

**Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat)  
Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji Di Kantor  
Kementerian Agama Kota Pekanbaru**

**Rafika Hilda Sulfa<sup>1)</sup>, Pivit Septiary Chandra<sup>2)</sup>**

<sup>1&2</sup> Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Indonesia

email: <sup>1</sup> [11970524758@students.ui-suska.ac.id](mailto:11970524758@students.ui-suska.ac.id), <sup>2</sup> [Pivit.s.chandra@uin-suska.ac.id](mailto:Pivit.s.chandra@uin-suska.ac.id)

(Diterima Juni 2023; Disetujui Agustus 2023; Dipublikasikan September 2023)

**Abstrak**

*Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Latar belakang penelitian ini didasarkan keterkaitan penulis untuk melakukan penelitian terhadap efektivitas SISKOHAT dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Sulitnya mendata dan kurangnya informasi kepada jamaah haji serta pendaftaran jamaah haji masih dilakukan secara manual. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penyelenggaraan ibadah haji yang menggunakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dan apa yang menjadi faktor penghambat dalam penyelenggaraan ibadah haji menggunakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Informan dalam penelitian ini keseluruhannya 7 orang. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam meningkatkan pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru belum berjalan efektif, hal ini disebabkan karena beberapa faktor seperti kurangnya pelatihan untuk pengembangan Sumber Daya Manusia dalam mengoperasikan SISKOHAT, kurangnya tenaga penyelenggara karena adanya rolling SDM, bandwidth yang terlalu kecil serta keterbatasan perangkat dan jaringan sehingga berdampak pada waktu*

*Kata Kunci : Efektivitas, SISKOHAT, Penyelenggaraan Haji*

**Abstract**

*This research was conducted at the Office of the Ministry of Religion in Pekanbaru City. The background of this research is the background of the author's involvement in conducting research on the effectiveness of SISKOHAT in improving Hajj services at the Office of the Ministry of Religion in Pekanbaru City. It is difficult to collect data and lack of information for pilgrims and the registration of pilgrims is still done manually. The purpose of this study was to determine the effectiveness of organizing the pilgrimage using the Integrated Hajj Information and Computerized System ( SISKOHAT ) at the Office of the Ministry of Religion in Pekanbaru City and what factors were hindering the implementation of the pilgrimage using the Integrated Hajj Information and Computerized System ( SISKOHAT ). The analytical method used in this study is a qualitative method. Data collection methods are carried out by means of observation, interviews and documentation. There were 7 informants in this study. Based on the results of research conducted by the author, it can be interpreted that the effectiveness of the Integrated Hajj Information and Computerized System (SISKOHAT) in improving Hajj services at the Office of the Ministry of Religion in Pekanbaru City has not been effective, this is due to several factors such as a lack of training for the development of Human Resources in operate SISKOHAT, there is a shortage of organizers due to rolling HR, bandwidth is too small and device and network limitations impact time*

*Keyword: Effectivinnes, SISKOHAT, Hajj Implementation.*



## **PENDAHULUAN**

Jumlah pendaftaran haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru mengalami penurunan seperti di tahun 2020-2021. Dimana pada tahun sebelumnya 2019 jumlah pendaftaran haji yaitu mencapai 3674 orang. Hal ini disebabkan karena adanya covid-19 yang melanda seluruh dunia termasuk Negara Indonesia.

Pada tahun 2020 pemberangkatan haji di batalkan untuk seluruh negara. Keputusan tersebut karena pandemi covid-19 yang melanda Indonesia bahkan termasuk Arab Saudi. Keputusan pembatalan pemberangkatan haji Indonesia tahun 1441 H dituangkan dalam Keputusan Menteri Agama RI Nomor 494 Tahun 2020. Dalam keputusan itu bahwa pembatalan pemberangkatan ibadah haji tahun 2020 berlaku untuk seluruh warga negara Indonesia tanpa terkecuali, artinya pembatalan tidak hanya berlaku untuk jemaah yang menggunakan kuota haji pemerintah baik reguler maupun khusus, tetapi visa haji muamalah atau undangan dari visa khusus yang diterbitkan pemerintah Arab Saudi.

Pada tahun 2021, pemberangkatan jemaah haji Indonesia juga mengalami pembatalan. Menteri Agama Yaqut Cholil Qoumas memastikan bahwa pemerintah tidak memberangkatkan jemaah haji Indonesia 1442 H/2021 M. Karena menurutnya, ditengah pandemi covid-19 yang melanda dunia, kesehatan, dan keselamatan jiwa jemaah haji lebih utama yang harus dikedepankan.

Tetapi setelah dua tahun tertunda pada tahun 2022 ini calon jemaah haji sudah bisa diberangkatkan, lampu hijau telah diberikan oleh pihak Arab Saudi kepada pemerintah Indonesia, guna memberangkatkan jemaahnya dalam ibadah haji 1443 H/2022 M. Pada tahun ini, Indonesia akan memberangkatkan 100.51 jemaah dan 1,901 petugas.

