

**IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI
DALAM MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH :
STUDI KASUS PADA SISTEM INFORMASI DAN
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU
DI KEMENTERIAN AGAMA JEMBER**



SKRIPSI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh:
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
QUROTUL A'YUNI
NIM: 212101030047
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
JULI 2025**

**IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI
DALAM MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH :
STUDI KASUS PADA SISTEM INFORMASI DAN
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU
DI KEMENTERIAN AGAMA JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S,Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:

Qurotul A'yuni
NIM: 212101030047

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
JULI 2025**

**IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI
DALAM MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH :
STUDI KASUS PADA SISTEM INFORMASI DAN
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU
DI KEMENTERIAN AGAMA JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S,Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
Qurotul A'yuni
NIM: 212101030047
Disetujui Pembimbing



H. AKHMAD MUNIR, S.Pd.I., M.Pd.I.
NIP.198610162023211022

**IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI
DALAM MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH :
STUDI KASUS PADA SISTEM INFORMASI DAN
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHA)
DI KEMENTERIAN AGAMA JEMBER**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Program Studi Pendidikan Agama Islam

Hari : Selasa
Tanggal : 1 Juli 2025

Tim Penguji :

Ketua

Sekretaris

Dr. AHMAD ROYANI, S.Pd.I., M.Pd.I.
NIP. 198904172023211022

ROFIO HIDAYAT, M.Pd.
NIP. 198804042016011001

Anggota :

1. Dr. Drs. H. IMAM SYAFI'I, M.Pd.I.
2. H. AKHMAD MUNIR, S.Pd.I., M.Pd.I.



Menyetujui
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Dr. H. ABDUL MU'IS, S.Ag., M.Si.
NIP. 197304242000031005

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحَ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ١١

“Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, “Berdirilah,” (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antarmu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.” (Q.S Al-Mujadalah [58]:11)*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* Kementerian Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahan* (Surabaya: Nur Ilmu, 2020), 543-544.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji bagi Allah Swt., atas rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad saw.

Skripsi ini dipersembahkan sebagai bentuk rasa hormat dan terima kasih kepada kedua orang tua saya, ayahanda Kosim yang telah mendidik anaknya untuk menjadi pribadi yang mandiri dan tangguh. Ayah yang telah memberi dukungan dan kerja kerasnya untuk saya dalam menempuh pendidikan. Beliau seorang ayah sekaligus motivator terhebat yang selalu meyakinkan saya bahwa setiap tantangan adalah bagian dari perjalanan menuju keberhasilan. Ibunda Farida, wanita mulia yang telah mengandung, melahirkan dan mendidik saya dengan segenap cinta dan pengorbanan. Ibu adalah penenang serta penasehat terbaik disaat saya hilang arah. Beliau adalah madrasah pertama yang mengajarkan arti ketabahan, kekuatan, kesabaran serta kepedulian terhadap sesama. Segala nasihat dan doanya menjadi kekuatan dalam setiap langkah hidup saya. Saudara kandung serta kakak ipar yang tercinta dan tersayang (Faizah, Ahmad Baihaqi dan Bambang Wahyudi) yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

Qurotul A'yuni, 2025: Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah: Studi Kasus pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember.

Kata Kunci: Implementasi Teknologi Informasi, Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah, Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Kesadaran akan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Selain itu, untuk memberikan kontribusi yang lebih spesifik dan relevan dalam meningkatkan manajemen pelayanan, untuk itu perlu pengimplementasian teknologi informasi. dalam hal ini Kementerian Agama yakni seksi Pelayanan Haji dan Umrah (PHU) menggunakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada proses manajemen pelayanan.

Fokus Penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana Perencanaan Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pada (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember?. 2) Bagaimana Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah dengan Implementasi (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Jember?. 3) Bagaimana Pelaksanaan Evaluasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Jember?. Tujuan penelitiannya adalah 1) Mendeskripsikan Perencanaan Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Jember. 2) Mendeskripsikan Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah dengan Implementasi (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember. 3) Mendeskripsikan Pelaksanaan Evaluasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti. Subjek dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling* (sample bertujuan). Analisis data yang digunakan sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana yaitu menganalisis data dengan tiga langkah yaitu kondensasi data, penyajian data dan verifikasi data. Keabsahan pada Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) perencanaan dengan pengembangan infrastruktur dan pengembangan SOP. Dengan melakukan pembinaan rapat internal seksi PHU dan apel pagi 2) pelaksanaan 3 unsur, pendaftaran, pembatalan, pelimpahan dengan SISKOHAT tetap dengan respon aktif petugas namun keberhasilan tetap bergantung pada literasi digital masyarakat. 3) evaluasi tidak dapat terlaksana dengan maksimal karna ketergantungan sistem pusat. Maka perlu pengembangan arsitektur sistem dan penempatan server cadangan ditingkat kabupaten.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., MM,CPEM selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Abdul Mu'is,S.Ag.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
3. Dr. Nuruddin, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku ketua jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa yang telah membimbing dan mengarahkan setiap langkah selama proses perkuliahan.
4. Bapak Dr. Ahmad Royani S.Pd.I., M.Pd.I. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah membimbing dan mengarahkan setiap langkah selama proses perkuliahan.
5. Bapak H. Akhmad Munir, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sangat membantu, membimbing dan sabar menemani dalam proses pembuatan skripsi selama melakukan bimbingan.
6. Bapak Riayatul Husnan, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama perkuliahan.
7. Dosen-Dosen Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmunya selama ini kepada penulis.

8. Seluruh Staf Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan tercinta di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
9. Bapak Nur Sholeh, S.Pd., M.Pd.I. selaku kepala seksi Pelayanan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Jember yang telah memperbolehkan peneliti untuk meneliti di seksi Pelayanan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Jember.
10. Bapak Subhan Aidiy, M.Pd.I selaku petugas pendaftaran seksi Pelayanan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Jember yang telah memberikan izin, dukungan dan arahan selama melakukan penelitian.
11. Bapak Irvan Irdiansyah, S.Pd selaku petugas pembatalan sekaligus pelimpahan seksi Pelayanan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Jember yang telah membantu, dan memberikan dukungan selama melakukan penelitian.
12. Bapak Samhadi, S.Pd.I selaku petugas informasi umum seksi Pelayanan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Jember yang telah membantu, dan memberikan dukungan selama melakukan penelitian.
13. Seluruh teman-teman saya dan seluruh pihak yang telah membantu, memberikan semangat, dukungan dan doa kepada penulis sampai terselesainya skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwasanya skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga perlu adanya penyempurnaan. Penulis berharap semoga segala ilmu dan amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah SWT.

Jember, 01 Juli 2025

Qurotul A'yuni

NIM: 212101030047

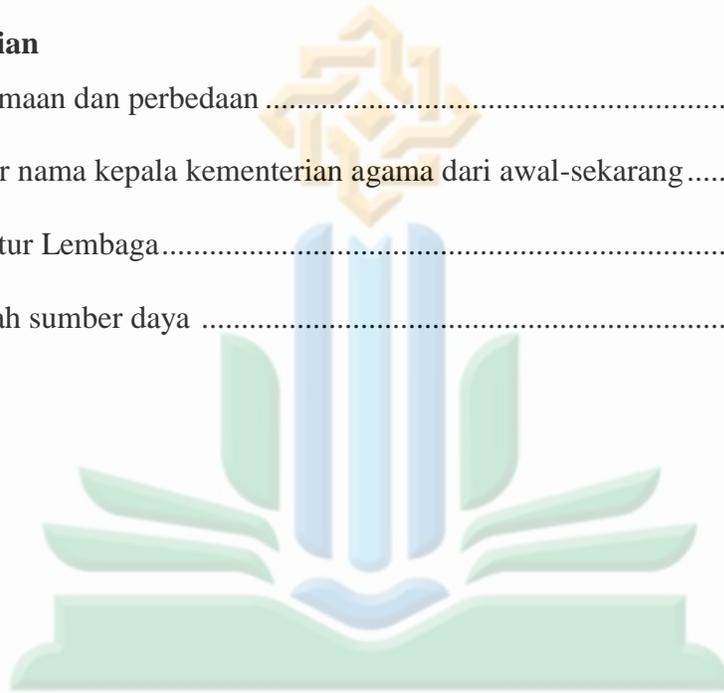
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Definisi Istilah	14
F. Sistematika Pembahasan	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Penelitian Terdahulu.....	17

B. Kajian Teori	27
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian	46
C. Subyek Penelitian	47
D. Teknik Pengumpulan Data	48
E. Analisis Data	51
F. Keabsahan Data	52
G. Tahapan-Tahapan Penelitian	54
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	56
A. Gambaran Objek Penelitian	56
B. Penyajian Data dan Analisis	63
C. Pembahasan Temuan	134
BAB V PENUTUP	151
A. Simpulan	151
B. Saran-saran	153
DAFTAR PUSTAKA	154
LAMPIRAN	158

DAFTAR TABEL

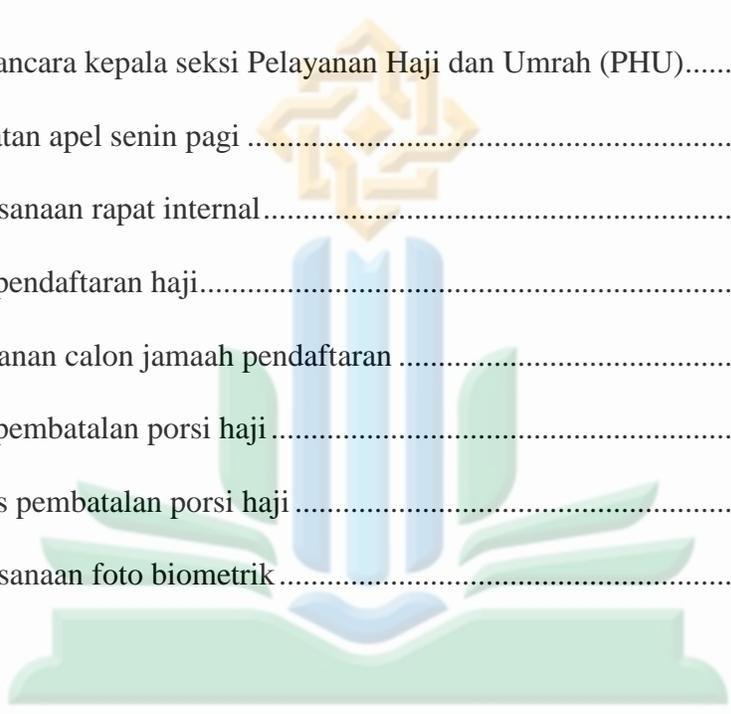
No. Uraian	Hal
2.1 Persamaan dan perbedaan	23
4.1 Daftar nama kepala kementerian agama dari awal-sekarang	58
4.2 Struktur Lembaga	60
4.3 Jumlah sumber daya	61



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

	Hal
4.1 Wawancara kepala seksi Pelayanan Haji dan Umrah (PHU).....	74
4.2 Kegiatan apel senin pagi	80
4.3 Pelaksanaan rapat internal.....	83
4.4 Alur pendaftaran haji.....	104
4.5 Pelayanan calon jamaah pendaftaran	106
4.6 Alur pembatalan porsi haji	110
4.7 proses pembatalan porsi haji	111
4.8 Pelaksanaan foto biometrik.....	117



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	158
Lampiran 2 Matrik Penelitian	159
Lampiran 3 Pedoman Penelitian	161
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	166
Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian	167
Lampiran 6 Jurnal Penelitian	168
Lampiran 7 Hasil Dokumentasi	169
Lampiran 8 Biodata Penulis	175

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Haji adalah salah satu rukun Islam yang kelima dan merupakan kewajiban bagi setiap Muslim yang mampu untuk melaksanakannya setidaknya sekali seumur hidup. Ibadah haji dilaksanakan di Mekah, Arab Saudi, pada bulan Dzulhijjah dan memiliki berbagai ritual dan tata cara yang harus diikuti. Namun pelaksanaan ibadah haji ini hanya diwajibkan bagi umat muslim yang mampu. Allah Swt., maha bijak sehingga tidak mewajibkan pelaksanaan haji dan umrah pada umat muslim secara keseluruhan akan tetapi hal ini diwajibkan pada umat muslim yang sudah memenuhi kriteria pelaksanaan haji dan umrah, diantara kriterianya adalah orang-orang yang memiliki kemampuan baik secara finansial maupun stamina tubuh yang kuat. Hal itu dijelaskan dalam firman Allah Swt., pada surah Al-Imran ayat 97 :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : “Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakarya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”¹.

¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Alquran dan terjemahann*, (Jakarta: LPMQ, 2022), 3:97.

Kewajiban ibadah haji bagi umat islam yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani dan rohani (mampu secara fisik dan mental) dan juga mampu secara finansial dalam arti memiliki dana yang di perlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan. Ibadah haji merupakan ibadah yang istimewa, karena pelaksanaan ibadah nya tidak hanya melibatkan aspek ritual saja, melainkan menggabungkan semua aspek, mulai dari materi, fisik maupun psikis agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik, sehingga pulang ke tanah air mendapatkan predikat haji mabrur.

Ibadah haji bisa dibilang merupakan ibadah favorit bagi masyarakat Indonesia disebabkan masyarakat Indonesia mayoritas memeluk agama islam, jadi tidak dapat dipungkiri bahwa setiap tahunnya memberangkatkan ribuan calon jamaah haji ke tanah suci untuk memberangkatkan ribuan calon jamaah ke tanah suci mekkah untuk menjalankan ibadah haji. Pada tahun 2024 per tanggal 11 november jumlah pendaftar haji dikota Jember mencapai angka 3.216 jiwa. Angka pendaftar yang setiap tahunnya meningkat serta adanya pembatasan kuota pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci, menyebabkan penumpukan calon jamaah haji semakin bertambah panjang. Tercatat hingga saat ini jumlah calon jamaah haji di kota Jember yang belum berangkat atau yang sedang menunggu keberangkatan sebanyak 17.624 jiwa. Sedangkan untuk kuota keberangkatan hanya 2.698 jiwa untuk setiap tahunnya. Kondisi ini menjadikan daftar tunggu (waiting list) keberangkatan ibadah haji ke Baitullah semakin panjang hingga mencapai 35 tahun.² Daftar tunggu dari

² Nur Sholeh, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 November 2024

tahun ke tahun yang semakin bertambah panjang sehingga mencapai puluhan tahun tidak mungkin dilakukan dengan cara manual dengan menggunakan tumpukan berkas ataupun mengandalkan sistem komputer yang tidak terhubung ke jaringan. Hal ini akan memperlambat kinerja lembaga pelayanan publik di kementerian agama, maka dari itu penyelenggara ibadah haji harus terus menerus melakukan perbaikan guna meningkatkan pelayanan dan memperlancar kegiatan ibadah haji.

Dalam sejarahnya, prosedur pendaftaran jamaah haji mengalami beberapa kali perubahan. tahun 1990-an data operasional penyelenggaraan haji masih sangat sederhana. Pemerintah melakukan pelayanan kepada jamaah haji, baik di Tanah Air maupun saat pengurusan di Tanah Suci masih menggunakan mesin ketik, mesin stensil, tulisan tangan, foto copy serta kalkulator untuk menghitung data dan informasi, lembar demi lembaran administrasi serta dokumen terkait dengan haji dilakukan secara manual. Semuanya diurus manual seperti, waktu perhitungan dan perebutan kuota haji nasional, pengisian formulir SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) untuk pendaftaran haji di kabupaten kota, masa pelunasan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) di Bank Penerima Setoran (BPS), pengurusan serta penyelesaian paspor maupun visa haji, penyusunan pra manifest kloter dan manifest penerbangan, boarding pass maupun tiket. Juga pembuatan tanda terima serta tanda pengenal jamaah, Surat Panggilan

Masuk Asrama (SPMA) haji embarkasi ketika akan diberangkatkan, serta lainnya.³

Prosedur pendaftaran jamaah haji mengalami beberapa kali perubahan. Sebelum 2008, pendaftaran haji dilakukan menjelang pelunasan. Mengikuti proses pada Undang-Undang No 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Pendaftaran haji ditutup jika kuota sudah terpenuhi. Jamaah kemudian melakukan pelunasan dan berangkat di tahun yang sama. Untuk pelunasan dilakukan sebanyak 2 tahap, Pembayaran Awal (Setoran Awal) Jamaah membayar setoran awal BPIH saat mendaftar haji (jumlahnya ditetapkan pemerintah). Pelunasan : Jamaah harus melunasi sisa BPIH setelah ada panggilan/pemberitahuan dari Kementerian Agama. Jika tidak melunasi dalam waktu yang ditentukan, jamaah dianggap mengundurkan diri dan uang yang sudah dibayarkan dikembalikan dengan dipotong biaya administrasi.⁴

Tidak dapat dipungkiri jaman semakin hari semakin berkembang dan maju terutama dalam bidang teknologi. Pentingnya peranan informasi dan teknologi dalam pengelolaan suatu pelayanan penyelenggaraan ibadah haji merupakan hal yang mutlak dibutuhkan. Karena pada akhirnya dampak besar akan sangat dirasakan akibat masih minimnya teknologi pendataan dan pengelolaan data dalam penyelenggaraan ibadah haji, seperti contoh kasus musibah yang melanda jamaah haji di terowongan mina. Sebanyak 643 orang

³ Privacy Policy, Diakses pada 18 november 2024
<https://sulsel.kememag.go.id/berita/berita-wilayah/perangkat-baru-siskohat-iikemenag-parepare-berhasil-terkoneksi-di-ditjen-phu>

⁴ Undang Undang, Nomor 08 tahun 2019, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, pasal 27 ayat (2)

Indonesia dari korban dari 1.426 orang tewas dalam musibah diterowongan al-mualisin, Hiratul Lisan.⁵ Pemerintah Indonesia mengalami kesulitan dalam identifikasi pendataan korban serta kesulitan dalam menginformasikan musibah tersebut kepada pihak keluarga korban Karena teknologi informasi yang masih manual.

Suatu langkah yang tepat bagi pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan haji yaitu dengan membangun sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) yang terhubung ke semua jaringan seluruh kabupaten maupun kota di Indonesia. Implementasi teknologi informasi menjadi salah satu kunci untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Kementerian Agama Republik Indonesia, melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), berupaya untuk menyempurnakan manajemen pelayanan haji dan umrah di seluruh Indonesia, termasuk di wilayah Jember.

Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi layanan kepada jamaah haji dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji mulai dari perumusan dan pelaksanaan, penyusunan norma-norma, standar operasional prosedur, dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.

⁵ Mahbib Khoiron “Mengenang Tragedi Terowongan Mina 1990”, NU online, 1 Juli 2023. <https://www.nu.or.id/fragmen/mengenang-tragedi-mina-1990-detik-detik-paling-mematikan-dalam-terowongan-RuVF6>

Upaya untuk meningkatkan pelayanan haji terus dilakukan oleh Kementerian Agama Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji dengan melakukan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun yang kemudian ditindak lanjuti dengan penyempurnaan pola pelayanan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang terjadi. Mengelola dan melayani jamaah haji Indonesia yang berjumlah ratusan ribu tentu bukan perkara mudah. Diperlukan manajemen yang rapi dan sistem komputerisasi yang membantu proses pendaftaran, keberangkatan, kepulangan, dan hal-hal lain terkait data. Upaya penyempurnaan sistem penyelenggaraan di selaraskan dengan tuntutan kemajuan teknologi dan tingkat pendidikan masyarakat serta disinergikan dengan manajemen modern, telah dilakukan melalui berbagai kajian dalam seminar, diskusi dan mudzakah haji yang menghasilkan kesimpulan pokok antara lain bahwa sistem manajemen haji memang harus diperbaiki dan anggapan bahwa haji tidak boleh di bisniskan perlu dikoreksi dan menetapkan pola manajemen modern tentunya terdapat “*bussiness touch*”, namun tetap dalam kerangka pelayanan publik dan *non profit oriented*. Paradigma baru dalam sistem manajemen modern tidak semata-mata mengedepankan permasalahan-permasalahan *profit oriented*, tapi sebagian besar mengupayakan adanya *knowledge workers* (tenaga kerja yang memiliki ilmu pengetahuan), *costumer value* (kepuasan pelanggan dalam hal ini

jamaah haji), dan *empowerment human resources* (pemberdayaan sumber daya manusia/tenaga kerja).⁶

Dalam upaya meningkatkan pelayanan haji adalah dengan membangun suatu Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) gen 2 yang telah diluncurkan secara resmi tepatnya pada tanggal 3 April 2014. Sistem ini merupakan perbaikan dari sistem sebelumnya yaitu Siskohat Gen-1 yang pada tahun 1992 telah memulai pengolahan data melalui sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu SISKOHAT. Sistem ini diharapkan mampu menjawab kebutuhan data yang bisa diakses secara cepat, akurat dan menjadi referensi bagi pengambilan keputusan strategis.⁷

SISKOHAT sendiri memiliki beberapa fitur yang sangat membantu dalam proses pelayanan, beberapa fitur utama SISKOHAT yaitu : fitur pendaftaran haji, fitur monitoring pembatalan dan pelimpahan haji. fitur-fitur tersebut mendukung manajemen pelayanan haji dengan mengintegrasikan berbagai aspek penting seperti pendaftaran, pengelolaan data, kesehatan, investasi, konsumsi, pemberangkatan, hingga pengaduan jamaah. Sistem ini mempermudah perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan melalui data yang valid, real-time, dan transparan, sehingga mendukung efisiensi operasional, layanan distribusi, serta tanggung jawab terhadap kebutuhan jamaah. Dengan SISKOHAT, pelayanan manajemen haji menjadi lebih

⁶ Ahmad Nidjam, Alatief Hanan., Manajemen Haji, Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Warhers, Hlm. 7.

⁷ Muchlis, SISKOHAT GEN-2, (Jakarta: Redaksi Posted, 2017). Dari <https://kemenag.go.id/nasional/menag-launching-siskohat-generasi-kedua-a56rqh>

terorganisir, efektif, dan mampu memberikan pengalaman ibadah yang mengesankan.

Pada tahun 2019 terdapat virus yang merugikan berbagai faktor kehidupan, baik kehidupan sosial, kehidupan ekonomi, pendidikan maupun kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Pandemi Corona virus 2019 (COVID-19) ini juga telah membuat penyelenggaraan ibadah haji tahun 2020 dilaksanakan secara terbatas dengan menerapkan protokol kesehatan.

Kementerian Agama (Kemenag) Republik Indonesia, telah menerbitkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 719 Tahun 2021 tentang Pedoman penyelenggaraan perjalanan ibadah haji pada masa pandemi corona virus disease 2019.⁸ Dalam KMA tersebut, pada persyaratan Jemaah disebutkan bahwa jemaah dapat diberangkatkan setelah memenuhi persyaratan yaitu: usia sesuai ketentuan pemerintah Arab Saudi, tidak memiliki penyakit penyerta (co-morbid), menandatangani surat pernyataan tidak akan menuntut pihak lain atas risiko yang timbul akibat covid-19 dan adanya bukti bebas covid-19 yang dibuktikan dengan asli hasil Polimerase Chain Reaction/swab test yang dikeluarkan oleh rumah sakit atau laboratorium yang sudah terverifikasi oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan.⁹

Di tengah pembatasan aktivitas pada masa pandemi sistem informasi dan komputerisasi (SISKOHAT) sangat efektif diterapkan pada masa pandemi. Hal ini karena sifatnya online yang tidak terbatas oleh ruang dan

⁸ Keputusan Menteri Agama, Nomor 719 Tahun 2021, tentang persyaratan dan mekanisme pendaftaran haji

⁹ Humas BPKH, "Berhaji dan Umroh Pada Masa Pandemi Covid 19"

waktu. Sehingga meskipun terdapat pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) pendaftaran Haji dapat terlaksana. Oleh sebab itu jumlah pendaftaran jemaah pada masa pandemi di Kementerian Agama Kabupaten Jember mengalami kesetabilan.

Pelaksanaan pendaftaran Haji pada masa pandemi di Kementerian Agama Kabupaten Jember mengimplementasikan sistem online, yaitu 1) Calon jemaah haji membuka tabungan Haji melalui Atm, internet banking dan mobile banking;; 2) Melakukan konfirmasi pendaftaran melalui aplikasi Haji Pintar;; 3) Melakukan login terlebih dahulu dan ketika mendaftar dapat klik belum terdaftar;; 3) Pilih status sebagai jemaah, klik daftar dan isikan nomor validasi dan NIK sesuai bukti setoran awal. Kemudian isikan email, nomor handphone, password dan konfirmasi password;; 5) Masuk menu E Pendaftaran kemudian lengkapi data, mulai foto diri, KTP, KK, Akta/ Ijazah, Bukti setoran awal. Kemudian pilih status Haji;; 6) Menunggu konfirmasi dari pihak Kementerian Agama Kabupaten/Kota.¹⁰

Dalam mengimplementasikan sistem informasi dan komputerisasi (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan Haji pada masa pandemi di Kementerian Agama Kabupaten Jember terdapat faktor pendukung dan penghambat. Terkait faktor pendukungnya adalah adanya sarana dan prasarana meliputi ruang sistem informasi dan komputerisasi yang memadai, perangkat komputer, *switch hub*, *router*, kamera, *finger print*, dan tenaga ahli.

