



Pelayanan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Tertib Administrasi Calon Jemaah Haji

Atika Khairul¹, Bahrudin², Fathin Anjani Hilman¹

¹Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

²Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

*Email : atikakhairul@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi, menemukan faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan SISKOHAT dalam mengarahkan tertib administrasi calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2023. Teori yang digunakan dalam penelitian ini teori Pelayanan menurut Sampara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SISKOHAT memberikan kemudahan dalam pengelolaan administrasi haji melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan pelayanan *tangible*. Faktor pendukungnya meliputi peralatan yang memadai, tenaga kerja terlatih, efisiensi, akurasi, pengelolaan terpusat, peningkatan layanan, dan keamanan data. Sedangkan faktor penghambatnya koneksi atau jaringan yang tidak stabil, sistem pusat yang kurang baik, serta kurangnya kedisiplinan teknis dalam pengelolaan sistem.

Kata Kunci : SISKOHAT; Administrasi Haji; Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to investigate, find out the supporting and inhibiting factors of SISKOHAT services in directing the orderly administration of prospective hajj pilgrims at the Ministry of Religion of Sumedang Regency in 2023. The theory used in this study is the Service theory according to Sampara. This study uses a qualitative method. The results of the study show that SISKOHAT provides convenience in managing hajj administration through aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible service. Supporting factors include adequate equipment, trained workers, efficiency, accuracy, centralized management, improved services, and data security. While the inhibiting factors are unstable connections or networks, poor central systems, and lack of technical discipline in system management.

Keywords : SISKOHAT; Hajj Administration; Services

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara berpenduduk muslim terbesar di dunia memberangkatkan jemaah haji dalam jumlah terbesar dibanding dengan negara lain. Setiap tahun calon jemaah haji Indonesia semakin meningkat jumlahnya, hal ini merupakan fenomena keagamaan yang patut disyukuri. Pada tahun 2023 tercatat sekitar 221.000 calon jemaah haji yang diberi kesempatan untuk berangkat ke tanah suci pada musim haji mendatang. Selain jumlah tersebut, ada beberapa calon jemaah haji yang tertunda pemberangkatannya akibat kebijakan kuota haji yang di tetapkan oleh pemerintah kerajaan arab saudi. Kenyataan ini menggambarkan semangat calon jemaah Haji dalam menjalankan rukun Islam ke-5 (Mas'adi & Suci, 2021).

Dari jumlah jemaah haji di Indonesia yang semakin meningkat setiap tahunnya, menuntut pemerintah untuk berupaya memberikan kualitas pelayanan terbaik. Untuk memberikan kualitas terbaik, Kementerian Agama telah mengembangkan sistem informasi dan Komputerisasi Haji terpadu yaitu (SISKOHAT) dengan bantuan layanan teknologi informasi dan komunikasi yang tersebar di Indonesia dan Arab Saudi. Pembangunan SISKOHAT yang dapat meningkatkan sistem terintegrasi dan terpusat diharapkan benar-benar dapat meningkatkan kualitas pelayanan Haji dengan mengurangi kemungkinan kesalahan pengisian data dan informasi yang sangat penting dalam proses tersebut dalam menentukan jumlah permohonan jemaah (Suzami dan Hudaya, 2021: 4). Adapun untuk meningkatkan dalam bidang pelayanan, suatu langkah yang tepat diambil oleh Kementerian Agama Kabupaten Sumedang yaitu (SISKOHAT) yang mencakup sistem layanan online dan real-time antara bank organisasi penyimpanan ONH dan kantor regional serta komputer Kementerian Agama di 33 negara bagian (Syaukani, 2009: 109).

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi saat ini yang memberikan akses informasi yang luas kepada semua orang, termasuk dalam penyelenggaraan ibadah haji yang memerlukan penyebaran informasi, sebelum SISKOHAT hadir pada tahun 1990-an, Kementerian Agama mengelola data dan informasi secara manual. Pengelolaan manual tersebut melibatkan peralatan seperti mesin ketik, penulisan tangan, kalkulator, mesin stensil, dan fotokopi. Pada tahun 1995, ketika jumlah jemaah haji melebihi kuota yang tersedia untuk keberangkatan dibangun SISKOHAT. Perbaikan pada (SISKOHAT) yang dilakukan oleh Kementerian Agama pada tahun 2014 adalah langkah penting dalam pengembangan dan peningkatan sistem tersebut, menghasilkan SISKOHAT Generasi 2 yang diresmikan dan digunakan di setiap provinsi di Indonesia (Ardiana & Fatimah, 2021: 31).