“Insyaallah (kloter pertama), kita akan berangkat pada tanggal 4 Juni 2022,” ujar Menag Yaqut Cholil Qoumas dalam saluran youtube Kementerian Agama, Selasa (19/4/2022). Kerajaan Arab Saudi memang sudah membuat persyaratan jemaah yang berangkat haji tahun ini. Ada 2 syarat yang ditentukan. Pertama, usia maksimal 65 tahun dan telah menerima vaksinasi lengkap Covid-19 yang disetujui Kementerian Kesehatan Saudi. Kedua, jemaah yang berasal dari luar kerajaan wajib menyerahkan hasil tes PCR negatif Covid-19 yang dilakukan dalam waktu 72 jam sebelum keberangkatan ke Arab Saudi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) kuota haji indonesia tahun 2022, jumlah jemaah calon Jemaah Calon Haji (CJH) Riau yang akan berangkat melalui Embarkasi Haji Antara (EHA) sebanyak 2.304 calon dari 12 kabupaten/kota di Riau, termasuk di Kementerian Agama Kota Pekanbaru berjumlah 1522 orang. Sesuai dengan Surat Keputusan Nomor: B.25020/Dj.Dt. II.II4/Hj.05/04/2022 tertanggal 25 April 2022 tentang penetapan Embarkasi Haji Antara (EHA), maka EHA Provinsi Riau kembali akan memberangkatkan jemaah Calon Jemaah Haji (CJH) pada musim haji tahun 1443 H/2022 M. Banyak hal yang cukup mendesak yang harus dipersiapkan, mulai dari persiapan sarana dan prasarana EHA, dokumen haji, dan lainnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, dinyatakan bahwa upaya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji berjalan aman, tertib dan publik. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2009, mengamatkan bahwa Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan jemaah haji. Upaya untuk meningkatkan pelayanan haji harus dilakukan oleh Kementerian Agama khususnya Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Munir 2014)

Suatu langkah yang tepat yang telah diambil oleh Kementerian Agama dalam upaya meningkatkan pelayanan haji adalah dengan membangun suatu Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Momentum lahirnya penggunaan media komputer itu dipicu oleh adanya kesulitan pemerintah dalam mendata dan menginformasikan jamaah haji yang wafat akibat peristiwa Musa'iem tahun 1990 yang menewaskan 631 jamaah Haji Indonesia. Lalu, pada tahun 1995, untuk pertama kalinya terjadi *over kuota* yang menimbulkan *waiting list* bagi jamaah haji. Pada saat itu pendaftaran jamaah haji masih dilakukan secara manual sehingga diperlukan sistem pendaftaran yang mampu memberikan jaminan kepastian dan rasa adil bagi jamaah haji yang masuk daftar tunggu (*waiting list*). Perkembangan berikutnya, kementerian agama membentuk sistem pelayanan haji berbasis komputer yang dikenal dengan istilah SISKOHAT (Nofetriva 2021).

Dasar pembentukan SISKOHAT berlandaskan pada Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 42 tahun 2016 Bab V Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Bagian Kedelapan pasal 368 sampai dengan pasal 383. Berdasarkan regulasi inilah, menjadikan pengoperasian dan pengelolaan SISKOHAT melekat secara permanen system pada struktur yang melayani penyelenggaraan ibadah haji secara keseluruhan di pusat maupun di daerah termasuk Arab Saudi, karena para pelakunya sebagai user SISKOHAT sama dengan yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan ibadah haji (Peraturan Menteri Agama, 2016).

Karena semua proses pelayanan haji baik yang terkait dengan adminitrasi dan dokumentasi, sampai dengan pelaksanaan ibadah haji masih menggunakan teknologi informasi yang sederhana dan lambat. Pada awal tahun 1995 pemerintah bekerja sama dengan Garuda Indonesia dalam meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Pemerintah menggunakan main system milik Garuda sebagai host SISKOHAT yang tersambung dengan 7 BPS BPIH. Perkembangan SISKOHAT secara bertahap dan berkesinambungan di Kementerian Agama Kabupaten/Kota setiap tahunnya mengalami peningkatan, tahun 2010 Kementerian Agama pusat meluncurkan SISKOHAT Gen-1, Kementerian Agama meluncurkan SISKOHAT Gen-2 pada tahun 2014. Sistem tersebut mempunyai fungsi yang lebih kompleks dalam peningkatan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji secara online dan realtime dengan jumlah BPS BPIH yang semakin bertambah (Zahrotun Munawaroh, 2015).

Selain itu disiapkan juga infrastruktur pendukung di Kantor Wilayah Kementerian Agama 33 Provinsi, diantaranya yaitu Kantor Wilayah Agama Kota Pekanbaru dengan pembangunan infrastruktur Arab Saudi yang akan online ke pusat SISKOHAT di Jakarta, sehingga secara keseluruhan sistem ini akan menjadi suatu Sistem Informasi yang terintegrasi dalam satu database untuk mendukung dan meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji terutama dalam aspek pengelolaan informasi haji.