¹⁰ Kementerian Agama Republik Indonesia Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh, "Haji Pintar (Pendaftaran Haji Reguler)". 2020

Sedangkan faktor penghambatnya antara lain adanya pembaruan sistem dan masyarakat yang kurang melek teknologi.¹¹

Saat ini Pengaplikasian Siskohat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember sudah banyak sekali peningkatan namun ternyata masih memiliki berbagai permasalahan, baik permasalahan dari dalam sistem maupun dari luar sistem. Proses pengoperasian Siskohat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember memiliki kendala dalam sistem aplikasi itu sendiri, seperti server offline secara tiba-tiba dan *wifi* yang kadang *trouble* yang mengakibatkan Siskohat tidak bisa diakses sama sekali. Aplikasi SISKOHAT ialah aplikasi dari Kementerian Agama RI yang terhubung ke seluruh Kementerian Agama Provinsi/Kota/Kabupaten mengakibatkan apabila terjadi server down maka aplikasi tidak akan dapat diakses oleh seluruh wilayah sehingga menghambat pelayanan. Permasalahan *wifi*, *routter* dan *switch hub* yang lemah juga menghambat akses dalam SISKOHAT. Berbagai kendala tersebut tentu saja menghambat jalannya pelayanan dan menyebabkan jemaah merasa tidak dilayani dengan baik.¹²

Dari beberapa permasalahan pengimplementasian SISKOHAT pada saat ini, aplikasi ini masih sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Haji dan Umrah. Karena SISKOHAT dirancang untuk mengintegrasikan berbagai aspek pengelolaan haji dan umrah, mulai dari pendaftaran hingga pengelolaan data jemaah. Sistem ini tidak hanya

¹¹ Departemen Agama, Standarisasi Pusat Informasi Haji (PIH), (Jakarta: Dirjend Bimas Islam, 2005), 109

¹² Observasi di Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, 11 November 2024

memudahkan proses administrasi, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tahapan pelayanan. Dengan adanya SISKOHAT, diharapkan pengelolaan haji dan umrah dapat dilakukan secara lebih terstruktur, cepat, dan akurat, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi jemaah.

Alasan penulis melakukan Penelitian ini dikarenakan penulis ingin mengetahui betul mengenai implementasi SISKOHAT terhadap manajemen pelayanan haji di kantor Kementerian Agama Jember. Untuk itu penulis akan meneliti tentang “Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah : Studi Kasus Pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kementerian Agama Jember”.

B. Fokus Penelitian

Dari konteks penelitian diatas, maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Perencanaan Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kementerian Agama Jember ?
2. Bagaimana Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah dengan Teknologi Informasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kementerian Agama Jember ?
3. Bagaimana Evaluasi pelaksanaan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kementerian Agama Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah perumusan dalam bentuk kalimat yang mengindikasikan hasil yang diharapkan diperoleh setelah penelitian selesai.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk Mendeskripsikan Perencanaan Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kementerian Agama Jember
2. Untuk Mendeskripsikan Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah dengan Teknologi Informasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kementerian Agama Jember.
3. Untuk Mendeskripsikan Evaluasi pelaksanaan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Terhadap peningkatan Kualitas di Kementerian Agama Jember

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di dapat dari penelitian ini yakni:

1. Bagi Peneliti
 - a. Hasil penelitian ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan peneliti mengenai Implementasi Teknologi Informasi Dalam Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah : Studi Kasus pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kementerian Agama Jember.

2. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah dan mewarnai nuansa ilmiah di lingkungan kampus Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember dalam pemanfaatan teknologi informasi

3. Bagi Kementerian Agama Jember

Diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah diperlukan untuk mempermudah pembaca dalam memahami penelitian ini dan menghindari potensi kesalah pahaman. Oleh karena itu, peneliti harus memberikan penjelasan yang jelas mengenai “Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah : Studi Kasus pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kementerian Agama Jember”.

1. Implementasi

Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang–undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Peradilan dan Kebijakan yang dibuat oleh Lembaga–Lembaga Pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

2. Teknologi Informasi

Kata teknologi menunjukkan pergantian peristiwa dan penggunaan peralatan atau kerangka kerja yang berbeda untuk menangani masalah yang dilihat oleh orang-orang dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi informasi adalah data yang dikelola ke dalam struktur yang lebih penting bagi penerima dan penting dalam memutuskan sesuatu, bagi masa mendatang.

3. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dapat diartikan sebagai proses pengelolaan terhadap suatu pekerjaan dengan tujuan memperoleh hasil demi mencapai tujuan-tujuan dengan cara melibatkan orang lain.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini menggambarkan alur penyusunan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan disajikan secara deskriptif naratif. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Bab pertama berupa pendahuluan, yang menjadi landasan dalam pelaksanaan penelitian, mencakup konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika. Bab ini berperan untuk memberikan gambaran umum mengenai isi pembahasan skripsi.

Bab kedua berupa kajian kepustakaan berisi pembahasan mengenai landasan teori yang digunakan untuk menganalisis fenomena penelitian. Referensi yang dipakai berasal dari sumber primer dan sekunder. Bab ini terdiri dari dua bagian utama, yaitu penelitian terdahulu dan kajian teori. Penelitian terdahulu menyajikan hasil-hasil studi sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian saat ini. Sementara itu, kajian teori berisi uraian tentang teori-teori yang menjadi landasan perspektif penelitian, sehingga dapat membantu peneliti dalam memahami dan menganalisis data saat berada di lokasi penelitian.

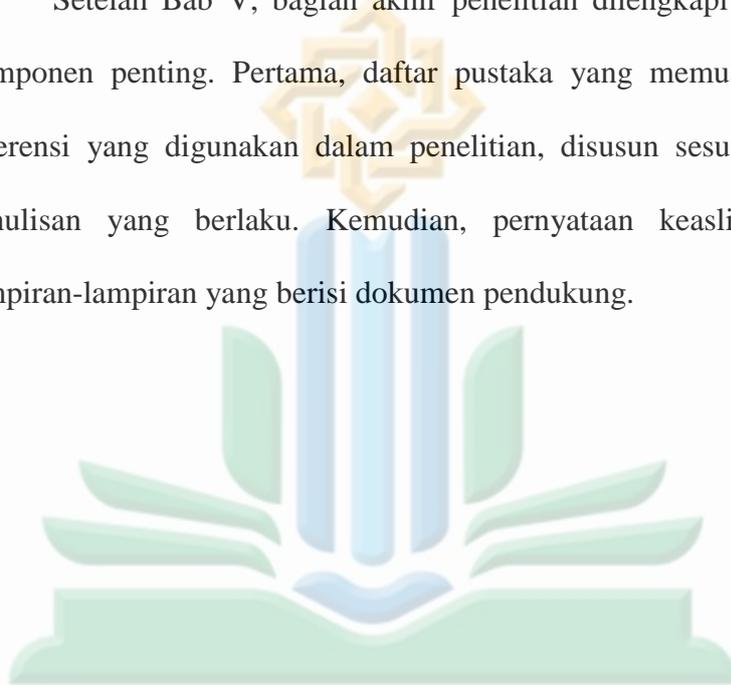
Bab ketiga berupa metode penelitian yang menjelaskan secara rinci cara mengumpulkan data. Bab ini diuraikan berbagai aspek penting yang mendukung proses penelitian, dimulai dari jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan. Mulai lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data dan keabsahan data.

Bab keempat berisi tentang pembahasan yang terjadi dari penyajian data dan analisis, serta pembahasan temuan terkait implementasi pelaksanaan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Terhadap peningkatan Kualitas di Kementerian Agama Jember

Bab kelima merupakan bab terakhir dalam penelitian yang berfungsi sebagai penutup. Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil penelitian yang telah dilakukan, merangkum temuan-temuan penting, serta menjawab rumusan masalah yang diajukan pada awal penelitian. Kesimpulan disajikan

secara ringkas dan padat, menggambarkan inti dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

Setelah Bab V, bagian akhir penelitian dilengkapi dengan beberapa komponen penting. Pertama, daftar pustaka yang memuat semua sumber referensi yang digunakan dalam penelitian, disusun sesuai dengan kaidah penulisan yang berlaku. Kemudian, pernyataan keaslian tulisan yang lampiran-lampiran yang berisi dokumen pendukung.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu, peneliti mencantumkan berbagai temuan yang menggaris bawahi persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang tengah dilakukan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa penelitian ini tidak mengulangi kajian sebelumnya, sekaligus memberikan kontribusi baru yang relevan, khususnya terkait dengan Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah : Studi Kasus Pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember. Persamaan dan perbedaan hasil penelitian terdahulu tersebut menjadi landasan penting bagi peneliti dalam menyusun penelitian ini, sekaligus sebagai pijakan untuk mengembangkan inovasi yang lebih mendalam.

1. “Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Dalam Penyelenggaraan Haji di Kabupaten Lampung Timur”, Skripsi yang disusun oleh Ida Astri Oktaviani ini berisi tentang Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Haji di Kabupaten Lampung Timur, penelitian menjelaskan bahwa Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang digunakan oleh seksi PHU di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur sangat efektif dalam meningkatkan kinerja penyelenggaraan haji khususnya pendaftaran dan pembatalan haji. Penelitian

ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam dan dokumentasi.¹³

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama membahas tentang SISKOHAT. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penulis adalah terletak pada objek dan fokus penelitian, peneliti Ida Astri Oktaviani membahas tentang Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Haji Di Kabupaten Lampung Timur. Sedangkan penulis membahas tentang bagaimana Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah : Studi Kasus pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember.

2. “Pengaruh Fungsi Siskohat Mobile terhadap Efektivitas Pelayanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Bangka Selatan”. Skripsi yang disusun oleh Rusna Hayati ini berisi tentang pengaruh dari penggunaan fungsi SISKOHAT mobile terhadap efektivitas pelayanan haji pada kantor kementerian agama Bangka Selatan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode

¹³ Ida Astri Oktaviani, “Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Haji Di Kabupaten Lampung Timur”. (Skripsi IAIN METRO. Lampung, 2021), 87.

kuantitatif yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi menggunakan kuesioner sebagai alat pengukur data.¹⁴

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama membahas tentang SISKOHAT. Sedangkan perbedaan peneliti ini dengan penulis terletak pada objek, fokus dan metode penelitian, peneliti Rusna Hayati membahas tentang pengaruh dari penggunaan fungsi SISKOHAT mobile terhadap efektivitas pelayanan haji pada kantor kementerian agama Bangka Selatan dengan menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan penulis membahas tentang bagaimana Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah : Studi Kasus pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember dengan menggunakan metode kualitatif.

3. “Efektivitas Penggunaan SISKOHAT Dalam Pelayanan Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI”. Skripsi ini disusun oleh Ahmad Faqih Mauludi, Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan deskriptif kualitatif. Objek penelitian yaitu di Kantor Ditjen PHU Kementerian Agama RI jenis penelitian yang digunakan merupakan perpaduan antara penelitian Kepustakaan dan penelitian lapangan.¹⁵

¹⁴ Rusna Hayati, “Pengaruh Fungsi Siskohat Mobile Terhadap Efektivitas Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Bangka Selatan”. (Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. 2021), 102.

¹⁵ Ahmad Faqih Mauludi, “Efektivitas Penggunaan SISKOHAT Dalam Pelayanan Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama RI”. (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2020), 93.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama membahas tentang SISKOHAT. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penulis adalah terletak pada objek dan fokus penelitian, peneliti Ahmad Faqih Mauludi membahas tentang bagaimana penerapan pelaksanaan dan manajemen pengelolaan SISKOHAT, serta faktor-faktor yang menjadi pendukung maupun penghambat SISKOHAT. Sedangkan penulis membahas tentang bagaimana Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah : Studi Kasus pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember.