Di samping hal-hal di atas, upaya peningkatan Pelayanan haji terus diberikan oleh Kementerian Agama Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Muslim dan Urusan Haji dengan melakukan evaluasi terhadap hasil penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun, kemudian melakukan perbaikan model layanan untuk remediasi kesulitan timbul kekurangan. Mengelola dan melayani ratusan ribu jemaah haji di Indonesia tentu bukan perkara yang mudah, tetapi diperlukan pengelolaan yang cermat dan sistem komputer untuk memudahkan *check-in*, *check-out*, dan urusan terkait data lainnya. Oleh karena itu, bagian data dan SISKOHAT merupakan ahlinya. Departemen ini bertugas memasukkan data yang masuk beserta manifestasinya. Selain itu, telah dilakukan entri data jumlah jemaah dan petugas haji masing-masing rombongan beserta seluruh data yang diperlukan ke dalam aplikasi SISKOHAT (Ruhana, 2015).

Kementerian Agama Pusat memberikan kode akses khusus untuk Login SISKOHAT di setiap Wilayah Kementerian Agama Kabupaten atau Kota. Jadi, setiap Kabupaten atau kota mempunyai akses tersendiri untuk Login SISKOHAT, dan apabila login SISKOHAT mengalami gagal Login dikarenakan lupa dengan *password* sebanyak 2 kali, maka dengan otomatis SISKOHAT tidak lagi dapat di akses, untuk itu pihak Kementerian Agama Kabupaten/Kota tersebut segera menghubungi pihak pusat/Kantor Wilayah (KANWIL) terkait agar SISKOHAT dapat di Akses Kembali.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas topik terkait SISKOHAT, di antaranya Mauludi (2020) yang meneliti efektivitas penggunaan SISKOHAT dalam pelayanan haji di Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama RI. Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian melihat bahwa Sistem Informasi dan Komunikasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Direktorat Jenderal PHU Kementerian Agama Republik Indonesia telah efektif diterapkan, dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut meliputi kompleksitas sistem, fasilitas sistem informasi, sumber daya manusia yang ahli, dan standar operasional yang berlaku. SISKOHAT memegang peran sentral dalam pelayanan penyelenggaraan haji, terutama dalam proses registrasi dan pembatalan, sehingga menjadi pilar utama dalam penyelenggaraan haji.

Selanjutnya, Gusnanda (2021) meneliti pelayanan haji menggunakan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Lima Puluh Kota. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, pencatatan, wawancara, dan analisis pasca kegiatan. Hasil penelitiannya mengulas latar belakang tentang kekurangan sumber daya manusia karena kurangnya pelatihan untuk pengembangan SDM, serta hambatan dalam kegiatan bimbingan haji akibar

pandemi COVID-19 dan keterbatasan perangkat serta jaringan yang berdampak pada keterlambatan penerbitan.

Rizwan (2019) juga mengoptimalkan SSKOHAT dalam pelayanan pendaftaran haji reguler di Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Teori Kesuksesan Sistem Informasi yang diajukan oleh McLean dan DeLone (2003) menjadi landasan teoretis, yang menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dapat dinilai dari tiga aspek utama, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam proses Pendaftaran Haji Reguler di PHU Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya dinilai telah mencapai tingkat optimal dan beroperasi sesuai dengan tujuannya. Kualitas Informasi terbukti dengan validitas dokumen yang diserahkan oleh jemaah, kualitas sistem tercermin dalam pemeliharaan serta seleksi perangkat keras yang cocok dengan perangkat lunak serta pemilihan SDM yang sesuai, sementara kualitas pelayanan tercermin dalam respons yang cepat dan sensitif terhadap kebutuhan jemaah.

Kasubag Pengelolaan Sistem Jaringan Siskohat Ditjen PHU Kementerian Agama Kabupaten Sumedang menjelaskan bahwa pemerintah selalu berupaya untuk mengurangi gangguan dalam sistem jaringan saat penyelenggaraan haji, tetapi pada kenyataannya, kondisi (SSKOHAT) tidak selalu dalam keadaan baik, diperkuat dari bukti saat melayani para pendaftar Haji dimana Sistem terkadang tidak stabil, koneksi buruk yang sering terjadi saat sedang melayani para pendaftar Haji mengakibatkan lambatnya pelayanan yang diberikan, dan lambatnya koneksi saat sedang menggunakan (SSKOHAT) menjadi keluhan untuk para pendaftar Haji. Beberapa masalah yang sering terjadi dalam jaringan Siskohat termasuk kerusakan perangkat seperti komputer, dan konektor jaringan, serta gangguan atau kerusakan perangkat keras seperti hub, switch, modem, router, serta masalah terkait kecepatan koneksi. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengevaluasi pelayanan SSKOHAT dalam mengarahkan tertib administrasi calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

Penelitian ini tentu memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, di mana penelitian ini berfokus pada pelayanan SSKOHAT dalam mengarahkan tertib administrasi calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang pada tahun 2023. Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan SSKOHAT di lokasi tersebut. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik tentang kondisi pelayanan SSKOHAT di Kabupaten Sumedang pada tahun berjalan. Penelitian dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, Jawa Barat, karena lokasi ini sangat berperan penting dalam mengetahui kondisi

pelayanan SISKOHAT kepada calon jemaah haji, sehingga dapat menjadi acuan untuk meningkatkan manajemen pelayanan SISKOHAT di masa mendatang.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab sejumlah pertanyaan seperti: 1) Bagaimana pelayanan SISKOHAT dalam mengarahkan tertib administrasi calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2023? 2) Apa saja faktor pendukung pelayanan SISKOHAT? dan 3) apa saja faktor penghambat pelayanan SISKOHAT? Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan staf dan calon jemaah haji, serta analisis dokumen terkait. Sementara analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman (1984) yang melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tujuannya adalah memberikan gambaran mendalam tentang pelayanan SISKOHAT dalam mengarahkan tertib administrasi calon jemaah haji di lokasi penelitian, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya.