Adapun permasalahan yang ada pada penelitian ini yaitu. Faktanya dari segi penyimpanan data yang menggunakan host SISKOHAT sebagai wadah penyimpanan seluruh database yang terpusat di Kementerian Agama Jakarta. Apabila sistem ini mengalami kerusakan ataupun gangguan akan mengakibatkan offline pada proses pengelolaan data sehingga BPS BPIH yang disebut sebagai user pun tidak dapat mengakses data untuk sementara waktu (Nofetriva, 2021). Dan perangkat pendukung scanner, finder rint, bandwidth yang terlalu kecil yang tidak bekerja dengan baik, server offline secara tiba-tiba mengakibatkan Siskohat tidak bisa diakses sama sekali bandwidth adalah nilai hitung atau perhitungan konsumsi transfer data telekomunikasi yang dihitung dalam satuan bit per detik atau yang bisa disingkat bps yang terjadi antara komputer server dan komputer lient dalam waktu tertentu dalam sebuah jaringan komputer.berbagai kendala tersebut tentu saja menghambat jalannya pelayanan dan

menyebabkan jemaah merasa tidak dilayani dengan baik. Efektivitas dari Siskohaat ini dianggap belum mampu memberikan kepastian keberangkatan jemaah haji (JAJA, S.Kom, 2010).

Selain itu hambatan dalam sistem pelayanan SISKOHAT menjadi masalah yang harus dibenahi tetapi dengan adanya faktor penghambat ini justru dapat dijadikan sebagai bahan koreksi dan evaluasi agar kedepannya sistem SISKOHAT ini lebih dapat mengalami kemajuan yang signifikan. Adapun hambatan sistem pelayanannya dalam sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yaitu:

Masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang siskohat secara keseluruhan karena dilihat dari semakin majunya teknologi. Adanya tuntutan masyarakat yang ingin dilayani dengan baik serta perkembangan teknologi informasi yang semakin maju, bukan hanya berhubungan dengan efisiensi dan efektifitas dalam melayani tapi juga sikap melayani, meskipun hal tersebut tidak dapat diukur karena setiap masyarakat memiliki tuntutan keinginan yang berbeda-beda. Hal ini dipengaruhi faktor pendidikan, budaya. Sehingga ASN (Aparatur Sipil Negara) haruslah tidak hanya dituntut untuk memiliki kemampuan (skill) saja, tapi attitude (kepribadian) dan empati dalam melayani. Membuat SISKOHAT haruslah mengikuti perkembangan kemajuan tersebut yang tidak hanya bisa diakses oleh intern SISKOHAT tapi juga masyarakat umum. Sosialisasian terkait informasi online kepada calon jemaah haji juga perlu lebih dilakukan sehingga tidak lagi perlu kesulitan untuk jauh-jauh pergi ke kantor untuk memperoleh informasi.

Selain itu perlu Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstruktur serta perbaikan budaya kerja yang tidak hanya terfokus pada penyelesaian pekerjaan tetapi juga terkait kualitas pelayanan. Rekrutmen pegawai pun memerlukan kualitas di bidang teknologi informasi baik dari segi pendidikan maupun kemampuan untuk memenuhi tuntutan perkembangan teknologi informasi dan peningkatan pelayanan.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat diketahui bahwa masih banyak calon jemaah haji belum mengetahui tentang pengetahuan mengenai siskohat dikarenakan dari kementerian agama kurang mensosialisasikan apa itu siskohat.

Selanjutnya hambatan dari segi kurangnya pemahaman calon jemaah haji tentang persyaratan haji. Dalam hal ini banyak calon jemaah haji yang lanjut usia yang masih kurang memahami apa saja persyaratan haji dan tingkat kualitas akademik masyarakat menengah kebawah sehingga dalam melayani jemaah diperlukan penjelasan yang ekstra, sederhana, jelas dan mudah dipahami dalam menerangkan proses haji.

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat diketahui bahwa calon jemaah haji masih banyak kurang memahami dokumen-dokumen inti dan kadang tidak sesuai dengan persyaratan haji dibawa ketika ingin mendaftar haji.

Namun demikian sebagai penyelenggara dan pemberi layanan, Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kepada jemaah haji mulai dari perumusan dan pelaksanaan, penyusunan norma-norma, standar operasional prosedur, dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan ibadah haji sehingga SISKOHAT dapat berfungsi berdasarkan prinsip pelayanan publik.

