lalu adapun jumlah dari pegawai negeri sipil (PNS) di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara berdasarkan menurut usia dari data yang diambil pada tahun 2022 berjumlah 9.904 orang diantaranya 368 orang berusia lebih kurang berusia 30 tahun, 1.312 orang berusia 30-39 tahun, 3.369 orang berusia sekitar 40-49 tahun, 4.366 orang berusia sekitar 50-57 tahun, 489 orang berusia sekitar lebih kurang 57 tahun keatas.

unit_kerja	lebih_30	30_39	40_49	50_57	lebih_57	jumlah	tahun
Aceh	452	3.732	5.841	5.781	612	15.418	2022
Sumatera Utara	285	312	3.729	4.366	489	9.281	2022
Sumatera Barat	241	1.016	3.645	2.884	238	8.024	2022

Gambar 2.
Jumlah PNS Kantor Wilayah kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara *Sumber: satudata.kemenag.go.id*

2. Letak Geografis Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara

Lokasi penelitian ini bertempat di Jalan Gatot Subroto No. 261 Kelurahan Lalang, Kecamatan Medan Sunggal, Kota Medan Provinsi

Sumatera Utara Kode Pos 20127. Adapun letak kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara ini tidak jauh dari lokasi kantor Dinas Ketahanan Pangan dan Perternakan serta tidak jauh dari simpang empat Manhattan Times Square, dan letak kantor wilayah kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara ini bertepatan di depan Kodam I/ Bukit Barisan.

3. Logo Kementerian Agama Republik Indonesia



Gambar 3.

Logo Kementerian Agama Republik Indonesia

Sumber: Kemenag.go.id

Bintang bersudut lima yang melambangkan sila Ketuhanan Yang Maha Esa dalam Pancasila, bermakna bahwa karyawan Kementerian Agama selalu menaati dan menjunjung tinggi norma-norma agama dalam melaksanakan tugas Pemerintahan dalam Negara Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila. 17 kuntum bunga kapas, 8 baris tulisan dalam Kitab Suci dan 45 butir padi bermakna Proklamasi Kemerdekaan republik Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, menunjukkan kebulatan tekad para Karyawan Kementerian Agama untuk membela Kemerdekaan Negara Kesatuan republik Indonesia yang diproklamirkan pada tanggal 17 Agustus 1945.

Butiran Padi dan Kapas yang melingkar berbentuk bulatan bermakna bahwa Karyawan Kementerian Agama mengemban tugas untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil, makmur dan merata. Kitab Suci bermakna sebagai pedoman hidup dan kehidupan yang serasi antara kebahagiaan duniawi dan ukhrawi, materil dan spirituil dengan ridha Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa. Alas Kitab Suci bermakna bahwa pedoman

hidup dan kehidupan harus ditempatkan pada proporsi yang sebenarnya sesuai dengan potensi dinamis dari Kitab Suci.

Kalimat “Ikhlas Beramal” bermakna bahwa Karyawan Kementerian Agama dalam mengabdikan kepada masyarakat dan Negara berlandaskan niat beribadah dengan tulus dan ikhlas. Perisai yang berbentuk segi lima sama sisi dimaksudkan bahwa kerukunan hidup antar umat beragama RI yang berdasarkan Pancasila dilindungi sepenuhnya sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945. Kelengkapan makna lambang Kementerian Agama melukiskan motto : Dengan Iman yang teguh dan hati yang suci serta menghayati dan mengamalkan Pancasila yang merupakan tuntutan dan pegangan hidup dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, karyawan Kementerian Agama bertekad bahwa mengabdikan kepada Negara adalah ibadah.

B. Data Hasil Penelitian

Untuk mendapatkan data hasil penelitian ini, maka peneliti melakukan pengumpulan data dengan wawancara Humas Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, observasi mengenai kinerja komunikasi interaksional humas dalam mengelola layanan informasi e-government dan juga media yang digunakan Humas Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dan dokumentasi proses wawancara maupun arsip kegiatan Humas Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dalam pengelolaan layanan informasi E-Government.

Dalam bagian ini, peneliti akan menjabarkan hasil data temuan penelitian yang sudah dilaksanakan. Dengan dua informan yang sesuai dengan pembahasan dan judul penelitian. Satu orang pranata humas ahli muda Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara yang menjadi penanggung jawab kegiatan pelayanan informasi dan kehumasan, pelayanan informasi, pelaksanaan hubungan kelembagaan, dan pelaksanaan hubungan personil serta pengembangan pelayanan informasi dan kehumasan. serta satu orang kepala bagian humas yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan fasilitasi dan koordinasi bidang

urusan kehumasan meliputi Kehumasan dan Publikasi, Bina Pengembangan Informasi serta Peliputan dan Dokumentasi.

Peneliti melakukan wawancara dengan informan terkait, lalu selanjutnya peneliti juga melakukan pengamatan netnografi dengan mengamati *website* sumut.kemenag.go.id. dan media sosial milik Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara yaitu diantaranya ialah, Instagram, Facebook, Twitter, Tik Tok, dan Youtube. dari teknik pengumpulan data tersebut peneliti mengklasifikasikan kedalam 3 kajian yaitu, Komunikasi Interaksional Hubungan Masyarakat (Humas) dalam pengelolaan layanan informasi E-Government, Pengelolaan layanan informasi e-government di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, dan Faktor Penghambat (Humas) Hubungan Masyarakat Kementerian Agama Sumatera Utara dalam pengelolaan layanan informasi E-Government.

1. Komunikasi Interaksional Hubungan Masyarakat (Humas) dalam pengelolaan layanan informasi E-Government

Humas memiliki peran aktif dalam penyebaran informasi baik itu berupa secara internal maupun eksternal. seperti kita ketahui bahwasanya bidang humas dalam pemerintahan ialah menjadi sumber utama dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat, dalam hal ini humas wajib melakukan komunikasi interaksional melalui publik dan menyebarkan informasi publik demi kepentingan masyarakat maupun pemerintah. informasi publik yang merupakan Hak Asasi Manusia dalam berkewarganegaraan dimana setiap orang wajib mendapatkan informasi dari lembaga-lembaga maupun badan terpercaya. demi meningkatkan keterbukaan informasi publik Humas Kementerian Agama melakukan Komunikasi Interaksional dengan Masyarakat melalui Publik.

Dalam model komunikasi interaksional sendiri, ketika sumber mengirimkan pesan kepada penerima pesan atau sumber kedua, hal pertama yang dilakukan sumber adalah meng-encode pesan. Pesan yang telah di-encode tersebut kemudian diterima oleh penerima pesan atau sumber kedua dengan cara meng-decode pesan tersebut untuk

mendapatkan pesan atau informasi yang utuh. Kemudian, penerima pesan berperan sebagai sumber, meng-encode pesan lain atau umpan balik dan mengirimkannya kembali kepada pengirim pesan atau sumber pertama. Demi meningkatkan keterbukaan informasi publik Humas Kementerian Agama melakukan Komunikasi Interaksional dalam pengelolaan layanan informasi E-Government. adapun model komunikasi interaksional yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara meliputi seperti :

1. *Defining The Problem* (mendefinisikan permasalahan)

Dari hasil observasi, peneliti melihat dari hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dalam melakukan komunikasi Interaksional humas secara publik untuk pengelolaan layanan informasi E-government sudah sangat berjalan dengan cukup baik. akan tetapi hasil dari evaluasi komunikasi interaksional yang dilakukan secara langsung tatap muka dengan masyarakat itu nilai nya sangat kecil, dikarenakan level kerja kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara lebih kepada koordinasi satuan kerja, jadi ada 33 kabupaten kota yang menjadi satuan kerja dan itu pihak humas kantor wilayah sendiri yang langsung mengkoordinasikan satuan kerja dari 33 kabupaten kota tersebut. Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara Mulia Banurea yaitu:

“Nah itu yg seperti yg saya bilang diawal tadi bahwa sebenarnya dikanwil ini levelnya level koordinasi satuan kerja ada 33 kabupaten kota yang menjadi satuan kerja kami yang mengkoordinasikan. Kalau untuk berhubungan langsung kepada masyarakat enggak eh bukan enggak maksudnya nilainya sangat kecil ketimbang satuan kerja kami yg dikanwil kemenag kabupaten kota karena masyarakat itu dilayani di kabupaten kota-kota.”

Pihak Humas (Hubungan Masyarakat) dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara levelnya lebih melakukan

koordinasi terhadap satuan kerja ke 33 kabupaten yang ada di Sumatera Utara. jadi dapat dikatakan bahwasanya humas Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dalam melaksanakan komunikasi interaksional secara langsung dengan masyarakat kemungkinan besar itu sangat kecil. akan tetapi bukan berarti mereka tidak melakukan komunikasi interaksional secara langsung kepada masyarakat akan tetapi tugas itu lebih dominan dilakukan ke pada kabupaten kota nya masing-masing. jadi dapat kita ketahui bahwa Humas Kementerian Agama Sumatera Utara lebih melakukan komunikasi interaksional secara publik kepada masyarakat melalui pelayanan informasi E-government. hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara Mulia Banurea yaitu:

“Iya jdi beberapa yang mungkin perlu pertimbangan atau eh koordinasi ke kanwil, makanya ada beberapa pelayanan yang harus ke kanwil dulu. Misalnya bidang haji atau beberapa layanan yang disini misal nya permohonan data dan informasi juga masih disini yang lain selebihnya baru di kota. Kalau mau lebih banyak memang di layani disatuan kerja kabupaten kota.”

Humas Kementerian Agama Sumatera Utara selalu melaksanakan evaluasi koordinasi satuan kerja ke-33 kabupaten kota dimana dengan mengkoordinasi satuan kerja ke-33 kabupaten kota tersebut dapat menjadi evaluasi dalam memaparkan permasalahan sekaligus solusi yang diambil oleh Humas dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik.