LANDASAN TEORITIS

Pelayanan menurut Sampara, dalam Sinambela (2007) adalah “Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Sutopo & Sugiyanti (1998) mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang di perlukan seseorang. Boediono dalam Eka (2018: 15), menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Moenir (1992:16) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu proses pemuasan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung. Fokus pengertian pelayanan di atas adalah pada pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala upaya seseorang untuk mencapai tujuannya yaitu mencapai kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

Dalam Bilgah (2018) Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Menurut Kurniawan (2005:6) dalam Pasolong (2007: 128) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses atau tindakan pemberian pelayanan atau pemenuhan kebutuhan orang lain yang berkepentingan pada suatu organisasi atau lembaga atau masyarakat pada umumnya, menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan.

Pelayanan Publik menurut Mahmudi (2010: 223), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara Sinambela (2014:5)]menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Menurut Robert dalam Maryam (2016) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik Negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan. Menurut Fitzimons dalam sinambela (2017:7) menjelaskan bahwa terdapat 5 indikator pelayanan publik yaitu : 1. *Reability* atau keandalan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk melakukan atau menyediakan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dalam waktu yang tepat, 2. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Responsiveness atau daya tanggap adalah kemampuan suatu perusahaan yang dilakukan oleh karyawan secara langsung untuk memberikan layanan dengan cepat dan tanggap, 3. *Assurance* atau jaminan mengacu pada pengetahuan dan perilaku karyawan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap layanan yang disediakan, 4. *Empathy* (Empati) *Empathy* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen, 5. *Tangibles* (Bukttilangsung) *Tangibles* merupakan merujuk pada bukti konkret atau nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

Menurut (Ety., 2017) Sistem adalah seperangkat unsur yang saling berhubungan dan saling memengaruhi dalam satu lingkungan tertentu. Menurut (Davis, 1991) Sistem merupakan bagian-bagian yang beroperasi secara berbarengn untuk mencapai beberapa tujuan. Menurut Raymond dalam Rochaety: (2017) Sistem adalah sekelompok elemen yang terintegrasi untuk mencapai suatu tujuan.

Davis G.B (1999): menyebutkan Informasi tersebut adalah informasi yang dikembangkan dalam bentuk yang berguna bagi penerima dan berwujud, dalam bentuk nilai, yang dapat dipahami dalam keputusan saat ini dan masa depan. Menurut Pratama (2014:9) menyatakan Informasi merupakan hasil pengolahan data dari satu atau berbagai sumber, yang kemudian diolah, sehingga memberikan nilai, arti, dan manfaat. Kadir (2002: 31); McFadden dkk (1999) mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut. Azhar Susanto (2004:46) dalam bukunya Sistem Informasi Akuntansi, menyatakan: Bahwa informasi adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat.

Marimin (2006) menyederhanakan pemahaman terhadap sistem informasi sebagai komponen dalam organisasi atau perusahaan yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi yang akan digunakan oleh satu atau lebih pemakai (*users*).

Tertib administrasi merupakan pelaksanaan administrasi yang tertata secara sistematis (tidak tumpang-tindih) guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif. (Baghi, 2018) Jemaah haji adalah seorang Muslim yang memiliki keinginan yang tulus untuk melaksanakan ibadah haji, serta memiliki kemampuan fisik yang memadai untuk menjalani semua ritual ibadah haji dan juga mampu secara finansial untuk membiayai perjalanan tersebut (Aziz, 2007)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengenai Pelayanan SISKOHAT Dalam Mengarahkan Tertib Administrasi Calon Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang Tahun 2023, pengumpulan data atau informasi dilakukan dengan menggunakan Teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara agar informan lebih terbuka dan informan lebih leluasa dalam memaparkan opininya. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh menjelaskan bahwa Pelayanan SISKOHAT Dalam Mengarahkan Tertib Administrasi Calon Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang Tahun 2023 terdapat faktor pendukung dan penghambatnya.

Pelayanan SISKOHAT Dalam Mengarahkan Tertib Administrasi Calon Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang Tahun 2023

Tertib administrasi menjadi kunci dalam memberikan pelayanan yang baik, terutama dalam pelayanan online dan real-time seperti yang diselenggarakan melalui Sistem Informasi dan Komputer Haji Terpadu (SISKOHAT). Tujuan utama SISKOHAT adalah untuk menyelenggarakan ibadah haji secara lebih terstruktur dan efisien, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komputerisasi. Melalui SISKOHAT, pengelolaan calon jemaah haji menjadi lebih teratur, mulai dari registrasi, pemeliharaan database, pengurusan dokumen, hingga pendataan pelayanan haji di Indonesia dan Arab Saudi menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (ICT).