## **METODE**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang beralamat di Jl. Rambutan No. 1 Simpang Arifin Ahmad Pekanbaru, Riau. Adapun alasan penulis ialah untuk mengetahui seberapa besar peranan dan pengaruh dari Sistem Informasi dan

Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Kemudian untuk mendapatkan informasi beserta data yang berkaitan dengan penelitian ini juga berasal dari sana. Sedangkan waktu penelitian ini dilakukan selama dua bulan Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer, merupakan data utama yang diperlukan langsung dari informan atau subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai informasi yang dicari. Sumber data yang didapatkan dengan wawancara langsung dan dokumentasi dari para informasi penelitian. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung diperoleh dari subyek penelitian. Sumber data ini diperoleh dari artikel, jurnal, hasil penelitian ini Informan atau narasumber adalah orang yang biasanya mengetahui dan memberikan informasi sejarah jelas tentang situasi dan kondisi lingkungan penelitian. Sehingga ia harus memiliki profesionalisme di lingkungan penelitian (Moleong, 1996). Oleh karena itu, peneliti percaya bahwa narasumber atau informan ialah orang yang paling berkompeten untuk membagikan suatu informasi terkait penelitian, orang yang berperan besar dan bagi terselenggaranya urusan pembatalan haji di lingkungan kementerian agama kota pekanbaru adalah tanggung jawab dalam penelitian ini digunakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (purposive sampling) untuk mengidentifikasi pelapor. Purposive sampling adalah penentuan populasi partisipan yang akan menjadi responden menurut standar, dipilih terkait dengan masalah penelitian yang konkret (Bungin, 2007).

Mendiskusikan kajian data kualitatif, penjelasannya yaitu seperti berikut: "menganalisis adalah proses sistematis menemukan dan mengatur salinan interview, catatan, dan materi lain yang akan dikumpulkan untuk memperluas milik Anda dan permulaannya dengan memasukkan apa yang telah di temukan ke dalam pengetahuan orang lain." Disebutkan bahwa analisis data merupakan suatu prosedur pencarian informasi dari hasil interview, penelitian lapangan, dan indikasi lainnya serta mengorganisasikannya dengan jelas agar mudah dimengerti dan hasilnya dapat dikomunikasikan dengan data yang menggambarkannya dalam satuan-satuan. dengan mensintesis, dengan menyusun. , memilih apa yang perlu dan apa yang telah diamati, dan menarik kesimpulan yang dapat dibagikan kepada semua orang (Sugiono, 2011:244).

Menurut penjelasan di atas dapat menyimpulkan dari data analisis kualitatif memiliki perbedaan dengan teknis analisis data kuantitatif karena riset ini merupakan penelitian analisis kualitatif, sehingga diperlukan cara analisis data kualitatif. Penelitian analisis data kualitatif terdapat tiga tahapan yaitu analisis penelitian sebelum ke lapangan, analisis data penelitian lapangan, dan analisis data setelah melakukan penelitian lapangan.

*Pertama*, penyelidikan eksplorasi kualitatif dimulai karena belum pernah masuk lapangan. Analisis ini didasarkan pada riset sekunder atau primer yang menjadi pokok bahasan penelitian. Walaupun ini merupakan pusat penelitian, tetapi hanya akan bersifat sementara, pengembangan di lapangan akan mengubah pusat penelitian. **Teknik Validasi Data** Untuk memenuhi persyaratan, penulis membuat triangulasi. Triangulasi ialah cara yg biasa dipergunakan untuk menilik kebenaran informasi menggunakan mengecek atau membandingkan objek selain itu (Moleong, 2007). Berbagai teknik digunakan untuk memverifikasi keakuratan fakta, yaitu: Teknik Triangulasi: Triangulasi Triangulasi waktu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Sistem Informasi Dan Informasi Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru**

#### **Pencapaian Tujuan**

Berdasarkan undang-undang no 8 tahun 2019 tujuan dibentuknya Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji yaitu untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji sebagai jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Menurut Steers pencapaian tujuan adalah keseluruhan dari yang menyangkut upaya dalam pencapaian suatu tujuan akhir semakin terjamin, dibutuhkan pentahapan, baik itu dalam segi pentahapan pencapaian untuk bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam segi periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari sub indikator, yaitu tujuan yang merupakan target konkrit dan dasar hukum.

#### **Tujuan merupakan target kongrit**

Pada bagian ini pencapaian dan sasaran dalam pengukuran efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dapat dilihat dari sejauh mana sistem informasi dan komputerisasi berbasis teknologi ini memberikan kemudahan bagi pemberi pelayanan yaitu staf penyelenggaraan haji dan juga penerima layanan yaitu calon jemaah haji. Kemudian tujuan dan sasaran yang telah dilaksanakan harus ditujukan kepada sasaran yang tepat sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, sehingga pelaksanaan program dapat berjalan dengan efektif. Berdasarkan undang-undang no 8 tahun 2019 tujuan dibentuknya Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yaitu: (a) Memberikan pelayanan informasi haji kepada calon jemaah haji dan masyarakat luas. (b) Memberikan pelayanan informasi haji kepada masyarakat secara profesional. (c) Meningkatkan pengetahuan dan wawasan calon jemaah haji dan masyarakat dalam melaksanakan bimbingan ibadah haji sehingga akan terbentuk jemaah haji dan masyarakat berintelektualitas. (d) Agar calon jemaah haji dan masyarakat dapat mengetahui program atau kegiatan yang sudah atau akan berlangsung menyangkut proses persiapan haji indonesia.