2. Perencanaan Dan Pelaksanaan Program

Perencanaan dan pelaksanaan program kerja menjadi salah satu tahapan pada strategi Humas (Hubungan Masyarakat) dalam meningkatkan pengelolaan layanan informasi E-Government Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Peneliti menemukan dari hasil wawancara bahwa perencanaan dan program yang dilaksanakan oleh Humas (Hubungan Masyarakat) Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara Yaitu:

- a) Mengoptimalkan Penyebaran Informasi melalui *Website*
- b) Mengoptimalkan Penyebaran Informasi melalui Sosial Media
- c) Pengadaan *Super App* “Pusaka”

2. Pengelolaan layanan informasi e-government di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara

- a) Mengoptimalkan Penyebaran Informasi melalui *Website*

Mengenai upaya Humas Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dalam pengelolaan layanan informasi e-government, diperoleh data bahwa Humas kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dalam mengelola pelayanan informasi e-government itu sesuai dengan KMA (Keputusan Menteri Agama) nomor 284, tahun 2024 tentang pedoman pengelolaan kehumasan pada kementerian agama, sebagaimana yang disampaikan oleh Yusridha Afifa :

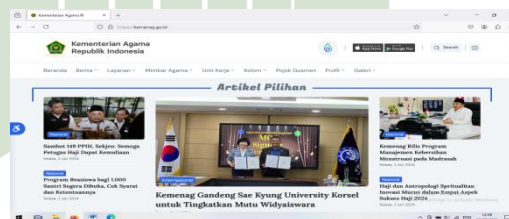
“Dikanwil provinsi sumatera utara udah jelas 2024 dengan perkembangan komunikasi saat ini perkembangan it dan komunikasi saat ini kami menggunakan teknologi komunikasi dan informasi dalam pelaksanaan tugas terutama memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. dalam mengelola eh informasi itu udah di include di pelayanan kehumasan iya, di kementerian agama sendiri. Kami semua sudah diatur dalam KMA, KMA nya kementerian agama sendiri itu punya KMA tentang kehumasan, KMA-nya baru ada di tahun 2024. KMA itu keputusan menteri agama no 284 tahun 2024 tentang pedoman pengelolaan kehumasan pada kementerian agama.”

Mengenai hal itu Humas Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara juga menggunakan beberapa media untuk menyebarkan informasi secara menyeluruh kepada masyarakat, sebagaimana yang disampaikan oleh Yusridha Afifa :

“Adapun beberapa media yg kami gunakan dalam pelaksanaan pelayanan informasi yaitu website resmi di sumut.kemenag.go.id Nanti boleh di googling juga apa isinya karena itu bisa di download juga di

website nya kementerian agama disitu memang menjelaskan bagaimana pengelolaan pengemasan khususnya di kementerian agama. Nah disini sebenarnya untuk sampai satuan kerja terkecil dari kementerian agama pakai pedoman ini, jadi sebenarnya kami udah ada aturan nah ada aturan pengelolaan nya nah yang lebih khusus lagi kalau untuk disumatera utara dikanwil kami juga ikut KMA ini keputusan ini karna bagaimana pun kami instansi vertikal koordinasi tetap ke pusat. Iya jadi sesuai aturan pengelolaan kehumasannya juga sesuai dengan instansi pusat di kementerian agama jadi kegiatannya itu mulai dari ngumpulin mengumpulkan, mengelola, dan menyampaikan informasi kepada masyarakat atau pelayanan informasi.”

Melalui *Website*, Humas Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara mengelola pelayanan informasi e-government serta menyebarkan informasi itu yang berkaitan dengan informasi publik, layanan publik, dan informasi-informasi terkini seputar keagamaan hal tersebut dapat dilihat pada *website* yang digunakan oleh kementerian Agama yaitu pada laman *website* sumut.kemenag.go.id.



Gambar 4.

Menu Utama *Website* Kementerian Agama Republik Indonesia, *Sumber: Kemenag.go.id*

Kemenag.go.id ialah *website* resmi dan utama Kementerian Agama Republik Indonesia, dari hasil observasi peneliti *website* Kemenag.go.id memiliki berbagai menu pilihan yang sangat lengkap diantaranya seperti menu PPID, Satu Data dan mengenai informasi serta merta, Informasi Berkala, informasi setiap Saat serta beberapa artikel berita juga diunggah setiap harinya oleh Pers Rilis, Nasional, maupun Internasional mengenai keagamaan serta berita-berita feature, opini, maupun kisah inspiratif juga ada pada *website* kemenag.go.id.



Gambar 5.

Menu Utama *Website* Kementerian Agama Kantor Wilayah Sumatera Utara, *Sumber: Kemenag.go.id*

Berikut salah satu menu kanwil (kantor wilayah) mengenai kementerian Agama Kantor Wilayah Provinsi Sumatera Utara yang berada di *website* kemenag.go.id. jadi dari *website* tersebut kita dapat melihat serta memilih segala informasi yang ingin kita dapatkan baik itu dari segi keagamaan maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan kementerian Agama kantor wilayah Provinsi Sumatera Utara. Adapun yang bertanggung jawab atas pengelolaan layanan informasi E-government ini dimasing-masing wilayah termaksud kantor wilayah Provinsi Sumatera utara adalah tim di tim kerja humas data dan informasi berada pada bagian tata usaha khusus untuk kanwil (kantor wilayah) yang bertugas untuk menyebarkan informasi wilayah melalui *website* kemenag.go.id. seperti yang disampaikan oleh Mulia Banurea :

“Untuk Pengelolaan informasi kehumasan dan informasi itu berada pada bagian tata usaha khusus untuk kanwil ya pada bagian tata usaha. Sub nya di tim kerja humas data dan informasi. Hmm jadi semua pengelolaan informasi berupa baik menggunakan media maupun ppid pejabat pengelola informasi publik itu berada di tim kerja humas data dan informasi itu itu bagiannya tata usaha. Kalau bagian tata usaha itu ada banyak ini salah satunya tim kerja disini namanya bagian tata usaha, spesifiknya di tim kerja humas data dan informasi.”

Peneliti juga melihat berbagai macam layanan informasi yang disediakan dilaman *website* tersebut, diantaranya terdapat informasi publik yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja diantaranya seperti, informasi berkala berisi berbagai informasi yang mengenai profil kementerian Agama baik itu dari visi misi, tugas, fungsi, tujuan, sejarah, struktur organisasi, profil Menteri dan Wakil Menteri Agama profil Pejabat Pemerintah dalam kementerian agama, bahkan sampai laporan harta kekayaan penyelenggara Negara juga tertera dilaman *website* tersebut.



Gambar 6.
Menu PPID *Website* Kementerian Agama, *Sumber:*
Kemenag.go.id

Adapun pada menu website ppid.kemenag.go.id adalah website yang dibuat khusus untuk mengoptimalkan keterbukaan pengelolaan layanan informasi e-government, dan dibuat khusus untuk memudahkan bagi seluruh masyarakat dalam keterbukaan informasi mengingat sekarang ini perkembangan teknologi sudah sangat besar, sehingga keterbukaan informasi melalui e-government sangat bermanfaat untuk seluruh penggunanya. hal tersebut juga dibenarkan oleh Mulia Banurea :

“suka atau tidak suka teknologi siapa sih yang bisa menafikan bahwa perkembangan teknologi sangat besar sekarang, jadi mau tidak mau kita harus adopsi kan adopsi terima dan kira-kira menyesuaikan yang memudahkan pekerjaan kita sejauh ini kalau dikami memang

menfaatkan teknologi dalam memberikan pelayanan informasi dimudahkanlah artinya jangkauannya jadi lebih lebih luas pelaksanaannya lebih cepat, terus lebih mudah juga terus sebarannya sebaran lebih luas kemudian lebih simpel gitu dan enggak menggunakan membutuhkan waktu yang lama jadi beberapa beberapa pekerjaan bahkan hampir 90% pekerjaan sudah dilakukan, Dilakukan melalui teknologi jadi lebih praktis.

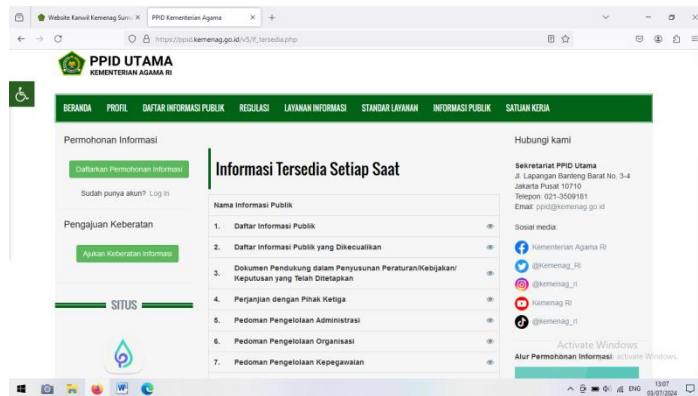
Dengan berkembangnya saat ini teknologi yang semakin pesat maka dengan website yang disediakan juga sangat bermanfaat bagi masyarakat yang menggunakannya sehingga pengelolaan layanan informasi e-government itu sangat efektif untuk dijangkau dari mana saja hal ini juga dibenarkan oleh masyarakat yaitu Ibnu Affan :

“iya dengan adanya website resmi kemenag saya dapat dengan mudah mencari tau informasi mengenai pemberangkatan kloter haji nya udah sampai keberapa dan untuk informasi lainnya yang saya rasa perlu untuk dicari tau bisa langsung saya akses sendiri dirumah tanpa saya harus mencari tau ke kanwil karna segala informasi sudah ada di website resmi nya itu jadi saya selaku calon jamaah haji bisa melihat sendiri kapan perkiraan saya akan berangkat seperti itula kira-kira”