Mayoritas umat Islam di Indonesia hampir mencapai 87%, dan jumlah penduduk yang besar tersebut menjadikan Indonesia sebagai negara dengan jumlah jemaah haji terbanyak di dunia. Seiring bertambahnya jumlah jemaah haji setiap tahunnya, Siskohat menjadi salah satu form aplikasi jemaah haji yang paling penting dalam proses pendaftaran calon jemaah haji. Registrasi Siskohat memungkinkan Siskohat mengakses data pendaftaran haji dengan berbagai cara, termasuk mendaftarkan dan menyimpan database jemaah dan petugas haji.

SISKOHAT hadir sebagai solusi atas beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan haji, seperti keterbatasan kuota haji dan peningkatan jumlah calon jemaah haji. Mulai diperkenalkan pada tahun 2011 untuk mengatasi masalah kelebihan kuota, SISKOHAT terus berkembang dengan memperkenalkan perangkat baru. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, SISKOHAT bertujuan untuk mempermudah pengelolaan administrasi haji dan memastikan kelancaran pelaksanaan ibadah haji setiap tahunnya.

Pendapat dari Didi Apiudin, yang diwawancarai pada 27 Desember 2023, menegaskan “pentingnya peran SISKOHAT dalam membantu administrasi calon jemaah haji. Melalui sistem ini, proses pendaftaran menjadi lebih mudah dan bisa dilakukan secara online, memungkinkan para calon jemaah untuk mendaftar dengan cepat dan efisien. SISKOHAT juga didirikan untuk memberikan kemudahan dan kecepatan pelayanan, mulai dari pemantauan pendaftaran hingga pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dan pemantauan kuota haji nasional.”

Manfaat SISKOHAT dalam administrasi calon jemaah haji mencakup proses pendaftaran yang lebih mudah, baik secara online maupun offline. Calon jemaah dapat melakukan pendaftaran online melalui website resmi Kementerian Agama atau aplikasi Haji Pintar dengan beberapa langkah yang terstruktur. Berikut Langkah pendaftaran jemaah haji secara online : 1.Buka website resmi Kementerian Agama atau aplikasi Haji Pintar. 2.Pilih menu pendaftaran haji online. 3.Isi formulir pendaftaran dengan data diri yang lengkap dan benar. 4.Unggah dokumen-dokumen yang dibutuhkan, seperti paspor, KTP, dan surat keterangan sehat. 5.Lakukan pembayaran setoran awal haji melalui bank yang telah ditentukan. 6.Setelah pembayaran berhasil, Calon jemaah haji tersebut akan mendapatkan nomor porsi dan bukti pendaftaran. 7.lanjutnya, dapat memantau status pendaftaran haji melalui website atau aplikasi Haji Pintar. 8.Jika pendaftaran nya diterima, akan mendapatkan jadwal keberangkatan haji dan informasi lainnya terkait persiapan keberangkatan.

Beberapa langkah umum dalam mendaftarkan jemaah haji regular secara Offline terlihat pada tabel di bawah. Namun, terkadang pendaftaran online menghadapi kendala jika berkas yang diajukan tidak jelas atau lengkap, atau foto yang diunggah buram. Dalam kasus seperti itu, calon jemaah dapat langsung mendatangi Kantor Kementerian Agama setempat untuk melanjutkan proses pendaftaran.

Tabel 1. Prosedur Pendaftaran Haji Secara Offline

No	Uraian Prosedur	Mutu Baku		
		Kelengkapan	Waktu	Output
1	Melakukan Pendaftaran Haji dengan melampirkan dokumen-dokumen yang dipersyaratkan.	Foto Copy KTP, KK, Akta, Kelahiran//Ijazah/ Buku Nikah, Tabungan Haji, Nomor Validasi, Pas Foto	2 Menit	Pendaftaran Haji
2	Melakukan Verifikasi Berkas	Foto Copy KTP, KK, Akta, Kelahiran//Ijazah/ Buku Nikah, Tabungan Haji, Nomor Validasi, Pas Foto	2 Menit	Kelengkapan Administasi
3	Melakukan Pengisian Blanko Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) Manual	Foto Copy K'TP, KK, Akta Kelahiran//Ijazah/ Buku Tabungan Haji, Nomor Validasi	3 Menit	Data Jemaah yang ditulis oleh jemaah namun dapat dibantu oleh Staf/JFU apabila jemaah tidak mengetahui cara pengisian SPPH
4	Penginputan No Registrasi SPPH	Foto Copy KTP, KK, Akta Kelahiran//Ijazah/ Buku Tabungan Haji, Nomor Validasi	1 Menit	Nomor Registrasi SPPH
5	Penginputan Data Jemaah melalui Aplikasi Siskohat (Gen 2) dengan memasukkan nomor Validasi dari Bank BPS – BPIH	PC, Modem, Router, Jaringan Internet, HUB, dan Kelengkapan Berkas Pendaftaran	2 Menit	Penginputan Data Jemaah melalui Aplikasi