Tujuan dari Calon siskohat ini lebih tepatnya yaitu untuk mepermudah segala urusan untuk calon jemaah haji maksudnya yaitu jemaah sangat terbantu dengan adanya penyempurnaan. Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) mempermudah para jemaah dalam melakukan semua aktifitas yang berkaitan dengan sistem pelayanan ibadah haji mulai dari pendaftaran ibadah haji, pengeluaran nomor porsi, informasi tahun keberangkatan yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun melalui website resmi Kementerian Agama. Informasi yang disajikanpun sangat terpercaya sehingga calon jemaah haji merasa tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk sekedar mencari info tahun keberangkatan dan info lain yang menyangkut pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Informasi yang tepat waktu. Merupakan informasi yang tiba pada manajer/pengambilan keputusan sebelum suatu keputusan diambil. Seperti halnya keputusan pengeluaran nomor porsi, informasi yang diterima terkait informasi data calon jemaah haji hingga informasi dari Bank Penerima Setoran awal haji tepat pada waktu yang dibutuhkan. Dibuktikan wawancara dengan Bapak Drs. H. A. Karim M.Pd.I, selaku Kepala Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Maka telah dianalisis bahwa tujuan dari SISKOHAT ini sudah berjalan dengan baik. peneliti diatas yang dapat disimpulkan bahwa tujuan dari adanya Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) peneliti menyimpulkan bahwa

untuk mempermudah pendaftaran bagi calon jemaah haji. Tujuan dari SSKOHAT untuk saat ini sudah terlaksana dengan baik, dapat kita lihat bahwa dari respon Kepala Kementerian Agama Kota Pekanbaru, Kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah, staf penyelenggaraan haji dan para calon jemaah haji yang merasakan kemudahan dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dan merasa terbantu serta dimudahkan dengan adanya SSKOHAT.

### **Integrasi**

Peranan siskohat sangat penting dalam menunjang tercapainya peningkatan pelayanan. Dengan optimalnya sebuah sistem yang terintegrasi yang mengakomodir proses layanan antar bagian dalam direktorat penyelenggara ibadah haji dan umrah. Keoptimalan kerja unit, konsistensi proses dan data, kemudahan dalam integrasi dengan pihak-pihak di luar direktorat jendral penyelenggaraan ibadah haji dan umrah tetapi masih dalam kaitan dengan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah tetapi masih daam kaitan dengan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji antara lain bank, penerbangan, imigrasi dan kedutaan arab saudi. Integrasi merupakan tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu: (a) prosedur, dan (b) proses sosialisasi. **Prosedur** prosedur merupakan suatu bagian sistem yang merupakan suatu rangkaian tindakan yang bersangkutan dengan beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat

terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara bersama-sama untuk menapai tujuan tertentu.

Dasar pembentukan SSKOHAT berlandaskan pada Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 42 tahun 2016 Bab V Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Bagian Kedelapan pasal 368 sampai dengan pasal 383. Berdasarkan regulasi inilah, menjadikan pengoperasian dan pengelolaan SSKOHAT melekat secara permanen system pada struktur yang melayani penyelenggaraan ibadah haji secara keseluruhan di pusat maupun di daerah termasuk Arab Saudi, karena para pelakunya sebagai user SSKOHAT sama dengan yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan ibadah haji (Peraturan Menteri Agama 2016). yang dapat disimpulkan bahwa secara aplikasi teknis dan administratif penerapan SOP atau prosedur pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru sudah diterapkan dan SOP tersebut berupa penjelasan tentang prosedur dan tata cara serta alur pendaftaran Ibadah Haji. Baik mulai dari BPS BPIH sampai proses mengikuti bimbingan manasik. Sedangkan penerapan pelayanan tersebut akan memberikan kemudahan bagi calon jemaah haji tersebut sehingga dapat memberikan rasa yang memuaskan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. **Proses Sosialisasi** sosialisasi dalam hal ini adalah transparansi yang dimaksud. Melihat pada perkembangan teknologi yang semakin canggih maka pemerintah memanfaatkan peluang tersebut untuk memberikan informasi kepada calon jemaah haji mengenai berbagai hal informasi yang dibutuhkan. Pemanfaatan tentu bersifat positif mengingat rakyat Indonesia sudah mengenal dengan teknologi Informasi. Selain website pemerintah memberikan kemudahan yang lebih efektif dan efisien yang sesuai dengan keadaan zaman. Yaitu aplikasi yang dapat langsung di download dari smartphone dengan nama Haji Pintar. Dalam aplikasi ini pemerintah melalui data yang di dapat dari Siskohat memberikan informasi seperti tanggal keberangkatan beserta waktunya hingga kepulauan dan informasi lainnya.

Selanjutnya jemaah haji bisa menggunakan Aplikasi yang bernama Haji Pintar untuk mendapatkan informasi keberangkatan jemaah haji untuk sementara waktu, karena proses keberangkatan yang bisa berubah di setiap tahunnya, dan untuk lebih jelasnya sekarang ini calon

jemaah haji bisa datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru mengenai persyaratan pendaftaran sampai dengan pembatalan haji, dan di bantu oleh Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Hal ini dilakukan supaya calon jemaah haji bisa mempersiapkan apa saja yang diperlukan untuk ,mendaftar haji serta fungsi dan tujuan adanya SISKOHAT.