4. “Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji”. Jurnal ini disusun oleh Zahrotun Munawaroh, M. Mudhofi, Dedy Susanto dari MTs Darul Falah Pati. Jurnal ini membahas tentang Bagaimana Efektivitas dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat penerapan SISKOHAT. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Proses pencarian data melalui tiga cara yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi¹⁶.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama membahas tentang SISKOHAT. Sedangkan

¹⁶ Zahrotun Munawaroh, M. Mudhofi, Dedy Susanto.”*Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji*”. Universitas Sebelas Maret (Februari 2015) : 45

perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada objek dan fokus penelitian, peneliti Zahrotun Munawaroh, M. Mudhofi, Dedy Susanto membahas tentang bagaimana efektivitas dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Sedangkan penulis membahas tentang bagaimana Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah : Studi Kasus pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember.

5. “Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa”. Jurnal ini disusun oleh Ardi Suzami, Chairul Hudaya, Rodianto dari Program Studi Magister Manajemen Inovasi, Sekolah Pascasarjana Universitas Teknologi Sumbawa. Jurnal ini membahas tentang pengaruh penerapan (SISKOHAT) terhadap peningkatan layanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan, yaitu data primer didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada para calon jemaah haji, masyarakat umum, dan petugas/pengelola SISKOHAT Kabupaten Sumbawa.¹⁷

¹⁷ Ardi Suzami, Chairul Hudaya, Rodianto. Jurnal. ” Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa ”. Universitas Sumbawa (April 2021), 60.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama membahas tentang SISKOHAT. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada objek, fokus dan metode penelitian, peneliti Ardi Suzami, Chairul Hudaya, Rodianto membahas tentang pengaruh penerapan (SISKOHAT) terhadap peningkatan layanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa dengan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan penulis membahas tentang bagaimana Implementasi Teknologi Informasi Dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah : Studi Kasus Pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Jember dengan menggunakan metode kualitatif.

6. “Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Kota Bengkulu”. Skripsi ini disusun oleh Yunita. Skripsi ini membahas tentang efektivitas penggunaan sistem informasi dan komputerisasi (SISKOHAT) dalam pelayanan haji di kantor kementerian agama kota Bengkulu. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sumber data yang digunakan yaitu primer dan sumber data sekunder.¹⁸

¹⁸ Yunita. “Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu”. (Skripsi Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. 2022)

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama membahas tentang SISKOHAT dan menggunakan Penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada objek, fokus dan metode penelitian, peneliti Yunita membahas tentang Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi (SISKOHAT) D\dalam Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Kota Bengkulu. Sedangkan penulis membahas tentang bagaimana Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah : Studi Kasus pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember.

Tabel 2.1
Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	2	3	4	5
1.	Ida Astri Oktaviani (2021) meneliti tentang “Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Haji Di Kabupaten Lampung Timur”	Simpulan dari penelitian diketahui bahwa Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang digunakan oleh seksi PHU di Kantor Kemeterian Agama Kabupaten Lampung Timur sangat efektif dalam meningkatkan kinerja penyelenggaraan haji khususnya pendaftaran dan pembatalan haji. Hal ini diuji dengan dengan kompoen-komponen	perbedaan penelitian ini dengan penulis adalah terletak pada objek dan fokus penelitian, membahas tentang Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Haji Di Kabupaten	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama membahas tentang SISKOHAT dengan metode Penelitian kualitatif.

No.	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
		SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur berupa perangkat lunak dan perangkat keras yang memiliki kualitas yang baik. Pencapaian keefektivitasan SISKOHAT dapat di uji	Lampung Timur.	
1	2	3	4	5
		juga dengan indikator-indikator yang telah terpenuhi yakni kualitas sistem dan informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual dan dampak organisasional yang dirasakan.		
2.	Rusna Hayati (2021) "Pengaruh Fungsi Siskohat Mobile Terhadap Efektivitas Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Bangka Selatan".	Simpulan dari penelitian diketahui bahwa penggunaan fungsi SISKOHAT mobile yang optimal meningkatkan kualitas pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Bangka Selatan	perbedaan peneliti ini dengan penulis terletak pada objek, fokus dan metode penelitian, peneliti Rusna Hayati membahas tentang pengaruh dari penggunaan fungsi SISKOHAT mobile terhadap efektivitas pelayanan haji pada kantor kementerian agama Bangka Selatan	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama membahas tentang SISKOHAT dengan metode Penelitian kualitatif.
3.	Ahmad Faqih Mauludi (2020) "Efektivitas	Simpulan dari penelitian diketahui bahwa penerapan	perbedaan penelitian ini dengan penulis	Persamaan penelitian ini dengan

No.	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
	Penggunaan SISKOHAT Dalam Pelayanan Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI”.	SISKOHAT telah berjalan dengan efektif Karena dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kecanggihan sistem, sarana dan fasilitas sistem informasi, sumber daya manusia atau tenaga ahli, dan standar operasional yang berlaku serta posisi SISKOHAT sebagai <i>support system</i> \	adalah terletak pada objek dan fokus penelitian, peneliti Ahmad Faqih Mauludi membahas tentang bagaimana penerapan pelaksanaan dan manajemen pengelolaan SISKOHAT, serta	penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama membahas tentang SISKOHAT dengan metode Penelitian kualitatif.
1	2	3	4	5
		penyelenggaraan haji yang vital serta pembaharuan sistem yang terus dilakukan seiring perkembangan teknologi semakin maju.	faktor-faktor yang menjadi pendukung maupun penghambat SISKOHAT	
4.	Zahrotun Munawaroh, M. Mudhofi, Dedy Susanto (2015) “Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji”.	Simpulan dari penelitian diketahui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah telah berlangsung secara efektif. Hal ini dapat dibuktikan dengan berjalannya berbagai macam fungsi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dengan maksimal. Juga tidak	perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada objek dan fokus penelitian, peneliti Zahrotun Munawaroh, M. Mudhofi, Dedy Susanto membahas tentang bagaimana efektivitas dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama membahas tentang SISKOHAT dengan metode Penelitian kualitatif.

No.	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
		lepas dari faktor pendukung serta faktor penghambat. Akan tetapi, adanya faktor penghambat penerapan SISKOHAT tersebut, tidak menjadikan penghalang dalam meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.		
5.	Ardi Suzami, Chairul Hudaya, Rodianto (2021) "Penerapan Sistem Komputerisasi	Simpulan dari penelitian diketahui bahwa penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) mempengaruhi peningkatan layanan haji secara signifikan	perbedaan penelitian ini dengan penulis bahwa peneliti ini membahas tentang pengaruh	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah
1	2	3	4	5
	Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa". Jurnal ini disusun oleh	pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa dengan pengaruh sebesar 82,1% bagi calon jemaah haji, 57,3% bagi masyarakat umum, dan 52,6% bagi petugas/pengelola. Namun, layanan tersebut dapat ditingkatkan karena masih ada pengaruh variabel lain yang mempengaruhi peningkatan layanan haji sebesar 17,9% bagi calon jemaah haji, 42,7% bagi masyarakat umum, dan	penerapan (SISKOHAT) terhadap peningkatan layanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa dengan metode penelitian kuantitatif	sama-sama membahas tentang SISKOHAT

No.	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
		47,4% bagi petugas/pengelola		
6.	Yunita (2022) "Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Kota Bengkulu".	Simpulan dari penelitian diketahui bahwa Penggunaan dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu telah berlangsung secara efektif. Faktor pendukung dan penghambat SISKOHAT dalam pelayanan hanya di karenakan gangguan jaringan yang sering hilang-timbul.	perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada objek, fokus dan metode penelitian, peneliti ini membahas tentang Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Kota Bengkulu.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama membahas tentang SISKOHAT dengan metode Penelitian kualitatif dengan penentuan informan menggunakan teknik <i>purposive sampling</i>

B. Kajian Teori

Untuk mengetahui Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah : Studi Kasus pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember., maka penulis memaparkan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang menjadikan landasan untuk menganalisis masalah-masalah penelitian.

"Sistem Informasi Manajemen" (SIM) atau "Management Information System" (MIS) dapat diartikan secara beragam tergantung pada perspektif

pengguna. Pada umumnya, SIM atau MIS mengacu pada sistem informasi yang dimanfaatkan untuk menyediakan data dan informasi yang mendukung kegiatan operasional, manajemen, dan proses pengambilan keputusan di suatu organisasi¹⁹

Menurut Jogiyanto dan Abdillah, pemanfaatan teknologi informasi (TI) pada sebagian besar perusahaan saat ini bukan lagi menjadi barang langka yang sulit ditemukan. Tidak dapat dipungkiri juga bahwa teknologi informasi telah menjadi kebutuhan sekaligus persyaratan bagi organisasi dalam menjalankan bisnisnya. TI sangat dibutuhkan organisasi untuk membantu mencapai tujuannya, namun pengadaan TI membutuhkan investasi yang besar.

²⁰Investasi TI yang sudah dikeluarkan perusahaan harus dapat dijalankan dengan maksimal. TI pada organisasi tidak cukup hanya diatur (*manage*) oleh bagian TI saja, tetapi harus dikelola (*govern*) secara profesional. Pengelolaan TI yang profesional disebut sebagai tata kelola teknologi informasi (*IT Governance*).²¹

Jadi penulis menyimpulkan bahwa, implementasi TI dalam pelayanan haji dan umrah melalui sistem SISKOHAT menunjukkan bahwa TI telah menjadi bagian vital dari sistem pelayanan publik. Namun agar TI benar-benar efektif, diperlukan tata kelola TI yang melibatkan seluruh elemen organisasi, bukan hanya departemen teknis. Pengelolaan ini menuntut profesionalisme,

¹⁹ Ahmad Royani, “Sistem Informasi Manajemen Pendidikan”. PT. Mafia Literasi Indonesia. (Februari 2025), 3.

²⁰ Bambang Warsita, Teknologi Pembelajaran, Landasan Dan Aplikasinya (Jakarta:Rineka Cipta, 2008), 135.

²¹ Jogiyanto, H.M., & Abdillah, W. *Konsep dan Aplikasi Sistem Informasi dalam Bisnis*. (Yogyakarta: Andi, 2025).

transparansi, dan strategi jangka panjang agar investasi TI benar-benar menghasilkan manfaat nyata bagi masyarakat dan negara.

1. Teknologi Informasi

a. Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi adalah aktivitas atau kajian yang menggunakan pengetahuan sains untuk tujuan praktis dalam industri, pertanian, perobatan, perdagangan dan lain-lain. Ia juga dapat didefinisikan sebagai kaedah atau proses menangani suatu masalah teknis yang berasaskan kajian saintifik termasuk seperti menggunakan peralatan elektronik, proses kimia, manufaktur, permesinan yang canggih dan lain-lain. Teknologi informasi adalah sarana dan prasarana, sistem atau metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan meng-organisasikan dan menggunakan data secara bermakna.

Informastion Technology Association of America (ITAA)

menyatakan bahwa teknologi informasi adalah peninjauan, rencana, peningkatan, pelaksanaan, dukungan atau data berbasis komputer pada kerangka kerja, terutama aplikasi pemrograman dan peralatan komputer.²² Teknologi informasi adalah perpaduan antara teknologi modern dan koneksi yang akan membentuk kerangka pemrograman

²² Abdul Kadir and Tri Wahyuni., "Pengenalan Teknologi Informasi", Vol. 7 No. 10, (April 2013), hal 4.

dan peralatan. Pengembangan produk dan peralatan ini akan digunakan untuk menangani, membuat, meminta, menyimpan, dan mengendalikan informasi dalam strategi yang berbeda. Strategi ini digunakan untuk membuat data terbaik dan data yang tepat, tepat, dan dapat diterapkan. Data ini digunakan sebagai perangkat organisasi untuk mengurangi kebutuhan individu, kerentanan, pemerintahan, dan aktivitas bisnis suatu organisasi. Teknologi informasi dapat memberikan data yang sangat penting seperti yang ditunjukkan oleh kebutuhan dan harapan organisasi untuk diputuskan dengan mudah.²³

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan ini termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, me-manipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas²⁴, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan, serta merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi dapat meningkatkan efektifitas

²³ Eka Putri Primawanti, "Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Executive Support Sistem (Ess) for Business)", *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 3 No. 3 (2022), 273.

²⁴ Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo, *Teknologi Komunikasi Dan Informasi Pembelajaran*, (Jakarta PT Bumi Aksara, 2010), 57

pegawai dalam menjalankan tugasnya dengan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas sumber daya.²⁵

Dari beberapa pengertian tersebut maka penulis memberikan pandangan bahwa teknologi informasi adalah sarana prasarana, sistem, atau metode untuk memperoleh, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.²⁶

b. Tujuan dan Fungsi Teknologi Informasi

1) Tujuan dari Teknologi Informasi (TI) mencakup berbagai aspek yang dapat memberikan nilai tambah bagi individu, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan. Beberapa tujuan utama dari TI termasuk:

a) Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas : TI dapat digunakan untuk mengotomatisasi proses bisnis, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya organisasi seperti waktu, uang, dan tenaga kerja.