6	Pengambilan Foto dan Sidik Jari	PC, Modem, Router, Jaringan Internet, HUB, Kamera, Finger dan Kelengkapan Berkas Pendaftaran	2 menit	Upload Foto dan Sidik Jari
7	Setelah data pada porsir telah benar maka SPPH yang berisi Nomor Porsi Haji di print out (5 lembar)	PC, Modem, Router, Jaringan Internet, HUB, dan Printer	1 Menit	Nomor Porsi
8	Penandatanganan SPPH yang berisi Nomor Porsi Haji oleh Jemaah Calon Haji	SPPH yang berisi Nomor Porsi Haji dan alat tulis	2 Menit	SPPH yang berisi Nomor Porsi Haji di Tanda tangani oleh Jemaah
9	SPPH yang berisi Nomor Porsi Haji di tandatangani oleh Kepala Seksi PHU	SPPH yang berisi Nomor Porsi Haji	1 Menit	SPPH yang berisi Nomor Porsi Haji di Tanda tangani
10	Melakukan stempel SPPH yang berisi Nomor Porsi Haji yang telah ditandatangani	SPPH yang berisi Nomor Porsi Haji, Stempel/Cap Dinas	1 Menit	SPPH yang berisi Nomor Porsi Haji telah distempel
11	Penyerahan SPPH yang berisi Nomor Porsi Haji lembar 1 kepada Jemaah Haji	SPPH yang berisi Nomor Porsi Haji	1 Menit	SPPH yang berisi Nomor Porsi Haji
12	Pengarsipan Berkas Dokumen Pendaftaran Jemaah Calon Haji Reguler	SPPH yang berisi Nomor Porsi Haji, Foto Copy Buku Tabungan, Foto Copy KTP, KK, Akta Kelahiran/Ijazah/ Buku Nikah	1 Menit	Arsip dokumen Pendaftaran haji reguler

sumber : data penelitian

Pada dasarnya, database dokumen jemaah haji merupakan kumpulan data yang mencakup segala informasi terkait pendaftaran dan pelaksanaan ibadah haji, mulai dari data kependudukan hingga pelunasan biaya haji. SISKOHAT, sebagai sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu, berperan penting dalam mengelola database tersebut. Melalui SISKOHAT, petugas Kementerian Agama dapat mengakses dan mengelola data jemaah haji secara efektif dan efisien. Selain

itu, pemberian informasi juga menjadi fungsi krusial dalam SISKOHAT, yang bertujuan memberikan panduan dan pengetahuan kepada calon jemaah haji serta pihak terkait.

Informasi yang disediakan oleh SISKOHAT mencakup beberapa aspek penting, seperti prosedur pendaftaran, jadwal pelaksanaan haji, dan persyaratan dokumen. Prosedur pendaftaran, misalnya, dijelaskan dengan rinci melalui SISKOHAT, termasuk persyaratan dokumen yang diperlukan dan tahapan pendaftaran yang harus diikuti. Selain itu, informasi mengenai jadwal pelaksanaan haji, seperti waktu pendaftaran, tahapan seleksi, pembayaran, dan keberangkatan, juga tersedia melalui SISKOHAT untuk memudahkan calon jemaah haji dalam merencanakan perjalanan ibadah mereka.

Tidak kalah pentingnya, keamanan dan privasi data dalam SISKOHAT juga menjadi prioritas utama. Sistem ini dirancang dengan standar keamanan dan peraturan privasi yang ketat untuk melindungi informasi pribadi jemaah haji dan data sensitif lainnya. Informasi yang disimpan dalam SISKOHAT biasanya dienkripsi, sehingga data tersebut tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Upaya ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan dan kenyamanan calon jemaah haji dalam menggunakan sistem ini, serta melindungi informasi sensitif mereka dari potensi ancaman keamanan digital.

Dari sejumlah uraian di atas, dapat diindikasikan bahwa pelayanan SISKOHAT dalam mengarahkan tertib administrasi calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2023 menunjukkan aspek keandalan (reability) yang tinggi. Seperti pemaparan dari Pak. Didi Apiudin berikut ini :

“Dengan menggunakan siskohat menjadikan pelayanan lebih efektif dan efisien, karna by aplikasi human eror nya otomatis dan lebih terstruktur urutanya, dengan pendaftaran yang terstruktur otomatis untuk nomor porsi sesuai urutan by system, Jika pendaftaran haji tidak menggunakan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu, maka proses pendaftaran akan menjadi lebih rumit dan lambat. Sehingga proses pendaftaran akan memerlukan pengisian formulir secara manual, yang memerlukan waktu lebih lama daripada proses pengisian secara elektronik (Wawancara, 11 Desember 2023).