Untuk sosialisasi yang dilakukan SISKOHAT hanya itu saja, tidak adanya kegiatan sosialisasi secara langsung seperti membuat agenda sosialisasi SISKOHAT kepada masyarakat yang ingin mendaftar haji dan belum ada biaya untuk mendaftar haji supaya para calon jemaah haji mempersiapkan apa saja hal yang diperlukan untuk mendaftar haji dan fungsi beserta tujuan adanya SISKOHAT.

### **Adaptasi**

Adaptasi adalah kemampuan dari sebuah organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang ada. Adaptasi terdiri dari sub indikator yaitu peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

### **Peningkatan kemampuan**

Peningkatan adalah sebuah cara atau usaha untuk mendapatkan kembali keterampilan atau kemampuan menjadi lebih baik. Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf dan kelas. Sedangkan peningkatan berarti kemajuan. Secara umum peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat. Tingkat dan kualitas maupun kuantitas.

Kemampuan petugas dalam mengoperasikan siskohat disini sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas mampu mengoperasikan siskohat dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan atau mengoperasikan siskohat saja.

Peningkatan mengenai teknologi informasi seluruh pegawai terus digalakkan dengan adanya program kerja pelatihan skill komputer dalam penetapan program kerja tahunan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Untuk memberikan pelayanan haji semaksimal mungkin maka diperlukan kemampuan teknis pada Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) bagi pengelolaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Semua petugas harus mampu memanfaatkan media TIK dalam mengoperasikan Siskohat. Pelatihan para pengelola Siskohat kepada setiap staf karyawan/ti PHU Kemenag Kabupaten/Kota merupakan suatu kemajuan terhadap pengembangan kinerja yang dilaksanakan dalam melaksanakan tugas. Dan sebagian pegawai ada juga yang pernah melakukan pelatihan ke Jakarta pusat selama empat hari.

Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai penggerak sistem dan pelayanan ibadah haji menjadi faktor yang penting untuk meningkatkan suatu kualitas penyelenggaraan ibadah haji faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah. Mulai dari penggunaan dan pemahaman mengenai SISKOHAT, melakukan pelayanan sampai pada penyampaian informasi kepada masyarakat tentang prosedur sangatlah penting agar kualitas pelayanan terhadap calon jemaah selalu terjaga dengan baik.

Di dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2020 tentang manajemen Pegawai Sipil Negara (PNS) rotasi, mutasi menjadi pakaian bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), rotasi dan mutasi dilakukan untuk memberikan efek positif penyegaran dan pembinaan bagi ASN itu sendiri agar lebih baik dalam menjalankan tugas-tugas serta fungsinya. Dan sesuai dengan regulasi kepegawaian yang berlaku. Rotasi dan mutasi dilakukan atas dasar kesesuaian antara kompetensi PNS dengan persyaratan jabatan, klasifikasi jabatan dan pola karir, dengan memperhatikan

kebutuhan organisasi dan dengan memerhatikan kebutuhan organisasi dan dengan memperhatikan larangan konflik kepentingan. Dijelaskan juga berkenaan dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 12 Tahun 2018 tentang nomenklatur jabatan pelaksana bagi PNS Kemenag. Salah satu didalamnya mengatur tentang kualifikasi pendidikan yang dipersyaratkan dalam menduduki jabatan tertentu. Sejumlah ASN yang jenjang pendidikannya dinilai tidak memenuhi syarat dengan jabatan yang didudukinya selama ini harus disesuaikan seperti diamanahkan dalam PMA itu. peneliti menganalisis bahwa untuk peningkatan kemampuan mengenai SISKOHAT ini Sumber Daya Manusia (SDM) sebelumnya pernah melakukan program pelatihan di Jakarta pusat dan diikuti oleh sebagian staf saja. Jumlah pegawai yang mampu mengoperasikan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru bidang penyelenggaraan Haji dan Umrah hanya sebagian kecil. Hal ini dipengaruhi faktor pegawai yang dipindahkan, dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2020 tentang Manajemen Pegawai Sipil Negara (PNS) rotasi, mutasi menjadi pakaian bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), rotasi dan mutasi dilakukan untuk memberikan efek positif penyegaran dan pembinaan bagi ASN itu sendiri agar lebih baik dalam menjalankan tugas-tugas serta fungsinya. sehingga untuk mengikuti perkembangan teknologi terkini sedikit terhambat. Kita tahu siskohat merupakan sistem yang mengatur semua data informasi penyelenggara haji, mulai dari registrasi, waiting list, serta mulai dari keberangkatan hingga kepulangan ketanah air, itu semua dikelola siskohat. Jadi ketika sumber daya manusia yang terdapat tidak kompeten dalam mengoperasikan siskohat bisa mengakibatkan pelayanan yang tidak efektif.