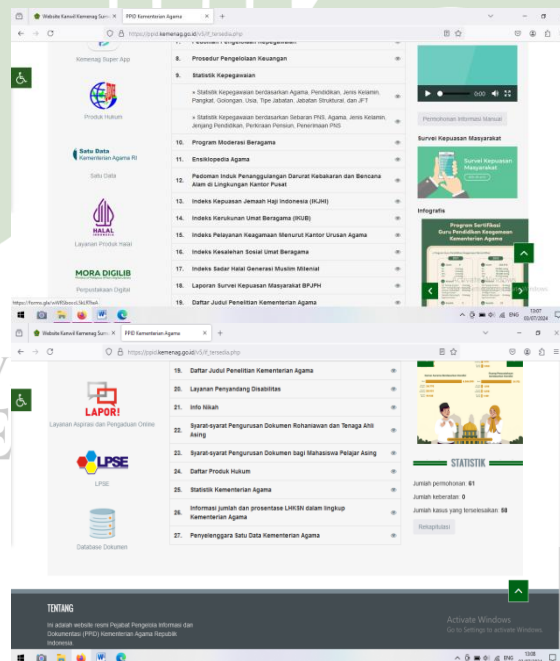
selain memudahkan masyarakat dengan pengelolaan layanan informasi yang dilakukan melalui e-government ini juga memudahkan bagi para pekerja juga seperti yang disampaikan oleh Yusridha Afifa:

“itu ga bisa kita menafikan bahwa perkembangan teknologi perkembangan komunikasi saat ini tuh udah sampai di sekarang ni saat ini eh PO point O atau five point o ya saya lupa jadi otomatis mau tidak mau bahkan e-government juga harus terus ikut serta menggunakan media ini supaya informasi yang disampaikan jelas itu lebih cepat, semua kan sekarang ini apa-apa perlu cepat. Kalau dulu masih bersurat sekarang udah pakai WhatsApp semua bisa pakai wa mau yang muda yang tua bisa menggunakan Whatsaap artinya ada pun banyak hal-hal yang dimudahkan dengan penggunaan teknologi masyarakat bisa

mengakses informasi dari mana saja, yakni misalnya dia mau tahu informasi hari ini lah seperti hari ini pemberangkatan naik haji kloter berapa dia enggak mesti bertanya lagi ke kabupaten kota nanya kloter berapa tinggal lihat itu di handphone nengok website dan media sosialnya kanwil bisa langsung tahu informasi nya secara lengkap.”



Gambar 7.
Tampilan Informasi Tersedia Setiap Saat.
Sumber: Kemenag.go.id

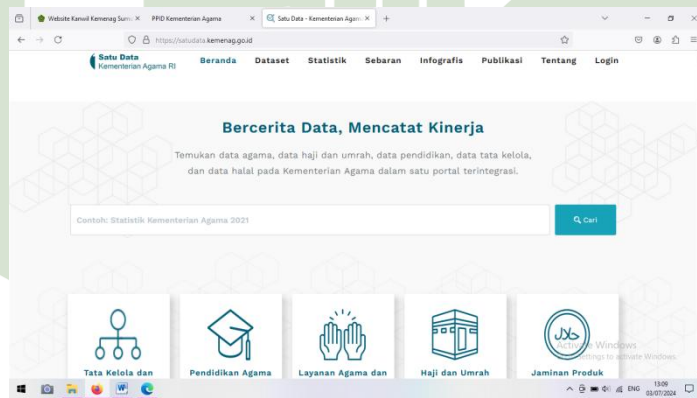


Gambar 8.
Tampilan Informasi Tersedia Setiap Saat.
Sumber: Kemenag.go.id

Informasi yang tersedia setiap saat dimana informasi-informasi yang memasuki kategori disediakan setiap saat nya dapat diakses dengan mudah melalui layanan e-government yang disediakan ini melalui website. adapun daftar informasi secara langsung akan membawa pengunjung website ke lembaran KMA nomor 1 Tahun mengenai PPID, dokumen-dokumen pendukung dalam penyusunan peraturan Kementerian Agama, perjanjian dengan pihak ketiga, pedoman-pedoman mengenai administrasi, organisasi, kepegawaian dan keuangan. bahkan untuk infografis seperti tata cara permohonan informasi, tata cara pengajuan keberatan, dan tata cara pengaduan masyarakat juga dapat diakses pada website ini. hal ini dibenarkan oleh Yusridha Afifa :

“nah di website kan itu ada namanya PPID nanti kakak boleh lihat dan cek sendiri dari handphone juga bisa di website ppid.kemenag.go.id eh ada namanya menu PPID disitu udah dibagi semua informasi sesuai peraturan perundangan-undangan itu yang sesuai dengan undang-undang KIP nomor 14 tahun 2008 ya mengenai keterbukaan informasi publik kami mengusahakan semua informasi yang ditampilkan itu di website itu sesuai dengan peraturan apa memenuhi amanat undang-undang, jadi kalau misalnya ada yang bilang kurang transparansi nah mungkin subjek berikutnya dimana dipertanyakan, disebelah mananya gitu. Kan saat ini memang untuk 2024 PPID nanti bisa di PTSP karena kami letakkan di PTSP karena baru mau dimulai kan juga dikarenakan hubungan dengan kurangnya tempat lokasi saat ini masih dibantu kan di PTSP. Jadi ada disana informasi yang mau kesini boleh langsung minta keluhan-keluhan itu tadi begitu. Ya enggak keluhan sih dia makanya sama-sama pelajari undang-undang KIP kesibukan informasi publik yakan ya jadi kalau dia memang butuh informasi ikuti alur undang-undang pasti dapat informasi karena nanti ada alur-alur permohonan informasi itu ada ya. iyaa jadi engga bisa serta merta kalau kita dibilang tidak transparan.

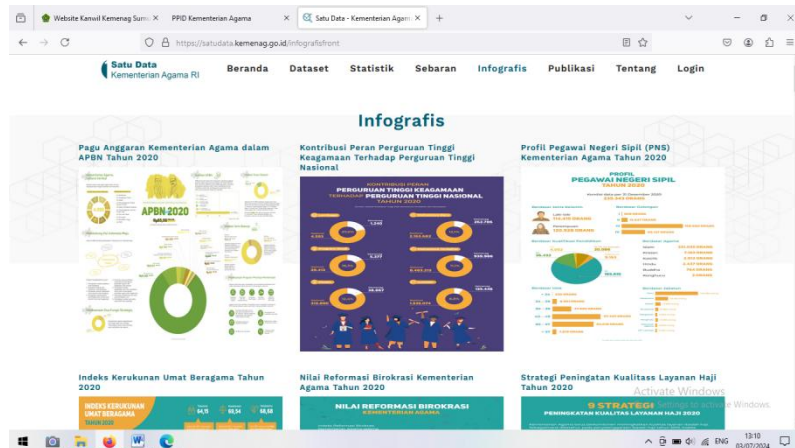
Tapi memang untuk PPIB sendiri tahun 2024 lah kami baru mulai menconser la , tapi memang permohonan informasi belum ada yang sampai minta mohon informasi apa gitu belum pernah enggak dikasih ya enggak berarti program kayak yang tadi ibu bilang tadi kayak nanti kan Haji itu memang haji yakan semua tuh informasi udah ada memang disitu ini kan juga sekarang lagi kami isi menu nya menu disitu diisi nanti bisa dilihat daftar-daftar informasi publik ada daftar informasi dikecualikan pokoknya semua nya ada diusahakan itu diisi karena kan kita juga minta dari bidang-bidang dari ini lagi collect data nya supaya bisa ditampilkan di website. Karena kan fokusnya tetap layanan apa yang di butuhkan sama masyarakat. Makanya kadang-kadang tentatif dia misal nya ini mungkin Haji yang paling banyak dicari kan bener jadi berusahalah kami berusaha semaksimal mungkin pasti dengan menggunakan media-media yang ada untuk menginformasikan terkait haji.”



Gambar 9.
Tampilan Menu Satu Data Kementerian Agama.
Sumber: *Kemenag.go.id*

Adapun menu pada website satudata.kemenag.go.id adalah website yang dibuat khusus untuk berisi semua kumpulan-kumpulan informasi data baik itu dari data mengenai tata kelola dan dukungan manajemen, layanan agama dan keagamaan, data lengkap haji dan umrah, pendidikan Agama serta jaminan produk halal juga tertera

dilaman website ini. pada menu satu data ini juga terdapat infografis yang bisa diakses kapan saja.



Gambar 10.

Tampilan Infografis Pada Website Satu Data Kementerian Agama.

Sumber: Kemenag.go.id

Gambar 11.

Tampilan Pengaduan Masyarakat Pada Website Simdumas Kementerian Agama.

Sumber: simdumas.kemenag.go.id

Disamping itu adapun menu khusus untuk pengaduan masyarakat pada laman website simdumas.kemenag.go.id yang berguna untuk menampung segala keluhan-keluhan masyarakat maupun kritik yang membangun baik itu untuk kementerian Agama Pusat maupun untuk kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Hal ini pun juga dibenarkan oleh Yusridha Afifa:

“kalau dikantor khususnya humas sendiri itu enggak ada ya menyediakan pengaduan masyarakat kami hanya menyediakan kotak suara kepuasan layanan kami saja tapi kalau di web sendiri itu ada. Kalau di sini itu namanya dumas jadi pengaduan masyarakat itu ada tersendiri dibagian sana kakak nanti boleh bisa lihat sendiri nanti web itu ada dumas, jadi bisa ngirim pesan gitu untuk pengaduan masyarakat. Tapi disitu memang beberapa enggak terlalu banyak interaksinya karena mungkin kalau saya pribadi ni ya orang sekarang kan lebih suka pakai handphone jadi beda sifat web dan media sosial iya kenapa aku bilang kayak gitu web itu kan lebih resmi bahasanya yakan jadi ngisinya kan juga harus benar-benar resmi hmm sedangkan media sosial kan orang mau nya serba cepat iya lebih santai konteks nya lebih santai penulisannya juga santai pokoknya bisa santai gitu jadi enggak lambat dan proses nya jauh lebih cepatlah dan sekarang pun orang kan juga lebih banyak menggunakan media sosial. Jadi memang lebih cepat bergerak itu memang di media sosial tapi memang kalau di website itu lebih resmi karna informasi-informasi yang diberikan juga sangat cukup resmi lah pokoknya sifatnya resmi la kalau di website.”