²⁵ Rofiq Hidayat, "Transformasi layanan administrasi tugas belajar aparatur sipil negara melalui aplikasi J-SilLAKON", Uin Khas Jember. Vol 18, No 3 (Juli 2024): 02

²⁶ Bambang Warsita, *Teknologi Pembelajaran, Landasan Dan Aplikasinya* (Jakarta:Rineka Cipta, 2008), 135.

- b) Meningkatkan Pengambilan Keputusan : TI memungkinkan pengumpulan, penyimpanan, dan analisis data yang lebih efisien.²⁷
- c) Meningkatkan Kualitas Layanan : Dengan menggunakan TI, organisasi dapat menyediakan layanan yang lebih baik dan lebih responsif kepada pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya. Contohnya adalah sistem informasi pelanggan yang memungkinkan respons cepat terhadap pertanyaan dan masalah pelanggan.
- d) Mendorong Inovasi : TI merupakan salah satu pendorong utama inovasi di berbagai bidang. Dengan terus mengembangkan dan menerapkan teknologi baru, organisasi dapat menciptakan produk dan layanan baru, meningkatkan proses bisnis, dan menghasilkan nilai tambah.
- e) Memperluas Akses Informasi dan kolaborasi : TI dapat digunakan untuk mengurangi kesenjangan informasi dengan menyediakan akses ke informasi dan sumber daya pendidikan bagi individu dan memfasilitasi komunikasi dan kolaborasi antara individu dan organisasi di seluruh dunia.

²⁷ Vida. "Teknologi Informasi", September 17, <https://vida.id/id/blog/teknologi-informasi>, 2020.

f) Meningkatkan Keamanan data dan Informasi : Tujuan TI juga termasuk memastikan keamanan dan privasi data. Ini melibatkan pengembangan sistem keamanan informasi yang efektif untuk melindungi data sensitif dari akses yang tidak sah.²⁸

2) Fungsi Teknologi Informasi, beberapa fungsi utama teknologi informasi diantaranya:

a) Menangkap (*Capture*)

b) Mengolah (*Processing*) Menentukan tindakan yang pasti, misalnya mendapatkan masukan dari konsol, scanner, mic, dll. Memproses informasi dari masukan yang didapat menjadi

data. Penyusunan informasi dapat berupa transformasi (mengubah informasi ke struktur yang berbeda), investigasi (pemeriksaan kondisi), komputasi (estimasi), penyatuan (campuran) semua jenis informasi dan data.²⁹ Data

processing, menyusun informasi menjadi data. Information processing, computer yang bekerja memproses satu jenis data dan mengubahnya menjadi jenis data lain. Multimedia sistem,

²⁸ Vida. "Teknologi Informasi", September 17, <https://vida.id/id/blog/teknologi-informasi>, 2020.

²⁹ Abdul Kadir and Wahyuni, "Pengenalan Teknologi Informasi". (Skripsi, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno, Bengkulu. 2021), 6.

suatu sistem komputer yang dapat memproses berbagai tipe/bentuk dari informasi secara bersamaan (simultan).

- c) Menghasilkan (*Generating*) Menyatukan data ke dalam struktur yang memiliki fungsi. Misalnya: laporan, tabel, grafik, dll
- d) Menyimpan (*Storage*) Menghimpun data dalam suatu media yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai keperluan. Misalnya, disimpan ke hard drive, kaset, dll.
- e) Mencari kembali (*Retrieval*) memulihkan data atau menggandakan informasi dan data yang telah disimpan, misalnya mencari provider yang sudah lunas, dll.
- f) Transaksi (*Transaction*), Pengiriman data mulai dari satu area lalu ke area berikutnya melalui computer. Misalnya mengirimkan informasi transaksi dari user A ke user yang berbeda, dll.³⁰

Dari gambaran di atas terlihat bahwa inovasi data memiliki tujuan dan kemampuan yang berbeda-beda bagi suatu organisasi dan semuanya tergantung pada bidang usaha masing-masing organisasi.

c. Manajemen Pengelolaan Teknologi Informasi

³⁰ Abdul Kadir and Wahyuni, "Pengenalan Teknologi Informasi". (Skripsi, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno, Bengkulu. 2021), 8.

Secara umum, Manajemen Pengelolaan Teknologi Informasi adalah suatu proses terstruktur dalam merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengendalikan penggunaan teknologi informasi dalam organisasi agar dapat memberikan nilai tambah dan mendukung pencapaian tujuan bisnis.

Menurut Surendro, tata kelola teknologi informasi merupakan bagian terintegrasi untuk pengelolaan perusahaan yang mencakup kepemimpinan, struktur, serta proses organisasi yang memastikan bahwa teknologi informasi perusahaan dapat digunakan untuk mempertahankan dan memperluas strategi dan tujuan organisasi. Tata kelola teknologi informasi merupakan bagian yang terintegrasi untuk pengelolaan perusahaan yang mencakup kepemimpinan, struktur serta proses organisasi yang memastikan bahwa teknologi informasi perusahaan dapat dipergunakan untuk mempertahankan dan memperluas strategi dan tujuan organisasi.³¹

Menurut itSMF, tata kelola TI terdiri dari kerangka struktur yang lengkap, proses, dan cara pengerjaan.³² Menurut ITGI, tata kelola TI menyediakan struktur yang menghubungkan proses TI, sumber daya TI, dan informasi mengenai strategi dan tujuan perusahaan. Tata kelola

³¹ Surendro, *Tata Kelola Teknologi Informasi: Konsep dan Implementasi*. Bandung: ITB, (2009), hal 76.

³² Rahayu, IT Service Management Forum (itSMF). *IT Service Management: A Guide for ITIL® V3 Foundation Exam Candidates*. The Stationery Office, (2007), hal 64.

TI dalam proses kegiatannya dibutuhkan suatu Prosedur Operasi Baku (POB) dan Instruksi Kerja (IK). Menurut itSMF, Prosedur Operasi Baku adalah cara tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan atau proses. Prosedur Operasi Baku dapat bervariasi dalam pembentukannya tergantung kepada organisasi. Instruksi Kerja adalah bagaimana satu atau lebih kegiatan dalam prosedur yang harus dilakukan secara rinci, menggunakan teknologi atau sumber daya lainnya.

Untuk dapat berhasil, TI tidak cukup hanya diatur (manage) oleh departemen TI saja, tetapi harus ditata kelola (govern) ditingkat korporasi. Perbedaan pendapat tentang konsep tata kelola TI tidak

lepas dari perdebatan tentang konsep mengatur TI dan menata kelola TI. Selain itu ada perbedaan mendasar antara mengatur (manage) dengan menata kelola (govern). Makna mengatur (manage) lebih sempit dibanding menata kelola (govern). Mengatur (manage) TI oleh departemen TI merupakan bagian menata kelola (govern) TI korporasi. Mengatur TI hanya menunjuk pada serangkaian mekanisme di departemen TI untuk menghasilkan suatu keputusan spesifik TI, sedangkan menata kelola lebih luas lagi, yaitu serangkaian sistem dan mekanisme yang menentukan pihak-pihak, baik di departemen TI maupun di luar departemen TI, yang membuat dan berkontribusi dalam pembuatan keputusan TI.

Menurut ITGI, terdapat peran bagi manajemen teknologi informasi dalam setiap fase tentang Road Map to IT Governance diantaranya :³³

1) *Identify Needs*, peran dalam fase ini adalah mengumpulkan persyaratan dan sasaran dari semua pihak, mendapatkan data mengenai pendekatan dan ruang lingkup. Menyediakan saran ahli dan pedoman mengenai teknologi informasi, dan memastikan bisnis dan eksekutif memahami dan mengapresiasi seluruh isu kunci permasalahan.

2) *Envision solution*, peran dalam fase ini adalah untuk menerapkan penilaian profesional dalam mengformulasikan perbaikan rencana prioritas dan inisiatif. Memastikan penilaian yang terbuka dan adil pada aktivitas-aktivitas teknologi informasi. Memperoleh kesesuaian data atas suatu target yang diperlukan dan memastikan bahwa solusi yang dipikirkan selaras dengan tujuan teknologi informasi.

3) *Plan Solution*, peran dalam fase ini adalah untuk memastikan bahwa rencana program dapat dijalankan dan masuk akal. Manajemen teknologi informasi juga

³³ IT Governance Institute, *Framework, Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models*. Illinois: ITGI. (COBIT 4.1: 2007).

memastikan bahwa rencana dapat dicapai dan terdapat sumber daya untuk menjalankan rencana.³⁴

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen dan tata kelola TI memiliki perbedaan mendasar. Manajemen TI fokus pada pengaturan operasional dan teknis, sedangkan tata kelola TI bersifat strategis, mencakup kepemimpinan, struktur, dan proses untuk memastikan TI mendukung tujuan bisnis. Keberhasilan pengelolaan TI tidak hanya bergantung pada departemen TI, tetapi memerlukan keterlibatan seluruh organisasi, terutama manajemen puncak.

Tata kelola TI yang efektif harus dimulai dari pemahaman kebutuhan bisnis (Identify Needs), merancang solusi yang tepat (Envision Solution), hingga merencanakan pelaksanaan secara realistis (Plan Solution). Dengan pendekatan ini, TI tidak hanya menjadi alat bantu, tetapi motor penggerak pencapaian visi dan daya saing perusahaan.

2. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

a. Pengertian Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “*managing*”, sedangkan pelaksanaannya disebut manager atau

³⁴ Rahayu, *Enterprise Value: Governance of IT Investments – The Val IT Framework 2.0*. ITGI. (2007), 72.

pengelola. Manajemen mempunyai tujuan tertentu dan tidak dapat diraba. Ia berusaha untuk mencapai hasil-hasil tertentu, yang biasanya diungkapkan dengan istilah-istilah “*objective*” atau hal-hal yang nyata usaha-usaha kelompok itu memberi sumbangannya kepada pencapaian-pencapaian khusus itu.³⁵ Mungkin manajemen dapat digambarkan sebagai tidak nyata, karena ia tidak dapat dilihat, tetapi hanya terbukti oleh hasil-hasil yang ditimbulkannya “*output*” atau hasil kerja yang memadai, kepuasan manusiawi dan hasil-hasil produksi serta jasa yang lebih baik. Pelayanan erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan/masyarakat. Pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang diharapkan masyarakat.³⁶

Moenir yang menyatakan bahwa manajemen pelayanan umum adalah “Manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani”. Sedangkan menurut Ratminto dan Atik septi Winarsih manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun srencana, mengimplementasi

³⁵ Hasibuan, “Manajemen Pelayanan”, (Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau. 2018), 45.

³⁶ Suhadi Winoto, “*Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*”, LKIS, 2020. 5

rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.³⁷

Pelayanan haji yang dikelola oleh Pemerintah melalui Departemen Agama Republik Indonesia dan diatur dalam Undang-Undang No 17 Tahun 1999, serta Keputusan Menteri Agama No. 244 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji dan umrah serta Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 Tahun 1999 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam hal ini Departemen Agama dalam menjalankan pelayanan jamaah haji adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci Makkah, yang bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.³⁸

Dengan demikian manajemen pelayanan haji dan umroh adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus di layani.

b. Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

³⁷ Mediapdf. diakses 18 November 2024 https://repository.uin-suska.ac.id/15717/7/7.BAB%20II_2018479ADN.pdf

³⁸ Sekretariat Negara RI UU No 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pasal 1 ayat (16)

Adapun ruang lingkup manajemen pelayanan Haji dan Umroh sebagaimana diatur oleh Undang-undang Republik Indonesia, meliputi:

1) Pelayanan

Adapun pengertian pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan pun diartikan sebagai setiap kegiatan/manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.³⁹

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan jamaah.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Menentukan kebutuhan pelanggan dan menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan tersebut.

2) Pembinaan

Pembinaan dalam arti terminologi adalah membangun dan mengisi akal dengan ilmu yang berguna, mengarahkan hati lewat berbagai dzikir, serta memompa dan menguatkan lewat introspeksi

³⁹ Bilson, "Memenangkan Pasar Dengan pemasaran Efektif dan Profitabel", (Gramedia Pustaka Utama, Jakarta: 2001), 172

diri.⁴⁰ Menurut Miftah Thoha, pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan atau sesuatu. Ada dua unsur dari pengertian ini yakni pembinaan itu sendiri bisa berupa tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuan dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada perbaikan atas sesuatu.