Kemampuan petugas dalam mengoperasikan siskohat disini sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas mampu mengoperasikan siskohat dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan atau mengoperasikan siskohat saja.

### **Sarana Prasarana**

Adanya siskohat menjadi sarana yang pas dalam pengelolaan data dan membuat semua pelayanan yang dilakukan dalam pelayanan menjadi sangat akurat tidak memakan waktu yang lama, dan membuat pelayanan menjadi lebih efisien. Kelengkapan fasilitas serta sarana prasarana di ruang Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sangat mempengaruhi efektivitas kinerja civitas pegawai dalam menghasilkan pelayanan yang prima serta keakuratan informasi yang diterima oleh seluruh masyarakat.

Ruang yang kondusif, dan perangkat komputer serta komponen yang mendukung seperti; kamera, finger print, router, switch hub, printer, sambungan internet, merupakan satu kesatuan yang saling terintegrasi dalam menghasilkan kualitas ketepatan pengumpulan data serta penyajian data. Integrasi data yang berasal dari berbagai daerah perlu adanya sarana dan prasarana yang dapat menampung, menyimpan dalam bentuk database dan sekaligus dapat dipanggil atau ditemukan kembali seara mudah jika sewaktu-waktu dibutuhkan.

Dalam hal Sarana dan prasarana adalah komponen atau tambahan yang bekerja di latar belakang untuk mendukung proses koordinasi kegiatan fungsi kerja. Sementara itu, prasarana mengacu pada setiap item yang digunakan untuk memungkinkan pelaksanaan operasi kerja yang sedang berlangsung atau sedang berlangsung. Tanpa adanya sarana dan prasarana, tidak akan memungkinkan suatu tujuan dalam organisasi akan tercapai dengan baik atau sempurna. Sarana prasarana juga dapat dikatakan menjadi nilai-nilai yang memiliki arti yang sama bagi eksistensi suatu organisasi dan tindakan spesifik yang diharapkan dilakukan oleh anggota tertentu (Akmal dalam Mella Alkhoiri Datus Salam 2022).

Tujuan utama adanya sarana dan prasarana menurut (yanti 2013) yaitu:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang ataupun jasa
3. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin
4. Lebih memudahkan dalam bekerja
5. Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan

### **Faktor Penghambat Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam meningkatkan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru**

Dalam pelaksanaannya ada beberapa faktor penghambat efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu. Faktor penghambat Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebagai alat untuk memaksimalkan peningkatan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Faktor penghambat siskohat Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Dapat peneliti jelaskan seperti berikut:

#### **Adapun Faktor Penghambat yang dialami oleh siskohat Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru meliputi:**

1. Sumber Daya Manusia sebagai operator penggerak sistem seringkali memiliki kemampuan yang masih kurang di bawah standar. Hal ini sempat terjadi pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru, khususnya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dikarenakan adanya rolling kepegawaian dan belum ada gantinya. Sehingga perlu penambahan pegawai baru yang pindah ke Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Jika tidak dilakukan pelatihan maka pelayanan yang cepat dan tanggap akan terhambat. Dikarenakan kurang handal sumber daya manusia penggerak dalam sistem. Jika terdapat kendala pada saat mengoperasikan Siskohat maka pelayanan akan terhambat sementara waktu.
2. Aspek yang berhubungan dengan infrastruktur sebagai komponen utama penunjang SISKOHAT menentukan seberapa baiknya pelayanan, namun ternyata masih sering mengalami hambatan mengenai masalah jaringan dan server down pada aplikasi SISKOHAT. Kurangnya akses pendukung yaitu perangkat dan akses koneksi dalam menerapkan pelayanan sistem komputerisasi terpadu kurang maksimal karena seringnya konektivitas data terganggu akibat faktor cuaca dan hal lainnya. Kemudian aplikasi SISKOHAT di Kementerian Agama Kota /Kabupaten merupakan aplikasi yang berasal dari Kementerian Agama Pusat, seluruh aplikasi terhubung satu dengan yang lainnya. Maka jika yang di pusat bermasalah maka SISKOHAT yang ada di Kementerian Agama Kota/Kabupaten tidak bisa dioperasikan.
3. Bandwith yang terlalu kecil, Bandwidth adalah nilai hitung atau perhitungan konsumsi transfer data telekomunikasi yang dihitung dalam satuan bit per detik atau yang biasa disingkat bps yang terjadi antara komputer server dan komputer client dalam waktu tertentu dalam sebuah jaringan komputer. Bandwidth sendiri akan dialokasikan ke komputer dalam jaringan dan akan mempengaruhi kecepatan transfer data pada jaringan komputer tersebut. Ketika sebuah website diakses, maka bandwidth account akan berkurang sebesar halaman yang diakses (dalam ukuran Byte). Website dengan banyak gambar dan video tentu akan lebih cepat menghabiskan bandwidth dibanding website yang menampilkan teks dan gambar. Dengan tools Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) terbaru di Kementerian Agama yang berbasis webbase dengan berbagai fitur serta berbagai gambar, sangat membutuhkan kapasitas bandwidth yang lebih besar. Karena semakin besar bandwidth pada jaringan komputer maka semakin cepat pula kecepatan transfer data yang

dapat dilakukan oleh client maupun server. Akan tetapi apabila kapasitas bandwidth terlalu kecil yang tidak sebanding dengan aktifitas web maka kecepatan transfer data yang dilakukan server maupun client akan terhambat (loading lambat).