Gambar 12.
Tampilan Layanan Ramah Disabilitas Pada Website Kementerian Agama.
Sumber: Kemenag.go.id

Tepat pada tanggal 17 Agustus 2023 tahun lalu secara resmi Kementerian Agama juga merilis *website* khusus untuk ramah disabilitas. dengan dibuatnya menu khusus ini diharapkan dapat memudahkan bagi orang-orang yang dengan keterbatasan khusus untuk dapat menerima pelayanan informasi dengan mudah melalui dihidirkannya fitur baru yang memudahkan akses disabilitas pada layanan informasi Kementerian Agama.

b) Mengoptimalkan Penyebaran Informasi melalui Sosial Media dan Media Cetak

Disamping itu selain pihak Humas (hubungan masyarakat) Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara memanfaatkan *website* sebagai sarana pengelolaan pelayanan informasi E-government mereka juga menggunakan beberapa media lain untuk melakukan komunikasi interaksional dalam penyebaran informasi kepada masyarakat melalui media sosial dan media cetak. seperti di sampaikan oleh Yusridha Afifa:

“Adapun beberapa media yg kami gunakan dalam pelaksanaan pelayanan informasi yang pertama website resmi di sumut.kemenag.go.id kemudian media sosial, media sosial itu ada instagram ada facebook ada tiktok itu kalau media sosial. Kalau media komunikasi yg lainnya kami gunakan bisa majalah ataupun media media luar lainnya seperti spanduk, benner dan lain-lain. Eh kalau media luar juga ada media luar ruang biasanya publikasi publikasi ga pakai it tapi kita menggunakan media luar ruang kayak spanduk, banner, dan ada cetakan brosur Yang ga pakai it juga majalah juga enggak banyak.”

Adapun seluruh media sosial Humas Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara juga sering mengunggah berbagai jenis publikasi informasi untuk disampaikan kepada seluruh masyarakat khususnya di Sumatera Utara dan untuk seluruh sosial media yang

digunakan juga dapat dilakukan komunikasi interaksional secara daring oleh humas dengan masyarakat yang ingin menanyakan informasi lebih lanjut berkaitan dengan informasi yang di sebarakan hal ini juga dibenarkan oleh Yusridha afifa:

“Semua ada dan sering digunakan seperti di tiktok facebook twitter instagram cuman kan untuk saat ini setahu saya range yang paling besar itu memang paling banyak digunakan itu di instagram ada tiga besar itu ya facebook, instagram sama Tik Tok. Jadi setiap pertanyaan atau komentar mereka mungkin bisa dirasa dijawab di situ oleh adminnya langsung.”

Peneliti juga melihat berbagai bentuk publikasi yang diunggah melalui beberapa sosial media yang digunakan seperti aplikasi sosial media Instagram, Tik Tok, facebook, Youtube, Twitter (X) sebagai berikut:

1) Sosial Media Instagram



Gambar 13.

Media Sosial Instagram Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. *Sumber: Instagram @kanwilkemenagsu*

Instagram menjadi salah satu media sosial yang digunakan oleh Humas (Hubungan Masyarakat) Kantor wilayah Kementerian Agama Sumatera Utara dalam menyebarkan seluruh informasi dan kegiatan di Kanwil

(kantor wilayah) Kemenag (Kementerian Agama) Sumut (Sumatera Utara). Berdasarkan yang hasil dari observasi peneliti bahwa akun sosial media Instagram @kanwilkemenagsu ini sudah mulai aktif beroperasi sejak april 2019 hingga sekarang dengan memiliki jumlah pengikut 5.258. berdasarkan yang telah ditelaah oleh peneliti adapun jenis publikasi yang diunggah pada laman sosial media Instagram ini sangatlah beraneka ragam dari segala informasi mengenai kantor wilayah kementerian Agama Sumatera Utara, keputusan-keputusan yang bersangkutan juga dengan Kementerian Agama, program dan rencana yang sedang dilakukan serta segala informasi kegiatan yang sedang marak dilakukan seperti kegiatan mansik Haji dan lain sebagainya. hampir setiap harinya Instagram @kanwilkemenagsu memposting konten berupa informasi terkini mengenai keagamaan dan segala kegiatan kantor wilayah kementerian Agama Sumatera Utara sehingga keseluruhan dari konten yang sudah di publish oleh akun @kanwilkemengsu pun berjumlah 2.383.

Peneliti juga mengambil contoh konten yang dipublish oleh akun Instagram @kanwilkemengsu berupa sebuah reels yang menayangkan mengenai tanggapan masyarakat manasik Haji berkaitan dengan pelayanan Haji 2024, sehingga masyarakat pun menjadi tau bagaimana pelayanan Haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Sumatera Utara kepada masyarakat melalui postingan konten yang disebarakan melalui akun media sosial Kantor Wilayah Kementerian Agama

Sumatera Utara @kanwilkemengsu. Hal ini juga sama dengan yang disampaikan oleh Yusridha Afifa:

“Jadi kan untuk media sosial kami itu kan dia karena kita kan wilayah yaitu saya bilang disini semua campur semua agama ada yakan mungkin yang lagi hari ini yang lagi isu nasional haji otomatis isinya pasti kebanyakan tentang haji tapi umumnya ini kak bercampur-campur karena ini kan lagi ada event-nya haji jadi tuk saat ini mungkin di sosial media kami membahas itu terus informasinya mengenai haji jadi seperti kita liat contohnya di instagram kakak boleh cek sendiri juga banyak informasi yang kami sebarakan mengenai haji melalui instagram ini jadi orang-orang dirumah tinggal mengakses nya aja melihat dari rumah dari mana aja lah pokoknya dia bisa gitu dapat informasinya tanpa harus membuang-buang waktu datang kesana atau kesini.”

2) Sosial Media Tik Tok



Gambar 14.

Media Sosial Tik Tok

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.

Sumber: TikTok @kanwilkemenagsumut

Walaupun sosial media Tik Tok sangat tergolong baru dibandingkan dengan media sosial lainnya yang seperti kita ketahui akan tetapi Kantor Wilayah

Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara juga menggunakan media sosial Tik Tok sebagai sarana penyebaran informasi mengenai pelayanan e-government melalui akun TikTok @kanwilkemenagsumut sejak tahun 2023 dengan jumlah pengikut 3.550 akun yang mengikuti. sama halnya dengan media sosial Instagram @kanwilkemenagsumut ini juga senantiasa aktif memposting konten video setiap harinya. peneliti juga melihat adapun konten-konten yang diunggah dilaman akun tik tok ini @kanwilkemenagsumut sama dengan video-video konten reels yang diunggah pada akun Instagram milih Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara @kanwilkemenagsumut.

3) Sosial Media facebook

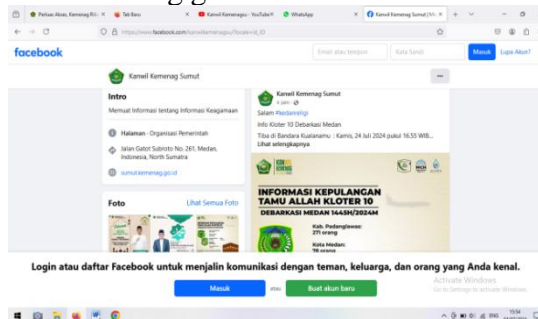


Gambar 15.

Media Sosial Facebook Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. *Sumber: Facebook @kanwilkemenagsumut*

Adapun seluruh informasi-informasi yang disebarkan atau diunggah pada laman media sosial facebook memiliki kesamaan dengan informasi yang diunggah di media sosial lainnya, yaitu seperti mengenai informasi beasiswa, kegiatan Haji, kegiatan kantor wilayah kementerian Agama Sumatera Utara maupun

berita-berita terbaru yang diunggah pada laman *website* kemenag.go.id.

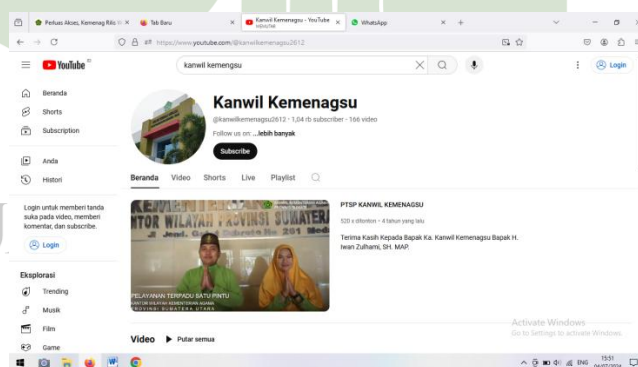


Gambar 16.

Media Sosial Facebook Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. *Sumber: Facebook @kanwilkemenagsumut*

Setelah peneliti telaah adapun akun Facebook Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara juga sangat aktif dalam mengupload berbagai informasi dan berita-berita terkini mengenai kementerian Agama Sumatera Utara dan akun Facebook @kanwilkemenagsumut ini juga memiliki jumlah pengikut 4,6 ribu pengikut.

4) Sosial Media Youtube

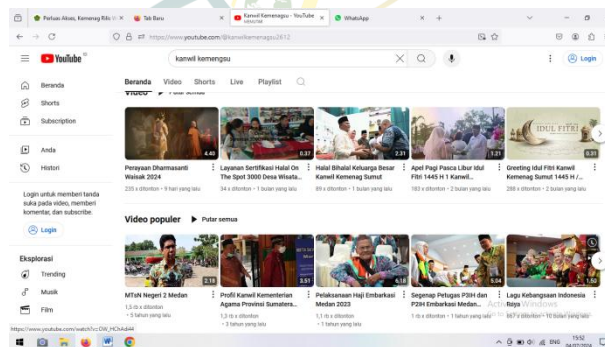


Gambar 17.