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, dapat memberikan makna bahwa Siskohat sangat berperang penting dalam proses pendaftaran calon jemaah haji. Penggunaan Siskohat telah terbukti meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam manajemen data dan proses pendaftaran haji, mengurangi kemungkinan kesalahan

yang disebabkan oleh faktor manusia. Sistem ini memastikan urutan pendaftaran diatur secara terstruktur oleh sistem, dengan pendaftaran nomor porsi yang ditentukan secara otomatis sesuai dengan urutan yang ada dalam sistem. Hal ini mempercepat proses pendaftaran dan mengurangi birokrasi yang berlebihan.

Selain itu, pelayanan responsiveness (daya tanggap) yang baik juga terlihat, di mana sistem mampu memberikan respon cepat terhadap permintaan dan interaksi dari pengguna. Seperti pemaparan dari Pak. Didi Apiudin berikut ini :

“Dalam sistem pengolahan dan komputerisasi informasi haji yang terintegrasi, daya tanggap menjadi faktor utama untuk menjamin kinerja dan kecepatan sistem dalam pengoperasiannya serta kinerja dan kecepatan aplikasi yang digunakan pada sistem. Daya tanggap melibatkan kemampuan sistem untuk mengatasi pendaftaran calon jemaah haji secara cepat dan efektif. Hal ini melibatkan penggunaan teknologi yang dapat membantu pengguna dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi dengan mudah dan cepat (Wawancara Dengan Didi pada tanggal 11 Desember 2023).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut Daya tanggap yang dilakukam oleh Kementerian Agama Kabupoaten Sumedang sudah bagus, dengan adanya pendaftaran online yang mudah serta memastikan bahwa sistem menyediakan platform pendaftaran online yang mudah di akses dan digunakan oleh calon jemaah haji, dengan tidak antarmuka dan panduan yang jelas. Dengan ini sistem mampu memproses dokumen calon jemaah haji dengan cepat dan efisien, mengurangi waktu tunggu dan birokrasi yang berlebihan serta menggunakan sistem untuk mengirimkan pengingat dan pemberitahuan kepada calon jamaaah haji tentang perjalanann hajinya

Calon jemaah haji dapat dengan mudah mengakses informasi dan melakukan transaksi secara online, dengan sistem yang menyediakan platform yang mudah diakses dan digunakan. Pelayanan assurance (jaminan) juga ditekankan, dengan waktu pelayanan yang dijaga sesuai batas maksimal dan penjelasan transparan mengenai kendala teknis yang terjadi. . Dalam hal ini Didi Apiudin menyatakan:

Pada dasarnya setiap pekerjaan dilakukan dengan penuh tanggung jawab, terutama dalam hal sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu, dalam hal waktu Pelayanan yang diberikan oleh PHU Kementerian Agama Kabupaten Sumedang paling maksimal 1 jam, jika terjadi kendala dalam hal internet atau jaringan yang kurang bagus, maka oleh kita di jelaskan kepada para pendaftar haji bahwa sedang adanya hambatan yang tidak terduga di di karnakan jaringan dan sinyal yang kurang bagus (Wawancara Didi 11 Desember 2023).

Dengan demikian, pengertian dari pernyataan tersebut adalah bahwa setiap pekerjaan, khususnya dalam hal pengelolaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu, harus dilakukan dengan tanggung jawab penuh. Waktu pelayanan kepada calon jemaah haji harus dijaga agar tidak melebihi batas maksimal yang telah ditetapkan, namun dalam situasi kendala teknis seperti masalah internet atau jaringan yang tidak baik, penjelasan yang jujur dan transparan perlu diberikan kepada calon jemaah untuk memahami situasi yang sedang terjadi. Hal ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan calon jemaah terhadap layanan yang diberikan oleh PHU Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

Kemudian, pelayanan empathy (empati) juga menjadi fokus, di mana staf PHU memperhatikan kebutuhan dan kendala individu calon jemaah haji serta memberikan bantuan personal dalam mengatasi masalah. Pelayanan empati yang dipadukan dengan sistem informasi dan komputerisasi pada pendaftaran administrasi haji terpadu tidak hanya meningkatkan ketepatan dan keterbukaan proses bagi semua pihak terlibat, tetapi juga memudahkan audit dan perbaikan saat terjadi masalah dalam administrasi haji. Hal ini juga membantu mengarahkan pendaftaran calon jemaah haji dengan tertib dan efisien. Terakhir, aspek tangible (berwujud) menunjukkan adanya upaya dalam menyediakan fasilitas fisik dan teknologi yang memadai, termasuk infrastruktur yang diperbarui, untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, berikut pemaparan yang di sampaikan oleh Bu. Ulan, ialah :

“Pelayanan tangible yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan calon jemaah haji dalam proses pendaftaran mereka. Penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) telah terbukti dapat meningkatkan kualitas layanan haji, termasuk dalam aspek pelayanan tangible, tadinya pelayanan aga terhambat karna sarana prasarananya kurang memadai, saat ini dengan adanya Sarana Prasarana yang serba baru memperkuat dalam pelayanan tangible tersebut (Wawancara bu ulan 27 Desember 2023)

Dengan demikian, pelayanan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang telah membawa dampak positif dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan administrasi haji bagi calon jemaah haji.