## PENUTUP

1. efektivitas penerapan dari penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru telah berlangsung secara efektif karena dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu kecanggihan sistem, sarana dan fasilitas sistem informasi, sumber daya manusia atau tenaga ahli, dan standar operasional yang berlaku. SISKOHAT merupakan ujung tombak dan menjadi urat nadi pelayanan penyelenggaraan haji karena semua proses pelayanan yang ada di haji khususnya di pendaftaran dan pembatalan itu eksklusivitasnya ada di SISKOHAT. Jadi, SISKOHAT adalah kunci dari pelayanan yang ada di seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, SISKOHAT juga disebut sebagai jantung dari penyelenggaraan haji.
2. Faktor penghambat Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Adanya faktor penghambat Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) tersebut, tidak menjadikan penghalang dalam meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Pemerintah tetap mengantisipasi agar dapat mencegah kejadian-kejadian yang dapat menghambat keefektifan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu, yang mana sistem ini juga memudahkan pemerintah dalam melakukan proses pendataan dan pemantauan mulai dari pendaftaran calon jemaah haji, pembayaran, pembatalan ataupun seluruh aktivitas penyelenggaraan ibadah haji dengan cepat dan tepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahan, h.304
- Akmal dalam Mella Alkhoiri Datus Salam, Brillian Rosy. 2022. "Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo* volume IX (nomor 3).
- Bungin, Burhan. 2007. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Grafindo Perkasa.
- Eddy, Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Hanan, A & Nidjam. 2001. "Manajemen Haji. Ikrul Hakim: Jakarta."
- Islam, Dirjem Bimas. 1998. "Departemen Agama RI, Bunga Rampai Perhajian. Jakarta."
- Izuddin, Zaki Mohammad. 2010. "Waktu Pelaksanaan Ibadah Haji Berdasarkan Ayat 197 Surat Al-Baqarah: Perbandingan Tafsir Al-Qur'an Al-Adzim Dan Al-Munir." *Digital Library Uin Sunan Ampel Surabaya*.
- JAJA, S.Kom, M.Si. 2010. "Studi Implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Provinsi Bengkulu," 1–11.
- KBBI. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
- Kristanto, Andri. 2008. *Perancangan Sistem Informasi Dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- M.A, Lexy J. Moleong. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Maknanya, Proses Haji dan. 2016. "Prosesi Haji Dan Maknanya." *Jurnal Akhlak Dan Tasawuf* 2: 30–44.

- Muhammad saleh, Hasrun Afandi Umpu Singa, Al Fahry Annur. 2022. “Efektivitas SISKOHAT Dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Di Kanto Kementerian Agama Kota Metro.” *MULTAAM: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 2 (1): 37–47.
- Muhammad Saleh, Dkk. 2022. “Efektivitas SISKOHAT Dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Metro.” *Manajemen Haji Dan Umrah* 2 (1): 37–47.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi, Edisi Ketiga*. Jakarta: Selemba Empat.
- Munir, Misbachul. 2014. “Perancangan Arsitektur SISKOHAT Menggunakan Keraangka Kerja Zachman, *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi*,” 5: 46.
- Mustafa, Samsul M dan. 1992. *Sistem Akuntansi Pendekatan Manajerial*. Yogyakarta:Liberty.
- Mutmainnah. 2011. “Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Pada Kementerian Agama Republik Indonesia.’ Skripsi Tidak Di Terbitkan. Jakarta: Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah.”
- Nofetriva, Anggun. 2021. “Inovasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Peningkatan Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Jambi,” 1–31.
- Peraturan Menteri Agama. 2016. “(PMA) Nomor 42 Tahun 2016 Bab V Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Bagian Kedelapan Pasal 368 Sampai Dengan Pasal 383.” 368–83.
- Siagian, Sondan P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. cetakan ketujuh, Jakarta: Radar Jaya Offset.
- Steers, M Richard. 2010. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta:Erlangga.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung:CV. ALFABETA.
- Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji, Umrah, Dan Wisata Agama*. Bandung:Simbiosis Rekatama Media.
- Suardi Lubis, Firma Doni. 2019. “Pengaruh Sistem Komputerisasi Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.” *Jurnal Publik Reform UND HAR MEDAN*, 23–30.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Usman, Husaini. 2014. *Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Zahrotun Munawaroh, Dkk. 2015. “Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu ( SISKOHAT ) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.” *Jurnal Ilmu Dakwah* 35 (2): 225–48.
- Zulfiana, Islamika. 2014. “Pembuatan Rencana Strategis S1/TI Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.” *Jurnal Informatika*, 2.