Media Sosial Youtube Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. *Sumber: Youtube @kanwilkemenagsu2612*

Peneliti juga melihat akun sosial media milik Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Utara di

media sosial Youtube atas nama akun @kanwilkemagsu2612 memiliki konten-konten yang sangat bervariasi bahkan beberapa konten memiliki durasi video yang lebih lama dan panjang dari pada konten-konten yang diunggah di media sosial yang lainnya seperti Facebook, Instagram, Tik Tok, dan Twitter. adapun jumlah video yang sudah diunggah dilaman youtube ini berjumlahkan sebanyak 166 video dan akun youtube @kanwilkemenagsu2612 juga memiliki 1,04 ribu subscriber.



Gambar 18.

Media Sosial Youtube Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. *Sumber: Youtube @kanwilkemenagsu2612*

Berikut beberapa konten video yang telah diunggah dilaman akun sosial media Youtube atas nama akun @kanwilkemenagsu2612 telah memposting berbagai konten video yang menarik dengan durasi yang lebih panjang sehingga masyarakat pun dapat melihat dan mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai kantor wilayah Kementerian Agama provinsi Sumatera Utara secara detail dan terperinci.

5) Sosial Media X (Twitter)



Gambar 19.
Media Sosial X (Twitter)
Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.
Sumber: X (Twitter) @kanwilkemenagsu

Media sosial X (twitter) @kanwilkemenagsu yang mulai digunakan sejak Agustus 2016 ini memiliki jumlah pengikut 588 pengikut disamping itu adapun yang mengelola akun @kanwilkemenagsu ini ialah Subbag Umum dan Humas Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Utara. adapun beberapa informasi berbentuk filayer maupun foto dan video yang diunggah di akun sosial media lainnya seperti Instagram juga diunggah pada akun X Twitter @kanwilkemenagsu. selain mengunggah berbagai flyer maupun foto berisi

informasi akun X Twitter @kanwilkemenagsu juga senantiasa membagikan link berita maupun informasi yang bersumber dari *website* kemenag.go.id.

6) Sosial Media WhatsApp



Gambar 20.

Logo Aplikasi WhatsApp.

Sumber: Website web.whatsapp.com

Selain beberapa aplikasi media sosial yang digunakan oleh humas (hubungan masyarakat) kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dalam rangka penyebaran informasi kepada publik. Humas (Hubungan Masyarakat) kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara juga menggunakan aplikasi WhatsApp dalam rangka pelayanan komunikasi interaksioanal tanya jawab mengenai informasi yang dicari dan dengan hal ini dapat memudahkan masyarakat yang minim pengetahuan mengenai informasi yang didapatkan dari website maupun aplikasi, jadi humas menyediakan pelayanan tanya jawab melalui WhatsApp upaya untuk memudahkan masyarakat terkhususnya orang tua maupun lansia dalam mencari informasi terkini mengenai kantor

wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. hal ini juga seperti yang disampaikan oleh Yusridha Afifa:

“untuk sejauh ini ya pasti masyarakat sudah banyak yang pakai gadget walaupun sebagian orang tua mungkin ga mengerti pasti ada kerabat nya yang minimal memiliki aplikasi WhatsApp, jadi kami juga ikut menyediakan di layanan informasi ada namanya WhatsApp, kayak WhatsApp sesi tanya jawab gitu ya apa ya dia informasinya mau nanya-nanya mengenai informasi ptsp digital. Tapi hanya penyajian informasi saja di aplikasi WhatsApp itu langsung. Tanya aja misalnya mau nanya-nanya seputar perihal nama rohaniawan gitu, pokoknya sebelum datang di tanya dulu apa keperluannya nanti tinggal diarahkan dan dibantu. Jadi saya rasa kalau WhatsApp itu nilai minimal lah dari sebuah informasi teknologi. Siapa sih orang tua di masa sekarang ini yang enggak bisa menggunakan handphone atau menggunakan aplikasi whatsapp. Ya sisanya mungkin yang kalau lebih dari ini bisa lebih ke isi form website dan sebagainya aplikasi, tapi kalau yang tua adalah sebenarnya standar ada yang minimal kalau misalnya yang kayak tua-tua sudah berumur artinya semua resusia disesuaikan, udah kami sesuaikan intinya kami sesuaikan la media-medianya disesuaikan.”

Adapun beberapa hasil observasi yang dilakukan, peneliti juga menemukan dan melihat berbagai bentuk publikasi yang diunggah melalui beberapa media cetak seperti :

1) Majalah



Gambar 21.

Majalah Kementerian Agama. *Sumber: Website kemenag.go.id*

2) Brosur atau Flyer



Gambar 22.

Brosur atau Flyer Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. *Sumber: Kanwil Kemenag Sumut*

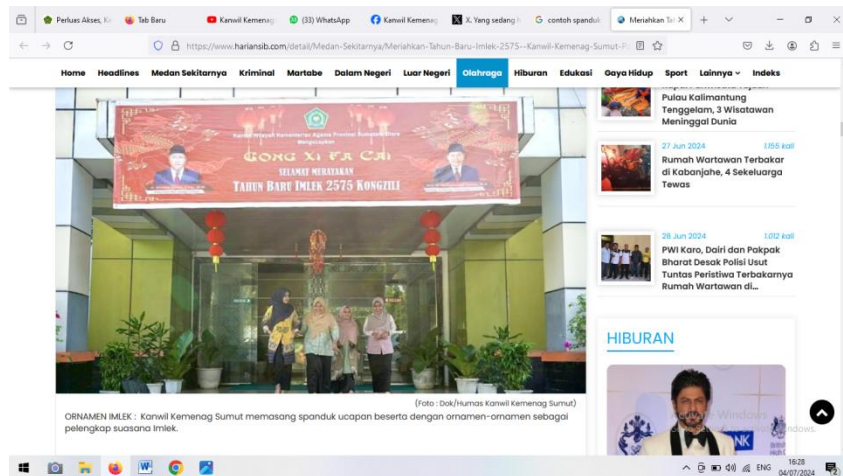
3) Banner



Gambar 23.

Banner Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. *Sumber: Kanwil Kemenag Sumut*

4) Spanduk



Gambar 24.

Spanduk Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.

Sumber: *Kanwil Kemenag Sumut*

c) Pengadaan *Super App* “Pusaka & Haji Pintar”



Gambar 25.

Tampilan Aplikasi Pusaka Kementerian Agama

Sumber: *website pusaka.kemenag.go.id*

Dalam mencapai upaya peningkatan pengelolaan layanan keterbukaan informasi melalui e-government kepada publik dan masyarakat Kementerian Agama juga menciptakan aplikasi “Pusaka”. dengan diciptakan aplikasi pusaka ini pada tahun 2022 diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam

mencari informasi maupun pelayanan dari kementerian Agama. hal ini juga seperti yang disampaikan oleh Yusridha Afifa:

“e-government sistem ini dalam pelayanan publik dari kementerian Agama pusat, nah inila yang saya sampaikan kemarin penggunaan it pada pelayanan publik itu sendiri sebenarnya memudahkan masyarakat otomatis misalnya kayak sekarang ngecek-ngecek porsi aja bisa melalui aplikasi pusaka yakan artinya kan semakin dimudahkan enggak mesti harus datang lagi ke kantor juga sudah bisa saat lagi santai, lagi nonton tv, juga sudah bisa diakses. Seperti "oh ya ada juga yang non konsepkan buat si haji" seperti itu pasti masyarakat bisa melakukannya sendiri dilakukan sendiri tinggal download aplikasi pusaka nanti kk juga boleh bedah itu aplikasi pusaknya disitu memang ada banyak sekali layanan-layanan informasi mengenai tentang kemenag, Hmm nah balik lagi nih karena kami insan di vertikal semua sudah terkonsep.”



Gambar 26.

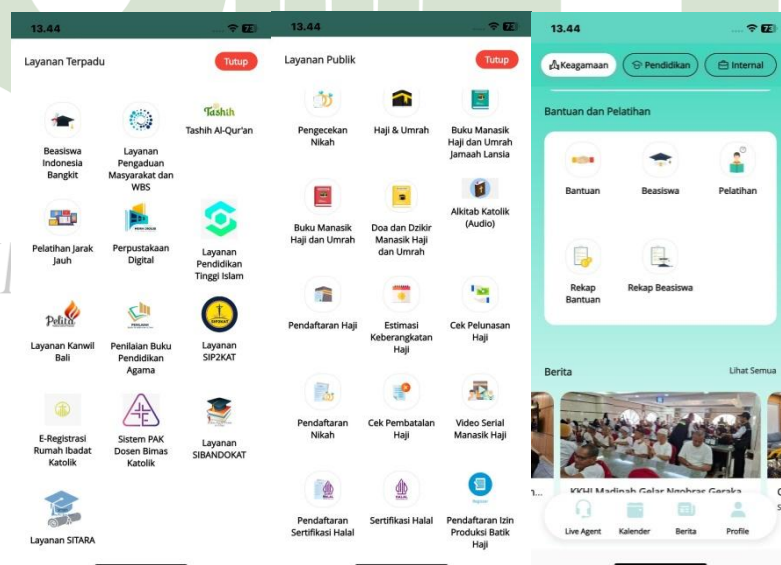
Tampilan Aplikasi Pusaka Kementerian Agama

Sumber: Aplikasi Pusaka (Pusaka Apps)

Peneliti juga mengamati bahwa aplikasi “Pusaka” memiliki fitur yang sangat lengkap seperti dikategori pertama adanya layanan terpadu yang didalamnya ada mengenai Beasiswa

Indonesia Bangkit, Layanan Pengaduan Masyarakat dan WBS, Tashih Al-Qur'an, Pelatihan Jarak Jauh, Perpustakaan Digital, Layanan Pendidikan Tinggi Islam, Layanan Kanwil, Penilaian Buku Pendidikan Agama, Layanan SIP2KAT, E-Registrasi Rumah Ibadat Katolik, Sistem PAK Dosen Bimas Katolik, Layanan SIBANDOKAT, Layanan SITARA.