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa pembinaan adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji. Dengan demikian pembinaan haji adalah mengkoordinasi, mengarahkan dengan mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji.

3) Perlindungan

Perlindungan adalah sebuah harapan yang dimiliki masing-masing jamaah dalam menunaikan ibadah di tanah suci dan semua itu terfasilitasi dengan cara rnenggunakan asuransi ketika jamaah masih berada di dalam pesawat, akan tetapi disaat jamaah sudah

⁴⁰ Bilson, "Memenangkan Pasar Dengan pemasaran Efektif dan Profitabel", (Gramedia Pustaka Utama, Jakarta: 2001), 174

berada di tanah suci keselamatan jiwa masing-masing sudah menjadi tanggung jawab individu dan perusahaan/lembaga.

Dari uraian diatas, dapat dipahammi bahwa perlindungan terhadap jama'ah Haji dan Umroh dengan menggunakan asuransi. Adapun pengertian asuransi Haji adalah suatu bentuk saling menanggung diantara para jama'ah dengan tujuan untuk memberi santunan kepada ahli warisnya jika jama'ah haji meninggal dunia pada saat menunaikan ibadah haji, yaitu sejak jama'ah meninggalkan rumah hingga tiba kembali di rumah.⁴¹

Dari beberapa uraian mengenai ruang lingkup manajemen pelayanan haji dan umrah, maka dapat disimpulkan Manajemen pelayanan haji dan umrah mencakup lebih dari sekadar logistik atau sistem. Ini adalah tanggung jawab moral dan spiritual terhadap umat yang sedang menjalankan ibadah tertinggi dalam Islam. Pelayanan harus dilandasi empati, pembinaan harus menyentuh sisi spiritual, dan perlindungan harus menjamin rasa aman secara menyeluruh. Ketiganya harus dikelola dengan pendekatan yang tidak hanya profesional, tetapi juga penuh kepekaan dan keberpihakan kepada kebutuhan jamaah.

c. Kegiatan Pelayanan Haji dan Umrah

⁴¹ Muhibb Abdul Wahab, "Asuransi Dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadist", (PBB UIN, Jakarta: 2003), 37

Adapun kegiatan pelaksanaan Pelayanan Haji dan Umrah meliputi :

1) Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

2) Bimbingan Manasik

Jumlah manasik haji di Indonesia secara spesifik tidak diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, namun undang-undang

tersebut memberikan dasar hukum bagi pelaksanaan pembinaan jemaah. Ketentuan mengenai jumlah pertemuan manasik dijelaskan lebih lanjut dalam peraturan teknis, yaitu Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Kepdirjen PHU) No. 113 Tahun 2024. Berdasarkan pedoman tersebut, jemaah haji dari wilayah Pulau Jawa mengikuti manasik sebanyak 8 kali, terdiri atas 6 kali pertemuan di tingkat kecamatan atau Kantor Urusan Agama (KUA) dan 2 kali di tingkat kabupaten atau kota. Sementara itu, jemaah dari luar Pulau Jawa mengikuti manasik sebanyak 10 kali, dengan rincian 8 kali di tingkat kecamatan dan 2 kali di tingkat kabupaten/kota.

Perbedaan jumlah ini disesuaikan dengan kondisi geografis dan kebutuhan pembinaan di masing-masing wilayah, agar jemaah haji lebih siap secara pengetahuan dan praktik sebelum melaksanakan ibadah di Tanah Suci.⁴²

Bimbingan manasik haji dan umroh dapat dilakukan tiga bagian, yaitu:⁴³

- a) Pra haji adalah agar para jama'ah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umroh nanti ketika berada di tanah suci.
- b) Ketika berlangsung adalah bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci dengan cara pembimbing dapat mendampingi, memberi pengarahan kepada jamaah, agar pelaksanaan ibadah haji dan umroh sesuai dengan tata cara ibadah haji.
- c) Paska haji yaitu bimbingan ini dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umroh, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umroh.

3) Transformasi

⁴² Undang-Undang Republik Indonesia, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Nomor 8 Tahun 2019

⁴³ Surat Keputusan Menteri Agama, Nomor 526 Tahun 2019, tentang petunjuk penyelenggaraan ibadah haji dan umrah

Transportasi yang aman dan lancar memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan haji. Pergerakan calon jamaah haji dari daerah asal, dimana perjalanan dimulai, menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal, di mana perjalanan diakhiri, memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak terpuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).⁴⁴

4) Akomodasi

Salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah adalah akomodasi. Akomodasi harus diberikan dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyu' dalam menjalankan ibadah haji dan umrah. Yang dimaksud dengan akomodasi adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.

5) Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan memiliki kepuasan tersendiri

⁴⁴ Surat Keputusan Menteri Agama, Nomor 526 Tahun 2019, tentang petunjuk penyelenggaraan ibadah haji dan umrah

hingga pada akhirnya jamaah merasakan perhatian yang lengkap dalam perjalanan panjang ibadah haji maupun umrah, dan biaya yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah haji dan umrah menjadi balance bila dikomparasikan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan.⁴⁵

6) Kesehatan

Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti medical chek up, suntikan vaksin meningitis dan suntikan vaksin HINI. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menularkan atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah haji tersebut dan setelah kembali ke tanah air.⁴⁶

Penyataan diatas menjelaskan tentang elemen dalam manajemen pelayanan haji dan umrah yaitu administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan, bukan sekadar fungsi teknis, tetapi bagian dari pelayanan ibadah yang menyeluruh dan berorientasi pada kemanusiaan. Ibadah ini melibatkan kelelahan fisik,

⁴⁵ Surat Keputusan Menteri Agama, Nomor 526 Tahun 2019, tentang petunjuk penyelenggaraan ibadah haji dan umrah

⁴⁶ Surat Keputusan Menteri Agama, Nomor 526 Tahun 2019, tentang petunjuk penyelenggaraan ibadah haji dan umrah

tantangan emosional, dan kebutuhan spiritual yang tinggi. Maka, setiap bentuk pelayanan harus dijalankan dengan prinsip empati, kepedulian, dan profesionalisme. Dengan demikian, jamaah tidak hanya berhasil secara ritual, tetapi juga membawa pulang pengalaman ibadah yang bermakna dan berkesan sepanjang hidup.

3. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

"Sistem Informasi Manajemen" (SIM) atau "Management Information System" (MIS) dapat diartikan secara beragam tergantung pada perspektif pengguna. Pada umumnya, SIM atau MIS mengacu pada sistem informasi yang dimanfaatkan untuk menyediakan data dan informasi yang mendukung kegiatan operasional, manajemen, dan proses pengambilan keputusan di suatu organisasi⁴⁷

SISKOHAT adalah singkatan dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu yang merupakan media Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). SISKOHAT bukan satuan kerja, melainkan lebih tepatnya adalah alat pendukung kerja.

Jadi, setiap terkait dengan koneksi jaringan dan data haji di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) akan memanfaatkan fasilitas teknologi ini. Pendaftaran, pembatalan, pelunasan dan terkait dengan haji akan memberdayakan sistem ini untuk validitas data.

⁴⁷ Imron Fauzi, "Sistem Informasi Manajemen Pendidikan". PT. Mafia Literasi Indonesia. (Februari 2025), 3.

Penggunaan SISKOHAT ini berperan penting dalam pengelolaan data dan informasi yang akan mempermudah proses pelaksanaan haji di Indonesia. Apalagi jika mengingat operasional penyelenggaraan ibadah haji bisa dikatakan masih sangat sederhana pada tahun 1990-an.⁴⁸

Awalnya, pemerintah melakukan pelayanan jamaah haji di Tanah Air maupun saat pengurusan di Arab Saudi, masih dengan cara manual menggunakan mesin ketik, mesin stensil, tulisan tangan, fotokopi, dan kalkulator untuk menghitung data dan informasi. Belum lagi adanya lembaran demi lembaran kertas bukti administrasi dan dokumen terkait dengan haji yang dilakukan secara manual.

Kini SISKOHAT mengalami pengembangan baik pada aspek pencatatan keuangan atas pendaftaran, pelunasan ongkos haji, dan pembatalan haji. Banyak negara yang melakukan kajian dan studinya untuk mempelajari mekanisme dan cara kerja sistem ini untuk menjadi bahan perbaikan penyelenggaraan haji di negaranya masing-masing, sebut saja Mesir, Malaysia, dan Brunei Darussalam.⁴⁹

Pengelola SISKOHAT di Kemenag Jember memiliki kewenangan teknis dan administratif penting, mulai dari entry data, pelunasan, pembatalan, penerbitan dokumen, pengawasan kualitas, hingga koordinasi lintas unit dan pelaporan. Ini

⁴⁸ Lifepal.media, Diakses pada 21 november 2024, <http://lifepal.co.id/media/siskohat/>

⁴⁹ Lifepal.media, Diakses pada 21 november 2024, <http://lifepal.co.id/media/siskohat/>

menjadikan mereka sebagai garda terdepan dalam memastikan kelancaran dan akuntabilitas pelayanan haji di tingkat kabupaten.⁵⁰

Dapat disimpulkan bahwa transformasi dari sistem manual ke sistem digital seperti SISKOHAT telah meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan transparansi dalam pengelolaan haji. Namun lebih dari itu, sistem ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang humanis juga bisa tercapai melalui pemanfaatan teknologi—selama teknologi tersebut dirancang untuk menjawab kebutuhan manusia secara utuh, bukan hanya sekadar efisiensi data.



⁵⁰ Kemenag Kab. Jember. *Standar Pelayanan Haji dan Umrah*. (2023).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Bogdan dan Taylor di dalam buku karya Moleong mendefinisikan bahwa metodologi penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.⁵¹

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan suatu gejala atau fenomena sosial yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan, dimana manusia berperan penting sebagai instrumen penelitian. Hal tersebut akan tampak pada data yang akan dihasilkan dalam penelitian ini, yakni data-data yang diperoleh dilapangan tentang “Implementasi Teknologi Informasi Dalam Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah : Studi Kasus Pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Jember”.

Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Yang dimaksud dari *field research* dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan sekunder dengan cara melakukan observasi,

⁵¹ Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Jember: UIN KHAS Jember Press 2024), 46.

wawancara dan dokumentasi yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Jember seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh (PHU).⁵² Penentuan subjek penelitian tersebut menggunakan teknik *Purposive Sampling* (sampel bertujuan) yang mana teknik pengambilan sampel digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya.⁵³

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan dan juga dapat diartikan lokasi ini sebagai objek dan tujuan yang ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan Penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kementerian Agama Jember yang beralamatkan di Jl. KH Wachid Hasyim No.1, Kebondalem, Kapatihan, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur, kode pos 68131. Pemilihan lokasi penelitian tersebut didasarkan atas beberapa pertimbangan sebagai berikut:

1. Kementerian Agama Jember khususnya pada Seksi Pusat Layanan Haji dan Umrah berkomitmen meningkatkan pelayanan dengan mengimplementasi teknologi informasi yaitu Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)
2. Pihak Kementerian Agama khususnya pegawai di Seksi Pusat Layanan Haji

⁵² Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D". (Bandung: Alfabeta, 2014), hal 46.

⁵³ Abdurrahmat Fatoni, "Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusun", (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), 96.

dan Umrah bersedia bekerja sama dalam melakukan penelitian ini.

3. Penentuan lokasi penelitian ini sudah berdasarkan pertimbangan peneliti dan kesesuaian atas dasar kenyataan yang ada di lembaga tersebut dan dianggap layak oleh peneliti untuk diteliti secara lanjut.

C. Subjek Penelitian

Pada tahap ini, peneliti akan memilih informan sebagai subjek penelitian. Informan tersebut akan diwawancarai mengenai isu-isu yang relevan dengan penelitian ini. Pemilihan subjek didasarkan pada keyakinan bahwa informan mampu memberikan informasi yang akurat, sehingga data yang diperoleh valid dan representatif. Selain itu, informan harus memiliki pengetahuan atau keterlibatan langsung dengan kegiatan yang menjadi fokus penelitian, yang akan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data secara efektif dan mendalam di tahap berikutnya.