Faktor Pendukung Pelayanan SISKOHAT

Di era digital ini, pelayanan menjadi lebih mudah dilakukan dari jarak jauh, dan penggunaan SISKOHAT menjadi salah satu akses pendukung bagi calon jemaah haji dan jemaah haji. Kementerian Agama Pusat telah menyediakan sistem jaringan yang dapat diakses melalui intranet dan internet. Internet memungkinkan

akses dari berbagai jaringan komputer di seluruh dunia, sementara intranet hanya menghubungkan beberapa komputer dalam suatu jaringan dan hanya dapat diakses oleh karyawan atau staf PHU Kementerian Agama. Hal ini memberikan alternatif kemudahan bagi staf untuk mengakses SISKOHAT. Seperti pemaparan yang disampaikan oleh pak Didi Apiudin berikut ini :

“Saat ini fasilitas serba baru, karna pindahnya Gedung yang semula menyatu dengan Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, sekarang di khususkan Gedung untuk Bagian PHU saja, dan semua fasilitas serba baru, termasuk kursi untuk calon jemaah haji menunggu. Sistem Pelayanan yang disediakan oleh Kementerian Agama pusat melalui internet dan intranet, tenaga ahli siskohat yang terlatih, Infrastruktur yang serba baru (Wawancara, 27 Desember 2023)

Dalam hal ini Ketersediaan peralatan yang disediakan oleh pemerintah juga menjadi faktor pendukung, termasuk sarana prasarana yang mendukung layanan melalui SISKOHAT, seperti komputer, gedung baru, dan perangkat yang baru pada tahun 2023. Anggaran yang disediakan juga mendukung kuota saat mengakses layanan SISKOHAT. Beberapa faktor lain yang mendukung pelayanan SISKOHAT meliputi peralatan yang memadai dan baru, tenaga kerja yang terlatih, efisiensi dalam pengelolaan data, akurasi dalam pemrosesan informasi, pengelolaan terpusat, peningkatan layanan, dan keamanan data. Peralatan yang memadai memungkinkan penggunaan SISKOHAT dengan optimal, sedangkan tenaga kerja yang terlatih akan memberikan pelayanan yang baik dan akurat. Sistem komputerisasi juga meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data dan informasi, serta memastikan akurasi dalam pemrosesan informasi. Pengelolaan yang terpusat memudahkan koordinasi antara berbagai pihak terkait dalam pelaksanaan haji, sementara peningkatan layanan dapat dirasakan melalui akses cepat dan mudah terhadap informasi penting. Terakhir, keamanan data yang baik melindungi informasi sensitif jemaah haji dan memastikan kerahasiaan data yang terkelola dalam SISKOHAT.

Faktor Penghambat Pelayanan SISKOHAT

Dalam pelaksanaan SISKOHAT, terdapat beberapa faktor penghambat yang dapat timbul kapan saja. Meskipun adanya jaringan internet dan intranet di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dapat mengurangi kemungkinan hambatan, namun beberapa tantangan tetap muncul. Salah satu masalah utama adalah keterbatasan seperti koneksi internet yang lambat atau kurangnya jaringan komputer yang stabil. Kendala semacam ini dapat mengganggu operasional SISKOHAT yang membutuhkan koneksi internet yang cepat dan stabil. Sistem yang terkadang eror dikarenakan padam listrik membuat para calon jemaah haji yang mendaftar mengeluh dengan pelayanan siskohat, tetapi dizaman yang serba

modern ini tidak memutus kemungkinan adanya alat canggih seperti jenset untuk suatu Lembaga seperti Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Seperti pemaparan yang disampaikan oleh pak Didi Apiudin berikut ini :

“Terkadang terjadi kendala dari pusat, dan biasanya tidak lama ga sampai satu jam, dan terkendala dari jaringan juga tidak lama, tetapi jika ada kendala dari pusat dan kendala di jaringan maka pelayanan terhambat. Dan pernah ada suatu momen peralihan dari tanda tangan manual ke tanda tangan elektronik, itu terjadi penyesuaian system sehingga SPH tidak bisa terbit pada saat itu. Solusinya : Kita berikan SPH yang sudah bisa di cetak walaupun belum ada TTE tapi sudah terbit nomor porsi.

Dengan memperhatikan hal tersebut, dapat memberikan penjelasan bahwa Siskohat terkadang terjadi masalah yang tidak bisa di duga kapan terjadinya, maka para staf memberikan penjelasan dengan ramah, responsif akuntabel, menjelaskan dengan prosedur yang seharusnya, diberikan pengertian agar jemaah bisa paham dengan kondisi yang sesuai ketentuan yang ada, tetap mengedepankan ramah dan sopan santun.