Sedangkan dikategori kedua adanya layanan publik yang didalamnya berisi mengenai Pengecekan Nikah, Haji dan Umrah, Buku Manasih Haji dan Umrah Jamah Lansia, Buku Manasih Haji dan Umrah, Doa dan Dzikir Manasih Haji dan Umrah, Alkitab Katolik (audio), Pendaftaran Haji, Estimasi Keberangkatan Haji, Cek Pelunasan Haji, Pendaftaran Nikah, Cek Pembatalan Haji, Video Serial Manasih Haji, Pendaftaran Sertifikasi Halal, Sertifikasi Halal, Pendaftaran Izin Produksi Batik Haji, Pendaftaran Petugas Haji, Pendaftaran Media Center haji 2024. Terakhir di kategori ketiga terdapat Bantuan dan Pelatihan yang didalamnya terdapat menu Bantuan, Beasiswa, Pelatihan, Rekap Bantuan dan Rekap Beasiswa.



Gambar 27.
Tampilan Layanan Terpadu, Layanan Publik Pusaka Kementerian Agama
Sumber: aplikasi pusaka (Pusaka Apps)

Selain itu adapun aplikasi haji pintar yang disediakan oleh kementerian agama khusus untuk para jamaah Umrah dan Haji jadi dengan adanya aplikasi haji pintar ini diharapkan dapat lebih memudahkan bagi para jamaah untuk melaksanakan ibadah Umrah dan Haji dikarenakan ada beberapa fitur yang sangat mendukung untuk kemudahan para jamaah. pertama terintegrasi dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) secara online dan real time. Untuk mengetahui data jamaah haji melalui aplikasi ini, maka diperlukan log in dengan input data jamaah serta nomor porsi. adapun beberapa fitur dalam aplikasi haji pintar ini yaitu terdaftar fitur pendaftaran haji, pembinaan haji, layanan dalam negeri, layanan luar negeri, Umrah dan Haji khusus, Informasi jamaah haji, keuangan Haji, Video tutorial, dan Hak & Kewajiban Jamaah Haji. Adapun informasi yang dapat diakses dari aplikasi haji pintar diantaranya ialah jadwal penerbangan, layanan transportasi darat, rute jamaah haji, akomodasi Makkah dan Madinah, catering Makkah dan Madinah serta di Arafah Mina, informasi kesehatan, sms center, manasik, posisi jamaah dan petugas, dan informasi penting lainnya.

Fitur haji pintar dapat mengecek keberangkatan berdasarkan porsi. Dengan hanya memasukkan nomor porsi, jamaah dapat mengetahui waktu keberangkatan berdasarkan nomor porsi, bilamana ada perubahan waktu keberangkatan, maka perubahan ini dapat diketahui secara online dan real time, dikarenakan aplikasi haji pintar ini terintegrasi dengan Siskohat. Fitur ketiga, preview akomodasi. Dalam aplikasi haji pintar, dapat diketahui wilayah, foto hotel, nomor hotel kamar serta fasilitas hotel lainnya. Fitur baru keempat adalah tracking, dengan aplikasi haji pintar, keluarga yang ada di Tanah Air dapat mengetahui posisi keluarganya yang sedang menunaikan ibadah haji di Arab Saudi

atau sedang bertugas melayani jamaah haji di Arab Saudi, demikian juga keberadaan jamaah dapat dipantau oleh petugas lewat website.



Gambar 28.
Tampilan Aplikasi Haji Pintar Kementerian Agama
Sumber: aplikasi Haji Pintar

3. Faktor Penghambat Hubungan Masyarakat (Humas) Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dalam pengelolaan layanan informasi E-Government.

a) Terkendalaan Sumber Daya Manusia

Dalam melaksanakan tugasnya Humas (Hubungan Masyarakat) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara juga memiliki terkendalaan dalam menjalankan program tugasnya untuk mengelola pelayanan melalui E-government dalam meningkatkan keterbukaan informasi. Salah satu yang memicu terjadinya kendala atau hambatan yang dihadapi oleh Humas (Hubungan Masyarakat) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara sendiri yaitu

terkendalaan Sumber Daya Manusia. Hal ini seperti disampaikan oleh Yusridha Afifa:

“adapun hambatannya yaitu SDM (Sumber Daya Manusia) giniloh kan ada standar minimal dari penggunaan teknologi gitu kan butuh belajar banyak gitu dan enggak semua kan bisa langsung menggunakan ini seperti itu. Kalau di kanwil (kantor wilayah) oke otomatis semuanya bisa menggunakannya kadang-kadang di kabupaten kota misalnya kayak yang jauh-jauh gitu beberapa mungkin bisa beberapa mungkin butuh untuk banyak belajar lagi butuh waktu bukan saya bilang enggak bisa tapi hanya butuh waktu untuk belajar gitu jadi lebih ke situ aja hambatannya. Itu saja umumnya sih biasanya penyedia sarana prasarana kalau-kalau di kantor itu biasanya sarana pelaksanaannya itu biasanya kurang memadai kadang-kadang makin level kebawah kan makin-makin kurang fasilitasnya iya mungkin karena keterbatasan anggaran kalau di kabupaten kota akan tetapi kalau di kanwil (kantor wilayah) itu alhamdulillah semua fasilitasnya itu baru disini makanya bisa punya website secara lengkap semua resmi official.”

Peneliti memahami bahwa hambatan utama yang dihadapi oleh Humas (Humas (Hubungan Masyarakat) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara) adalah terkait dengan Sumber Daya Manusia (SDM). Tantangan ini muncul karena adanya standar minimal dalam penggunaan teknologi yang memerlukan waktu dan upaya untuk dipelajari. Tidak semua orang dapat langsung menguasai teknologi ini dengan cepat. Di tingkat kantor wilayah (kanwil), umumnya SDM (Sumber Daya Manusia) sudah memiliki kemampuan yang memadai untuk menggunakan teknologi tersebut. Namun, di kabupaten atau kota, terutama yang lokasinya jauh, kemampuan SDM (Sumber Daya Manusia) dalam menggunakan teknologi bisa bervariasi. Beberapa mungkin sudah mampu, sementara yang lain memerlukan lebih banyak waktu dan pembelajaran. Kesimpulannya, hambatan utamanya bukan pada ketidakmampuan, tetapi lebih pada kebutuhan waktu untuk mempelajari dan beradaptasi dengan

teknologi baru tersebut. Terkendalanya SDM ini lah yang menjadi faktor penghambat Hubungan Masyarakat (Humas) Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dalam pengelolaan layanan informasi E-Government.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Peneliti akan membahas hasil temuan dan data yang sudah didapatkan terkait dengan komunikasi interaksional humas (hubungan masyarakat) dalam mengelola layanan informasi E-government dan juga media yang digunakan Humas di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, beserta faktor penghambat humas (hubungan masyarakat) kantor wilayah kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dalam pengelolaan layanan informasi E-Government yang telah dipaparkan sebelumnya.

Dalam bagian ini, peneliti akan menjabarkan hasil data temuan penelitian yang sudah dilaksanakan dan sudah dijelaskan sebelumnya dan berusaha menguraikan rangkaian dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan kepada ketiga informan dua orang informan diantaranya yang merupakan Kepala Bagian Humas dan Pranata Humas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara serta bersama satu orang informan lainnya yang merupakan masyarakat calon jamaah Haji. Dan pada bagian ini akan dijabarkan secara terperinci dan berurut mengenai : (1) Komunikasi Interaksional Hubungan Masyarakat (Humas) dalam pengelolaan layanan informasi E-Government, (2) Pengelolaan Layanan Informasi E-Government di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, dan (3) Faktor Penghambat Hubungan Masyarakat (Humas) Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dalam pengelolaan layanan informasi E-Government.

1. Komunikasi Interaksional Hubungan Masyarakat (Humas) dalam pengelolaan layanan informasi E-Government.

Penelitian ini telah menemukan model komunikasi interaksional Humas (hubungan masyarakat) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara yang telah dilakukan. Seperti yang dijelaskan pada bab II bahwa Humas (Hubungan Masyarakat) sendiri memiliki peranan penting sebagai perantara antara badan publik dengan masyarakat

dalam menyediakan dan menyebarkan informasi melalui e-government yang dibutuhkan oleh masyarakat (publik) begitupun dengan sebaliknya. maka dari itu kemampuan yang harus dimiliki oleh humas (Hubungan Masyarakat) untuk menjalankan peran dan tugasnya

sebagai pusat pelayanan pengelolaan informasi yang bersumber dari lembaga pemerintah maupun publik. maka dari itu humas (hubungan Masyarakat) juga harus dapat melakukan komunikasi interaksional dengan masyarakat dalam mengelola pelayanan informasi E-government, model komunikasi interaksional sendiri ialah seperti yang sudah dijelaskan di bab II yaitu model komunikasi yang memiliki kesamaan dengan model komunikasi transaksional karena keduanya merupakan model komunikasi dua arah. Namun, model komunikasi interaksional sebagian besar digunakan untuk media baru atau new media seperti internet. menurut Schramm sendiri model komunikasi interaksional menggambarkan komunikasi sebagai proses dimana partisipan komunikasi saling bertukar posisi sebagai pengirim pesan dan penerima pesan serta membentuk makna bersama dengan cara mengirim dan menerima umpan balik dalam konteks fisik dan psikologis. selain itu humas (hubungan Masyarakat) juga harus dapat memproduksi bahan publikasi yang diperlukan oleh lembaga pemerintahan, instansi maupun publik. maka dari itu sebagai divisi yang memegang peran penting humas (hubungan masyarakat) harus memaksimalkan kinerjanya baik pada lingkup internal maupun eksternal.

Dalam perkembangan teknologi yang semakin maju dan canggih ini humas (hubungan masyarakat) pun dituntut untuk memiliki cara yang kreatif dan inovatif dalam pengelolaan layanan informasi E-government sehingga tugas-tugas yang sudah semestinya dilaksanakan dapat berjalan dengan lebih optimal. Diketahui dari hasil wawancara Humas (hubungan masyarakat) kantor wilayah kementerian Agama provinsi Sumatera Utara mengenai komunikasi interaksional humas (hubungan masyarakat) dalam pengelolaan layanan informasi E-government yaitu:

a) Model Komunikasi Interaksional Hubungan Masyarakat (Humas)

Dalam upaya memberi pelayanan pengelolaan informasi e-government humas (hubungan masyarakat) melakukan komunikasi interaksional dengan publik baik itu secara internal maupun eksternal. Akan tetapi hasil dari evaluasi bahwa humas (hubungan masyarakat kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara komunikasi interaksional yang dilakukan secara langsung atau tatap muka dengan masyarakat itu nilainya sangat kecil. Dikarenakan humas (hubungan masyarakat) kantor wilayah dominan levelnya adalah level koordinasi jadi tugasnya lebih untuk mengkoordinasi.