Informan dari penelitian ini adalah pimpinan dan pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Jember yang dapat memberikan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan peneliti. Pemilihan subjek dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling* (sample bertujuan), yaitu teknik sampel yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya. Maka dari itu yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu :

1. Kepala Seksi Pusat Layanan Haji dan Umrah yakni Bapak Nur Sholeh, S.Pd., M.Pd.I

2. Petugas pendaftaran Haji dan Umrah yakni Bapak Subhan Aidiy, S.Pd.
3. Petugas pembatalan Haji dan Umrah yakni Bapak Irfan Irdiansyah, S.Pd.
4. Petugas pelimahan Haji dan Umrah yakni Bapak Irfan Irdianyah, S.Pd.
5. Petugas pelayanan umum yakni Bapak Samhadi, S.Pd.I.
6. Penerima pelayanan yakni Ibu Siti Rohmah
7. Penerima pelayanan yakni Bapak Ahmad Fauzi
8. Penerima pelayanan yakni Bapak Drs. H. Sutrisno, M.Pd.I
9. Penerima pelayanan yakni Ibu Siti Kholifah

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan aspek paling krusial dalam kegiatan penelitian. Meskipun penyusunan instrumen penelitian merupakan langkah penting, proses pengumpulan data jauh lebih signifikan, terutama ketika metode yang digunakan rentan terhadap unsur subjektivitas peneliti. Keberhasilan penelitian sangat bergantung pada kualitas data yang dikumpulkan, karena data yang akurat dan objektif akan memberikan hasil yang lebih valid dan dapat diandalkan.⁵⁴

Pada bagian ini, peneliti akan menjelaskan metode yang akan digunakan untuk mengumpulkan data serta menguraikan sarana yang akan dipakai dalam proses tersebut. Data akan dikumpulkan melalui tiga teknik utama: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penjelasan ini memberikan gambaran menyeluruh

⁵⁴ Sandu Siyoto, dan Muhammad Ali Sodik, “Dasar Metodologi Penelitian”, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 75

tentang pendekatan yang akan diambil untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif berupa pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen untuk mendapatkan data yang alamiah, menggali serta memaparkan data sesuai dengan keadaan lapangan. Adapun tiga metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni:

1. Observasi

Observasi adalah aktivitas mencatat suatu gejala atau peristiwa dengan bantuan instrumen atau alat yang digunakan untuk merekam atau mencatatnya guna untuk mencari data yang akurat. Menurut Kurniawan, observasi ialah pengamatan langsung menggunakan alat indera atau instrumen sebagai alat bantu untuk penginderaan suatu subjek atau objek yang juga merupakan basis Sains.⁵⁵

Patton menyatakan bahwa observasi merupakan metode pengumpulan data yang sangat penting, terutama dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh data yang akurat dan mendalam, yang pada akhirnya memberikan kontribusi berharga bagi analisis dan hasil penelitian. Observasi memungkinkan peneliti untuk menangkap detail yang mungkin terlewatkan oleh metode lain, sehingga memperkaya pemahaman terhadap

⁵⁵ Edi Kurniawan, "Perbandingan Keefektifan Metode Observasi dan Diskusi Terhadap Hasil Belajar Biologi Pokok Bahasan Ekosistem Pada Siswa Kelas VIII E SMP Negeri 2 Ngadirojo Tahun Pelajaran 2010/2011". (Skripsi, Universitas Sebelas Maret, Surakarta), 10.

fenomena yang diteliti.⁵⁶

Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung dengan cara mengunjungi Kantor Kementerian Agama Jember untuk melihat dan mengetahui bagaimana Implementasi Teknologi Informasi dapat membantu manajemen pelayanan haji dan umrah menggunakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan mengumpulkan berbagai dokumen dari lokasi penelitian yang telah ditentukan. Teknik ini memanfaatkan beragam sumber tertulis seperti dokumen resmi, notulen rapat, artefak, gambar, foto, catatan aktivitas, hingga benda lain yang terkait dengan topik penelitian. Proses pengumpulan data melalui dokumentasi dilakukan secara sistematis, meliputi langkah-langkah pengumpulan, pencarian, analisis, serta penyediaan dokumen-dokumen yang berfungsi untuk memperoleh informasi, pengetahuan, dan bukti yang mendukung hasil penelitian.⁵⁷

Untuk dokumentasi yang penulis lakukan yaitu dengan mengumpulkan foto kegiatan pelaksanaan implementasi SISKOHAT untuk manajemen pelayanan, rekaman hasil wawancara serta dokumen

⁵⁶ Gunawan Imam, "Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktikal". (Bandung: Bumi Aksara, 2013), 144

⁵⁷ Nizzamuddin dan Kairun Adzan, "Metodologi Penelitian; Kajian Teoritis dan Praktis Bagi Mahasiswa", (Jombang: CV. Dotplus Publisher, 2021), 78.

yang sesuai dengan kebutuhan Penelitian.

3. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang efektif untuk mendapatkan informasi langsung dari sumber utama. Teknik ini sangat berguna ketika peneliti ingin menggali informasi secara mendalam dari responden, terutama jika jumlah responden relatif sedikit. Nasution menjelaskan bahwa wawancara adalah bentuk komunikasi verbal yang menyerupai percakapan, namun memiliki tujuan spesifik, yaitu memperoleh informasi yang relevan dan mendetail.⁵⁸ Jenis wawancara yang dilakukan peneliti ialah wawancara semi terstruktur dimana pewawancara memiliki daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya sehubungan dengan topik yang akan dibahas. Pertanyaan-pertanyaan ini dapat dirancang dengan cermat untuk mencakup berbagai aspek dari topik penelitian yang akan dibahas.⁵⁹ Dengan harapan teknik yang digunakan agar peneliti dapat memperoleh data dan keterangan yang lengkap dan mendalam yang berkaitan dengan :

- a. perencanaan teknologi informasi dalam manajemen pelayanan haji dan umrah : studi kasus pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember

⁵⁸ Sudaryono, "Metode Penelitian Pendidikan Prenada media", (Jakarta 2016), 82

⁵⁹ Nur Setiawati dan Nur Fadillah, "Panduan Dasar Komunikasi Efektif Metode Wawancara Penelitian" (Bandung: Jejak Pustaka, 2021), 59

- b. Pelaksanaan manajemen pelayanan haji dan umrah dengan menggunakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember
- c. Evaluasi pelaksanaan manajemen pelayanan haji dan umrah dengan menggunakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Data dianalisis menggunakan beberapa langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana yaitu menganalisis data dengan tiga langkah yaitu kondensasi data, penyajian data dan verifikasi data⁶⁰, yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Kondensasi Data

Dalam kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip dalam penelitian ini. Dalam Penelitian ini peneliti mengkondensasi dengan cara seleksi data

⁶⁰ Sirajuddin Saleh, *Analisis Data Kualitatif* (Makassar. Pustaka Ramadhan, 2017), 71.

kemudian meringkas data. Dengan meringkas data maka hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat peneliti kaitkan satu dengan yang lainnya sehingga menguatkan masing-masing data yang diperoleh dan dapat membuat peneliti lebih paham ketika menganalisis data.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberikan kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam Penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, table dan sejenisnya. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman. Tahap penyajian data yaitu berupa hasil wawancara yang telah dilakukan penyajian kembali data sehingga dapat dengan mudah untuk dipahami dan dapat digunakan sebagai dasar dalam proses penyusunan kesimpulan. Langkah ini peneliti menyajikan data hasil dari wawancara yang dilakukan.

3. Verifikasi data atau Kesimpulan

Kegiatan analisis ketiga yaitu menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan "final" mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung

pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, dan kecakapan peneliti. Tahap penarikan kesimpulan yaitu proses dalam penetapan kesimpulan yang didasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan informan dan data yang diperoleh sesuai atau dapat menjawab rumusan masalah yang diajukan.⁶¹

F. Keabsahan Data

Menurut Zuldafrial, keabsahan data merupakan padanan dari konsep kesahihan, dan keandalan menurut versi penelitian kualitatif dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria, dan paradigmanya sendiri.⁶² Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menerapkan metode triangulasi, yaitu proses pengecekan ulang data menggunakan pendekatan yang lebih menyeluruh. Triangulasi sering diartikan sebagai "cek dan ricek" dalam istilah sehari-hari, yang menekankan pentingnya verifikasi dari berbagai sudut.⁶³ Keabsahan data yang dipakai yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari

⁶¹ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis* Edisi ketiga (USA : SAGE Publication, Inc, 2014), 12-14

⁶² Zuldafrial, "Penelitian Kualitatif" (Surakarta: Yuma Pustaka, 2012), 89.

⁶³ Helaluddin dan Hengki Wijaya, "Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik". (Surakarta: Sekolah Tinggi TheologiaJaffray. 2019), 22

berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya sehingga menghasilkan kesimpulan yang kemudian dimintakan kesepakatan (*member check*) dari sumber data tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari hasil observasi, kemudian dicek dengan wawancara dan dokumentasi, bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar, Karena sudut pandang yang berbeda-beda.

Menggunakan bahan referensi merupakan adanya pendukung atau membuktikan data yang telah ditentukan oleh peneliti, misalnya rekaman bukti wawancara, data tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan perlu didukung dengan bukti foto.⁶⁴

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap tahap penelitian yaitu rencana dalam menyusun langkah-langkah yang akan dilakukan peneliti. Tahap tahap yang dilakukan adalah Penelitian pendahuluan, pengembangan desain, Penelitian sebenar-benarnya sampai pada

⁶⁴ Sugiono, Metode Penelitian Pendidikan (Bandung : CV, Alfabeta, 2017), 497.

Penelitian laporan.⁶⁵ meliputi :

1. Tahap pra lapangan

Tahap ini merupakan langkah awal sebelum peneliti memulai penelitian di lokasi yang ditentukan. Tahapan ini meliputi beberapa kegiatan yaitu:

- a. Menyusun rencana penelitian di lapangan
- b. Memilih lokasi penelitian yang tepat
- c. Mengurus perizinan yang diperlukan
- d. Melakukan penilaian terhadap lokasi penelitian
- e. Memilih dan memanfaatkan informasi yang relevan
- f. Mempersiapkan perlengkapan yang dibutuhkan untuk penelitian

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini, dilakukan observasi dengan melibatkan berbagai sumber informasi guna mendapatkan data yang akurat. Proses ini terbagi menjadi tiga bagian utama, yaitu:

- a. Persiapan, Tahap persiapan mencakup perencanaan awal, pemilihan metode penelitian, pengumpulan sumber daya, serta penyusunan kerangka waktu untuk memastikan penelitian berjalan sesuai rencana.
- b. Pelaksanaan, Tahap ini merupakan pelaksanaan penelitian sesuai rencana, di mana proses pengumpulan data, analisis, dan interpretasi informasi dilakukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

⁶⁵ Umar Sidiq dan Moh. Miftahul Choiri, Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan (Ponorogo : CV, Nata Karya, 2019), 154.

c. Laporan, Setelah data dikumpulkan dan dianalisis, tahap selanjutnya adalah menyusun laporan penelitian. Pada tahap ini, peneliti merumuskan kesimpulan dan memberikan rekomendasi yang didasarkan pada temuan penelitian, sehingga menghasilkan kontribusi yang berarti bagi bidang kajian.

Ketiga bagian tersebut berperan penting dalam mendukung keseluruhan proses penelitian, mulai dari perencanaan awal hingga penyusunan hasil akhir. Pembagian ini memberikan kerangka kerja yang terstruktur dan jelas, memastikan penelitian dapat dilaksanakan secara sistematis dan efektif.

3. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan langkah akhir dalam penelitian, di mana peneliti merangkum dan menyusun data yang telah dianalisis ke dalam bentuk karya ilmiah sesuai dengan standar Universitas Islam Negeri Kyai Haji Achmad Siddiq Jember. Pada tahap ini, hasil penelitian diatur dan disajikan secara sistematis guna memenuhi kriteria akademis yang telah ditetapkan.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat Lembaga

Keberadaan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember secara umum tidak terlepas dengan berdirinya Kementerian Agama RI tanggal 3 Januari 1946. Perubahan yang terjadi pada Kementerian Agama RI juga berlaku bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, baik yang menyangkut kedudukan, tugas pokok, fungsi, susunan organisasi maupun tata kerja organisasi.