Selain itu, kebiasaan yang sudah terlanjur mapan dan resistensi terhadap perubahan juga bisa menjadi penghambat. Sebagian pihak mungkin merasa tidak nyaman dengan adopsi teknologi baru atau perubahan dalam proses pelaksanaan haji, karena takut terhadap konsekuensi yang mungkin timbul dari perubahan tersebut.

Kurangnya kedisiplinan teknis dalam pengelolaan sistem informasi dan komputerisasi juga dapat menjadi faktor penghambat dan kurangnya keterampilan teknis dalam hal ini dapat mengganggu kinerja sistem secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan kualifikasi dan keterampilan teknis staf yang terlibat dalam pengelolaan SISKOHAT untuk mengurangi risiko penghambatan pelayanan.

PENUTUP

Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif tentang pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam mengarahkan tertib administrasi calon jemaah haji pada tahun 2023. SISKOHAT terbukti memudahkan pengelolaan administrasi haji dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komputerisasi, membantu dalam proses pendaftaran, pengelolaan database dokumen, pemberian informasi, serta menjaga keamanan data jemaah. Faktor-faktor pendukung seperti peralatan baru, tenaga kerja terlatih, efisiensi dan akurasi pengelolaan data, pengelolaan terpusat, peningkatan layanan, serta keamanan data turut

berkontribusi dalam pelayanan SISKOHAT yang optimal. Namun, beberapa faktor penghambat seperti koneksi atau jaringan yang tidak stabil, sistem pusat yang kurang stabil, dan kurangnya kedisiplinan teknis dalam pengelolaan sistem perlu diatasi.

Kualitas pelayanan SISKOHAT dapat diukur melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan pelayanan tangible (berwujud). Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, diharapkan pelayanan SISKOHAT dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas dalam mengarahkan tertib administrasi calon jemaah haji. Perbaikan berkelanjutan perlu dilakukan untuk mengatasi hambatan yang ada dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam proses administrasi haji.

Beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian dan pengembangan SISKOHAT selanjutnya adalah pertama, diharapkan SISKOHAT dapat diakses oleh calon jemaah haji ataupun masyarakat luas di era digital saat ini, sehingga informasi terkait penyelenggaraan haji dan umrah dapat diakses secara luas tanpa harus mendatangi kantor Kementerian Agama. Kedua, perlu adanya koneksi jaringan yang stabil agar proses pelayanan dapat berjalan lancar dan tidak memakan waktu lama, sehingga mengurangi kekecewaan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiana, G. D., & Fatimah, S. (2021). Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019. *Jurnal MD*, 7(1), 29–55.
- Aziz, A. & Kustini, K. (2007). *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang kehidupan keagamaan.
- Bilgah, B. (2018). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok. *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 18(1), 117–121.
- Baghi, B. (2018) : 01. *Tertib Administrasi Adalah Suatu Kebarusan*, Dikutip pada 28 November 2023 <https://ntt.kemenag.go.id/berita/508132/tertib-administrasi-adalah-suatu-keharusan>
- Eka, E. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Rumbai Pesisir. *Jurnal Niara*. <https://doi.org/10.31849/ni.v9i2.2104>
- Gordon B. Davis, (1991). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian 1*, Jakarta: PT Pustaka Binamas Pressindo

- Gusnanda, R. A. (2021). Pelayanan Haji Menggunakan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lima Puluh Kota. *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*.
- Kadir, A. (2002). *Pengenalan Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta.
- Mahmudi, M. (2010). *Menejemen Kerja Sektor Publik*. UPP: Edisi Kedua.
- Marimin, M. Tanjung, H. & Prabowo, H. (2006). *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1). <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Mas'adi, G. A. A., & Suci, B. M. T. (2021). *Haji (Menangkap Makna Fisikal dan Spiritual)*.
- Mauludi, A. F. (2020). Efektivitas Penggunaan SISKOHAT dalam Pelayanan Haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI. *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Moenir, A. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pratama, I. A. (2014). *Sistem Informasi dan Implementasinya*. Bandung: Informatika.
- Rizwan, P. N. A. (2019). Optimalisasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Siskohat dalam pelayanan pendaftaran Haji reguler: Studi deskriptif di penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya. *UIN Sunan Gunung Djati Bandung*.
- Rochaety, E. (2017) *Sistem Informasi Manajemen Edisi Ketiga* —Jakarta: Mitra Wacana Media,
- Ruhana, A. S. (2015). Melayani tamu Allah: beban kerja PPIH Arab Saudi daerah kerja Mekkah tahun 2014. *Puslitbang Kependidikan Keagamaan, Badan Litbang Dan Diklat, Kementerian Agama*.
- Sinambela, S. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Susanto, A. (2004). *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.
- Sutopo, S. & Sugiyanti, S. (1998). *Pelayanan Prima*. *Lembaga Administrasi RI, Jakarta*, 25.

A. Khairul, Bahrudin, F. A. Hilman

Syaukani, I. (2009). *Manajemen pelayanan haji di Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.