Jadi summingnya pihak humas (hubungan masyarakat) lebih kasih informasinya yang umum saja kepada publik. Kalau untuk lebih secara mendetail itu bisa diarahkan melalui layanan informasi yang telah disediakan oleh e-government. Seperti yang sudah dijelaskan di bab II bahwa e-government yaitu singkatan dari (elektronik pemerintah) biasa dikenal dengan e-gov, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah transformasi. E-government adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyalenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Secara singkat E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi publik, urusan bisnis, serta hal-hal lainnya yang berkenaan dengan pemerintahan.

Humas (hubungan masyarakat) kantor wilayah sendiri lebih melakukan koordinasi yang mau di koordinasikan itu satuan kerja humas kantor wilayah Kementerian Agama

Sumatera Utara jadi ada 33 kabupaten kota yang menjadi satuan kerja pihak humas kanwil kemenag. jadi untuk sentuhan-sentuhan komunikasi interaksional yang dilakukan secara intens tatap muka kepada masyarakat itu hanya dilakukan dan dilaksanakan oleh kabupaten kota mereka yang mencakup tugas untuk pelayanan-pelayanan terhadap masyarakat secara langsung karna level kanwil hanya dalam mengkoordinasi satuan kerja sedangkan untuk layanan secara intens terdapat di level kabupaten kota. Jadi Komunikasi Interaksional yang dilakukan oleh Hubungan Masyarakat (Humas) lebih berbasis kepada e-government dan kantor wilayah kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara ini juga sudah menggunakan pengelolaan layanan informasi E-government ini sejak tahun 2009 silam.

Disamping itu ada juga memang beberapa yang tidak bisa dikerjakan secara digital (E-government) gitu oleh pihak Humas (hubungan masyarakat) kantor wilayah kementerian Agama Sumatera Utara misalnya seperti konfirmasi, klarifikasi terhadap informasi yang orang lain butuhkan. seperti halnya di humas kantor wilayah ini ada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) jadi otomatis mereka yang ingin mencari tau data dan informasi itu pasti akan datang ke kantor wilayah langsung untuk melakukan komunikasi interaksional dalam rangka mengambil dan menggali informasi jadi tidak dikatakan 100% dilakukan secara elektronik (e-government) tapi hal-hal yang seperti itu masih ditemui dan masih ada terjalin baik itu antara government to customer, government to business, government to government, dan government to employe.

2. Pengelolaan layanan informasi e-government di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.

a) Mengoptimalkan Penyebaran Informasi melalui *Website*

Dalam upaya meningkatkan pengelolaan pelayanan informasi e-government di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, Humas (hubungan masyarakat) Kantor Wilayah Sumatera Utara berupaya terus mengoptimalkan penyebaran informasi melalui e-government yaitu dengan cara melakukan pengelolaan layanan informasi melalui *website*, baik itu dari pengoptimalkan layanan informasi, tampilan laman *website* dan beberapa pilihan menu yang dapat memudahkan pengakses.

Dengan bantuan dari PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi), Humas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dapat mengunggah beberapa informasi-informasi keagamaan, pelayanan maupun beberapa data khusus mengenai kantor wilayah kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara menggunakan sumber *website* khusus PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) yaitu melalui *website* ppid.kemenag.go.id dan satudata.kemenag.go.id yang kedua *website* tersebut juga tertera pada laman *website* resmi kemenag.go.id.

Pembaruan informasi di *website* dilakukan secara bertahap: dimulai dari penulisan oleh pembuat narasi, kemudian mendapat persetujuan dari editor, baru setelah itu informasi tersebut dapat diunggah ke *website*. Proses ini membantu memastikan bahwa informasi yang dipublikasikan adalah benar, berkualitas tinggi, dan bebas dari kesalahan.

b) Mengoptimalkan Penyebaran Informasi melalui Sosial Media dan Media Cetak

Dalam menjalankan tugasnya saja humas (hubungan masyarakat) pemerintahan itu dituntut untuk senantiasa aktif dan kreatif salah satunya dengan memanfaatkan media yang sedang berkembang dikalangan masyarakat saat ini. hal ini juga tertuang pada instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, dalam mengikuti perubahan menuju era masyarakat informasi kemajuan teknologi dan potensi pemanfaatannya mempermudah bagi pengakses maupun pengelola dalam lingkup yang besar dan secara cepat. untuk menjalankan e-government pemanfaatan teknologi komunikasi dalam proses pemerintahan akan meningkatkan kemudahan, transparansi dan akuntabilitas dari Badan Pemerintah. Untuk melaksanakan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003, Humas (hubungan masyarakat) pemerintahan dituntut untuk menyesuaikan perkembangan komunikasi menuju e-government yang mempermudah masyarakat.

Dalam meningkatkan pengelolaan pelayanan informasi e-government kepada publik humas (Hubungan Masyarakat) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara mengoptimalkan dalam memaksimalkan penyebaran informasi melalui beberapa media sosial dan media cetak. dengan mengunggah berbagai tulisan dan konten di setiap laman media cetak yang diterbitkan seperti majalah, brosur, flyer, banner, spanduk dan platform wadah sosial media seperti di Instagram, Facebook, Tik Tok, X (Twitter) Youtube milik Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara mengunggah berbagai informasi-informasi yang dikemas secara kreatif dan inovatif dalam bentuk

konten baik secara tulisan, visual maupun audio visual. informasi yang diedarkan pun sangat menarik dan ringkas sehingga informasi yang didapatkan lebih mudah untuk dicerna dan dipahami oleh publik.

Penggunaan media sosial pada Kantor Wilayah Kementerian Agama mengacu pada Instruksi Presiden Republik Indonesia (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional dalam pengembangan e-government. bahwa dengan kemajuan teknologi serta potensi pemanfaatannya secara luas, akan membukakan peluang bagi pengelola maupun pengakses informasi dalam jangkauan yang besar secara lebih cepat dan akurat. selain dari pada itu juga pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam lingkup pemerintahan akan meningkatkan kemudahan, keefektifitasan, transparansi dan akuntabilitas penyelenggara pemerintahan dengan mengunggah dan menyediakan informasi publik pada *website* dan media sosial selain menerapkan E-Government. (Instruksi Presiden Republik Indonesia, 2003)

Dengan melaksanakan E-government memiliki dampak yang sangat positif bagi masyarakat maupun publik. dimana informasi dengan mudah dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat dimana pun berada dan secara optimal dapat diakses informasi-informasi tersebut dengan sangat mudah. Lembaga juga demikian diberikan kemudahan dengan adanya E-Government ini dapat untuk melihat kembali data-data maupun beberapa informasi yang terdahulu pernah diunggahnya. Humas (Hubungan Masyarakat) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dengan menggunakan penggunaan media *website* dan media sosial untuk menyebarkan berbagai informasi penting pada

penerapan e-government dimana pemerintah mulai diminta untuk mengaplikasikan kemajuan berbasis internet yaitu kemajuan teknologi informasi sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi terbaru dan terkini (up to date).

Humas (hubungan masyarakat) Kementerian Agama beserta pejabat pengelola informasi UU Nomor 14 Tahun 2008 mengenai keterbukaan informasi publik. tepatnya pada pasal 7 ayat 1 bahwa Badan Publik berkewajiban untuk menyediakan, memberikan, memperbarui informasi publik sesuai dengan kewenangannya. Serta pada ayat 2 menegaskan, menyediakan informasi publik yang benar dan tidak menyesatkan merupakan kewajiban dari seluruh Badan Publik dalam ajaran Islam, mempermudah dan membantu orang lain dalam kesulitan maka akan dimudahkan pula kesulitannya hal tersebut di pertegas dalam surat Al-Ma'idah ayat 2 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا
 الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أَمِينَ النَّبِيِّ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ
 وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ
 عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا
 تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah, jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qalā'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula mengganggu) para pengunjung Baitulharam sedangkan mereka mencari karunia dan rida Tuhannya! Apabila kamu telah bertahalul

(menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau). Janganlah sekali-kali kebencian (-mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi dari Masjidil haram, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.”

Dengan penggunaan media sosial untuk menyebarkan informasi hendaklah menyediakan informasi publik yang benar dan tidak menyesatkan merupakan kewajiban dari seluruh Badan Publik dalam ajaran Islam terkhususnya humas (hubungan masyarakat) Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Utara maka hendaklah humas dalam menyebarkan informasi dengan perkataan yang tegas dan benar (Qaulan Sadidan) adalah konsep perkataan yang benar tegas, jujur, dan lurus. dalam Al-Quran kata qaulan sadidan disebut 2 kali yaitu ada di An-Nisa ayat 9 dan Al-Ahzab ayat 70:

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ

○۹ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya:

Hendaklah merasa takut orang-orang yang seandainya (mati) meninggalkan setelah mereka, keturunan yang lemah (yang) mereka khawatir terhadapnya. Maka, bertakwalah kepada Allah dan berbicaralah dengan tutur kata yang benar (dalam hal menjaga hak-hak keturunannya).

○۷ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar.

Ibnu Katsir menyebutkan qaul sadidan adalah perkataan yang benar lurus dan tidak menyimpang dan tidak berpaling dari kebenaran. dapat disimpulkan bahwa konten atau informasi yang dipublishkan hendaknya benar-benar di perhatikan kelayakannya, disampaikan dengan tutur kata yang baik, bijak, dan adil sehingga tidak menimbulkan perdebatan dan perpecahan. maka dari itu hendaklah memperbaiki saluran-saluran yang dapat dijangkau oleh masyarakat dengan mempertahankan dan memperkuat dari segi keamanan saluran yang digunakan agar tidak dapat di hack atau disalah gunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab. sehingga segala arus informasi yang disebar oleh humas (hubungan masyarakat) kantor wilayah provinsi Sumatera Utara hendaknya senantiasa berprinsipkan qaulan sadidan.

c) Pengadaan *Super App* “Pusaka & Haji Pintar”

Disamping mengoptimalkan pengelolaan layanan informasi berbasis E-government Humas (hubungan masyarakat) Kementerian Agama juga menggunakan inovasi dalam meningkatkan kualitas pengelolaan layanan informasi publik yaitu dengan menyediakan aplikasi *Super Apps* “Pusaka”. Aplikasi pusaka ini sendiri diluncurkan pada tahun 2022 yang lalu dan sekitar 500 ribu pengguna aplikasi yang menginstal aplikasi *Super Apps* “Pusaka” ini. dikarenakan memiliki berbagai fitur yang sangat lengkap seperti seperti dikategori pertama adanya layanan terpadu yang didalamnya ada mengenai Beasiswa Indonesia Bangkit, Layanan Pengaduan Masyarakat dan WBS, Tashih Al-Qur’an, Pelatihan Jarak Jauh, Perpustakaan Digital, Layanan Pendidikan Tinggi Islam, Layanan Kanwil, Penilaian Buku Pendidikan Agama, Layanan SIP2KAT, E-Registrasi Rumah Ibadat Katolik,

Sistem PAK Dosen Bimas Katolik, Layanan SIBANDOKAT, Layanan SITARA.

Sedangkan dikategori kedua adanya layanan publik yang didalamnya berisi mengenai Pengecekan Nikah, Haji dan Umrah, Buku Manasih Haji dan Umrah Jamah Lansia, Buku Manasih Haji dan Umrah, Doa dan Dzikir Manasih Haji dan Umrah, Alkitab Katolik (audio), Pendaftaran Haji, Estimasi Keberangkatan Haji, Cek Pelunasan Haji, Pendaftaran Nikah, Cek Pembatalan Haji, Video Serial Manasih Haji, Pendaftaran Sertifikasi Halal, Sertifikasi Halal, Pendaftaran Izin Produksi Batik Haji, Pendaftaran Petugas Haji, Pendaftaran Media Center haji 2024. Terakhir di kategori ketiga terdapat Bantuan dan Pelatihan yang didalamnya terdapat menu Bantuan, Beasiswa, Pelatihan, Rekap Bantuan dan Rekap Beasiswa.

Selain itu adapun aplikasi haji pintar yang disediakan oleh kementerian agama khusus untuk para jamaah Umrah dan Haji jadi dengan adanya aplikasi haji pintar ini diharapkan dapat lebih memudahkan bagi para jamaah untuk melaksanakan ibadah Umrah dan Haji dikarenakan ada beberapa fitur yang sangat mendukung untuk kemudahan para jamaah. pertama terintegrasi dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) secara online dan real time. Untuk mengetahui data jamaah haji melalui aplikasi ini, maka diperlukan log in dengan input data jamaah serta nomor porsi. adapun beberapa fitur dalam aplikasi haji pintar ini yaitu terdaftar fitur pendaftaran haji, pembinaan haji, layanan dalam negeri, layanan luar negeri, Umrah dan Haji khusus, Informasi jamaah haji, keuangan Haji, Video tutorial, dan Hak & Kewajiban Jamaah Haji. Adapun informasi yang dapat diakses dari aplikasi haji pintar diantaranya ialah jadwal penerbangan, layanan transportasi darat, rute jamaah haji, akomodasi

Makkah dan Madinah, katering Makkah dan Madinah serta di Arafah Mina, informasi kesehatan, sms center, manasik, posisi jamaah dan petugas, dan informasi penting lainnya.

Fitur haji pintar dapat mengecek keberangkatan berdasarkan porsi. Dengan hanya memasukkan nomor porsi, jamaah dapat mengetahui waktu keberangkatan berdasarkan nomor porsi, bilamana ada perubahan waktu keberangkatan, maka perubahan ini dapat diketahui secara online dan real time, dikarenakan aplikasi haji pintar ini terintegrasi dengan Siskohat. Fitur ketiga, preview akomodasi. Dalam aplikasi haji pintar, dapat diketahui wilayah, foto hotel, nomor hotel kamar serta fasilitas hotel lainnya. Fitur baru keempat adalah tracking, dengan aplikasi haji pintar, keluarga yang ada di Tanah Air dapat mengetahui posisi keluarganya yang sedang menunaikan ibadah haji di Arab Saudi atau sedang bertugas melayani jamaah haji di Arab Saudi, demikian juga keberadaan jamaah dapat dipantau oleh petugas lewat website.

3. Faktor Penghambat Hubungan Masyarakat (Humas) Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dalam pengelolaan layanan informasi E-Government.

a) Terkendalaan Sumber Daya Manusia

Dalam proses melaksanakan pengelolaan layanan informasi E-Government di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara tentunya diberbagai lembaga memiliki hambatan dalam mencapai proses yang dilakukan. dan adapun proses penghambat Humas (hubungan masyarakat) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dapat berasal dari hambatan internal maupun hambatan dari eksternal lembaga. dikarenakan hambatan akan selalu ada dan akan ada terus selama proses komunikasi interaksional berlangsung, dan tentunya dengan adanya hambatan ini akan

sangat berpengaruh kepada proses komunikasi tersebut. beberapa hambatan yang biasanya terjadi itu karena adanya keterbatasan fasilitas maupun peralatan lalu adanya hambatan semantik yaitu hambatan yang terjadi karena adanya kesalahan penafsiran dalam proses komunikasi lalu ada juga hambatan manusiawi yang terjadi karena secara alamiah bisa disebabkan karena adanya perbedaan persepsi, perbedaan keahlian dan yang lainnya. (Rismayanti, 2018)

Dalam hasil wawancara menurut informan dari Pranata Humas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara bahwa Dalam melaksanakan tugasnya Humas (Hubungan Masyarakat) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara juga memiliki terkendalaan dalam menjalankan program tugasnya untuk mengelola pelayanan melalui E-government dalam meningkatkan keterbukaan informasi. Salah satu yang memicu terjadinya kendala atau hambatan yang dihadapi oleh Humas (Hubungan Masyarakat) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara sendiri yaitu terkendalaan Sumber Daya Manusia (SDM). hal ini merupakan salah satu pemicu terjadinya penyebab kurang optimalnya Humas (hubungan masyarakat) dalam pengelolaan layanan informasi e-government dikarenakan menurunnya tingkat terkendalaan Sumber Daya Manusia (SDM).

Peneliti memahami bahwa hambatan utama yang dihadapi oleh Humas (Humas (Hubungan Masyarakat) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara adalah terkait dengan Sumber Daya Manusia (SDM). Tantangan ini muncul karena adanya standar minimal dalam penggunaan teknologi yang memerlukan waktu dan upaya untuk dipelajari. Tidak semua orang dapat langsung menguasai teknologi ini dengan cepat. Di tingkat kantor wilayah (kanwil), umumnya

SDM (Sumber Daya Manusia) sudah memiliki kemampuan yang memadai untuk menggunakan teknologi tersebut. Namun, di kabupaten atau kota, terutama yang lokasinya jauh, kemampuan SDM (Sumber Daya Manusia) dalam menggunakan teknologi bisa bervariasi. Beberapa mungkin sudah mampu, sementara yang lain memerlukan lebih banyak waktu dan pembelajaran. Kesimpulannya, hambatan utamanya bukan pada ketidakmampuan, tetapi lebih pada kebutuhan waktu untuk mempelajari dan beradaptasi dengan teknologi baru tersebut. Terkendalanya SDM ini lah yang menjadi faktor penghambat Hubungan Masyarakat (Humas) Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dalam pengelolaan layanan informasi E-Government.

Maka dari itu selain mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sebagai penerapan dari e-government, humas (hubungan masyarakat) juga harus meningkatkan kualitas dari sumber daya manusianya sendiri, terlebih tanggung jawab sebagai pengabdian masyarakat menuntut agar humas (hubungan masyarakat) terkhususnya dalam ruang lingkup pemerintah bekerja secara optimal dalam melayani masyarakat. Demi meningkatkan sumber daya manusia inilah perlu diadakannya pelatihan. Menurut Rachmawati (2008) ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk melatih sumber daya manusia dalam melaksanakan pekerjaan atau tugasnya. pertama, *On the job training* yaitu pelatihan yang dilakukan untuk memahami, mempelajari, dan langsung mengerjakannya. kedua, *off the job training* pelatihan diluar pekerjaan yang dipakai ketika pekerja dituntut untuk mengerti dan memahami dengan cepat dalam penguasaan pekerjaan.

Dengan meningkatkan sumber daya manusia maka humas (hubungan masyarakat) Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dapat lebih fokus dalam menjalankan tugasnya yaitu untuk kepentingan masyarakat, memaksimalkan layanan untuk masyarakat serta tentunya memberikan yang terbaik untuk masyarakat. dari uraian tersebut Islam juga mengajarkan bahwa hendaklah memberikan yang terbaik dari yang dikerjakan, tidak memberikan yang tidak berkualitas. Hal ini ditegaskan Al-Qur'an surah Al-Baqarah Ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيبَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخَذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ ﴿٢٠٢﴾

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al-Baqarah Ayat 267).

Dari Ayat tersebut mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan, hendaknya memberikan yang terbaik untuk masyarakat, agar adanya transparansi kepada masyarakat dari badan pemerintahan. Humas (Hubungan Masyarakat) dalam hal ini harus mengerti mengenai kebijakan-kebijakan pemerintah yang sedang dan akan dilaksanakan agar seluruh kewajiban yang dimiliki sebagai badan publik maupun penyelenggara pemerintahan dapat terlaksana dengan baik, maka dari itu terkendalaan Sumber Daya Manusia (SDM) harus lebih dioptimalkan.