Sesuai peraturan perundangan yang berlaku, Kementerian Agama Kabupaten Jember mengalami perubahan dan penyempurnaan, pada tahun 1950 masih disebut Kantor Penguluhan Kab. Jember dengan KH. Abd. Halim Siddiq sebagai kepalanya. Tahun 1952 dipegang oleh KH. Ali Jasin. Dalam waktu bersamaan di Jember juga terdapat Kantor Pendidikan Agama yang dipimpin H. Abd. Rahman Sastro Dimulyo. Pada tahun 1967 namanya berubah lagi menjadi Kantor Urusan Agama Kabupaten Jember dengan kepalanya KHK. Cholil, pada tahun 1970 di Jember terdapat tiga Kantor/Instansi yang mengurus pembangunan bidang agama, yaitu Dinas Urusan Agama, Dinas Pendidikan Agama Kab. Dan Dinas Penerangan Agama Kabupaten. Sejak 1 September 1972 ketiga Instansi tersebut disempurnakan menjadi perwakilan Kementerian Agama Kab. Jember, yang

kemudian pada tahun 1975 berubah menjadi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dengan jabatan Kepala dipegang Drs. Abd. Manan, SH. Demikian halnya, kedudukan bangunan kantor Kementerian Agama Kab. Jember pun mengalami perpindahan. Mulanya berada di jalan Sultan Agung 1 Jember, lalu pindah d Jalan Arjuna 2 Jember, kemudian menentap dijalan Mayjen Sungkono 2 Jember (kini jalan Bengawan Solo 2 Jember), dan terhitung sejak tanggal 12 Juni 2017 Kantor Kementerian Agama Kab. Jember berada di Jalan Kyai Haji Hasyim 01 Kecamatan Kaliwates hingga sekarang.

Pada awal Tahun 2010 berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 1 Tahun 2010 tentang Perubahan Penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama, maka penyebutan Kantor Departemen Agama Kab. Jember berubah menjadi Kantor Kementerian Agama Kab. Jember. Pada tahun 2017, tepatnya terhitung sejak tanggal 12 Juni 2017 Kantor Kementerian Agama Kab. Jember pindah lokasi ke Jalan Kyai Haji Wahid Hasyim 01 Kecamatan Kaliwates hingga sekarang.⁶⁶

Untuk lebih lengkapnya secara berturut-turut jabatan Kepala Kementerian Agama Kabupaten Jember, sebagai berikut:

⁶⁶ Dokumentasi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, 11 November 2024

Tabel 4.1
Daftar nama Kepala Kementerian Agama Jember dari awal-sekarang⁶⁷

No.	Nama	Tahun
1.	KH. Abd. Halim Shiddiq	1950 – 1951
2.	KH. Abd. Madjid	1951 – 1952
3.	KH. Moch. AliJasin	1952 – 1962
4.	KH. Moch. Cholil	1962 – 1968
5.	KH. Moch. AliJasin	1968 – 1970
6.	KH. Farouq Muhammad, BA	1971 – 1972
7.	Drs. Abd. Manan, SH	1972 – 1985
8.	Drs. Ismail	1985 – 1991
9.	H. Suady Asiqin	1991 – 1992
10.	Muhammad Halil BA	1992 – 1995
11.	Drs. Abd. Hadi Ar	1995 – 1999
12.	Drs. Nachrowi, M. Pd	1999 – 2003
13.	Drs. H. Zainul Arifin, M. HI	2003 – 2009
14.	Drs. H. M. Raefi M. HI	2009 – 2012
15.	Drs. H. Rosyadi Badar M. HI	2013 – 2016
16.	Drs. HM Fachrurrozi, M. HI	2016 – 2018
17.	Drs. H. Bustami, M. HI	2018 – 2019
18.	Muhammad, S. Sos, M. Pd. I	2019 – 2023
19.	Dr. Akhmad Sruji Bahtiar, M. Pd. I	2023 – 2024
20.	Dr. Santoso, S.Ag., M.Pd.	2024 - Sekarang

⁶⁷ Data diolah oleh peneliti dari laporan tahunan kementerian agama jember 1950-2025

2. Visi dan Misi Lembaga

a. Visi

Menjadi agama sebagai landasan spiritual, moral dan akhlak dalam kehidupan individu, keluarga, bermasyarakat berbangsa dan bernegara, yang dapat memberikan inspirasi, inovasi sebagai kekuatan pendorong dalam pelaksanaan pembangunan guna mewujudkan masyarakat Jember yang berakhlak mulia, maju, mandiri, berdaya saing, sejahtera dan saling menghargai antar pemeluk agama.

b. Misi

Meningkatkan pendalaman, penghayatan dan pengamalan moral dan etika yang berdasarkan agama serta penghormatan atas keanekaragaman keyakinan keagamaan melalui peningkatan kualitas peyuluhan, pendidikan agama disekolah umum dan pengurus agama, menuju kehidupan keluarga sakinah, peningkatan kualitas pelayanan ibadah keagamaan memberdayakan lembaga-lembaga keagamaan dalam proses pembangunan serta memperkuat kerukunan antar umat beragama atas dasar rasa hormat dan kerelaan bersama.⁶⁸

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kementerian Agama Jember adalah sebagai berikut :

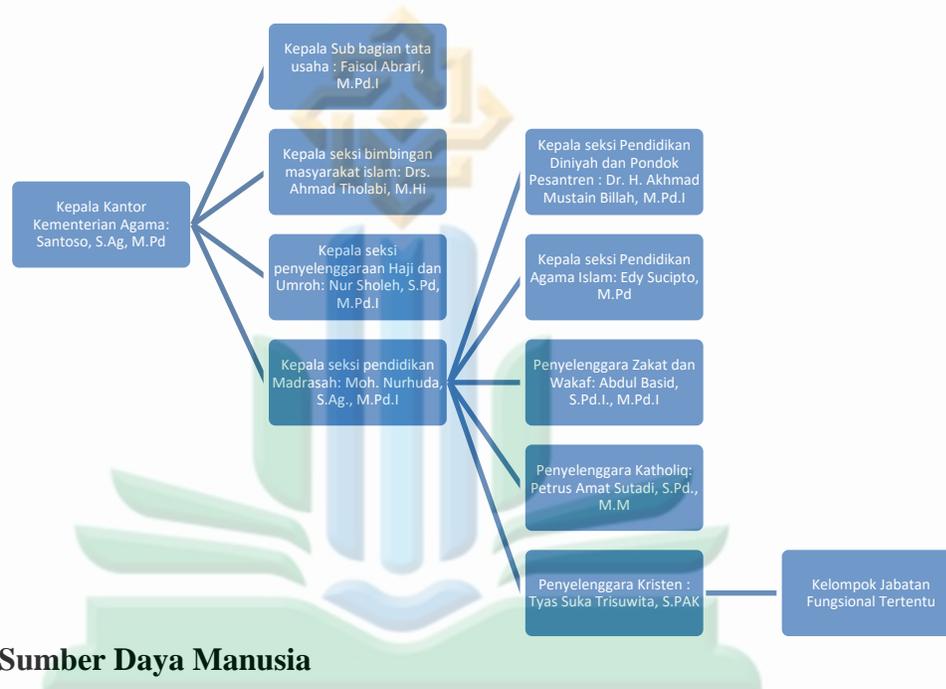
⁶⁸ Dokumentasi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, 11 November 2024

1. Kepala Kantor Kementerian Agama: Santoso, S.Ag, M.Pd
2. Kepala Sub bagian tata usaha : Faisol Abrari, M.Pd.I
3. Kepala seksi bimbingan masyarakat islam: Drs. Ahmad Tholabi, M.Hi
4. Kepala seksi penyelenggaraan Haji dan Umroh: Nur Sholeh, S.Pd, M.Pd.I
5. Kepala seksi pendidikan Madrasah: Moh. Nurhuda, S.Ag., M.Pd.I
6. Kepala seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren : Dr. H. Akhmad Mustain Billah, M.Pd.I
7. Kepala seksi Pendidikan Agama Islam: Edy Sucipto, M.Pd
8. Penyelenggara Zakat dan Wakaf: Abdul Basid, S.Pd.I., M.Pd.I
9. Penyelenggara Katholiq: Petrus Amat Sutadi, S.Pd., M.M
10. Penyelenggara Kristen : Tyas Suka Trisuwita, S.PAK
11. Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu⁶⁹

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁶⁹ Dokumentasi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, 11 November 2024

Tabel 4.2
Struktur Lembaga⁷⁰



4. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan peranan yang sangat penting didalam lembaga atau sebuah organisasi, maka Kementerian Agama Kabupaten Jember memiliki sumber daya manusia sebagai berikut:

Tabel 4.3
Daftar jumlah Sumber Daya Manusia di Kementerian Agama Jember⁷¹

No.	Sumber Daya Manusia	Jumlah
1.	Kepala Kemenag	1
2.	Kepala Sub. Bagian Tata Usaha	1
3.	Seksi Pendidikan Madrasah	6
4.	Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren	4

⁷⁰ Data diolah oleh peneliti dari laporan hasil dokumentasi

⁷¹ Dokumentasi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, 11 November 2024

5.	Seksi Pendidikan Agama Islam	4
6.	Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah	7
7.	Seksi Bimbingan Masyarakat	6
8.	Seksi Penyelenggara Zakat Wakaf	3
9.	Seksi Penyelenggara Katholik	2
10.	Seksi Penyelenggara Kristen	1
11.	Humas, Data dan Informasi	5
12.	Kepegawaian	5

5. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan analisis situasi yang dilakukan selama Observasi, maka diperoleh data- data sebagai berikut :

1. Ruang Administrasi

- a. Ruang kepala Kementerian Agama Kabupaten Jember
- b. Ruang PTSP
- c. Ruang Bimbingan Masyarakat
- d. Ruang humas, data dan informasi
- e. Ruang haji dan umroh
- f. Ruang zakat dan waqof
- g. Ruang pendidikan pondok pesantren
- h. Ruang pendidikan masdrasah
- i. Ruang pendidikan agama islam
- j. Ruang tata usaha
- k. Ruang penyelenggara Kristen dan Katholig

1. Ruang Arsip⁷²

2. Ruang dan Fasilitas Penunjang

a. Ruang Audio Visual Fasilitas: LCD Projector, TV 21, Movie Player, ruang ber AC, dan komputer terkoneksi internet

b. Aula

c. Ruang Arsip

d. Musholla

e. Kamar mandi

f. Kantin kejujuran

g. Ruang ber-AC

h. Akses hotspot WIFI di seluruh lingkungan Kantor Kementerian Agama

i. Tempat parkir

j. Pos satpam⁷³

B. Penyajian Data dan Analisis

Setelah melakukan proses Penelitian dan memperoleh data di lapangan dengan berbagai teknik pengumpulan data yang digunakan, selanjutnya data-data yang diperoleh dianalisis dengan detail dan kritis dengan harapan dapat memperoleh data yang akurat. Dalam Penelitian ini, peneliti menyajikan data dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. adapun data yang disajikan dalam Penelitian ini disesuaikan dengan fokus Penelitian,

⁷² Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, “Sarana dan Prasarana”, 29 Januari 2024

⁷³ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, “Sarana dan Prasarana”, 29 Januari 2024

yaitu 1) Bagaimana Perencanaan Teknologi Informasi Dalam Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Jember?. 2) Bagaimana Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Dengan Menggunakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Jember ?. 3) Bagaimana Evaluasi Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Jember ?.

Jadi, pada pembahasan ini peneliti akan menguraikan kondisi sebenarnya mengenai Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember. Berikut ini merupakan hasil data yang diperoleh, diantaranya:

1. Perencanaan Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember.

Dalam pengimplementasian teknologi informasi, tentunya ada hal-hal yang harus direncanakan sebagai suatu upaya penerapan teknologi informasi agar dapat digunakan dalam jangka panjang. Di kementerian agama jember pada seksi PHU (Pelayanan Haji dan Umrah) sendiri pasti telah mempersiapkan perencanaan pengimplementasian teknologi informasi, disini dipaparkan terdapat 6 hal pokok yang harus diperhatikan, diantaranya yakni

Penetapan tujuan strategis, analisis kebutuhan, analisis kelayakan, perencanaan anggaran, strategi pengelolaan resiko, dan evaluasi berkala. Disini peneliti akan memaparkan satu persatu mengenai hal tersebut:

Pertama adalah penetapan tujuan strategis yaitu menentukan tujuan strategis yang jelas, terukur, dan sejalan dengan visi serta misi organisasi. Tujuan ini harus benar-benar menjadi panduan agar setiap tahap pelaksanaan teknologi informasi mendukung arah dan target besar yang ingin dicapai.

Kedua yaitu analisis kebutuhan, setelah tujuan ditetapkan, langkah berikutnya adalah memahami dengan tepat apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh pengguna di lapangan. Ini dilakukan dengan evaluasi menyeluruh terhadap sistem dan proses yang sudah berjalan. Kita bisa mengumpulkan informasi melalui wawancara, observasi, diskusi kelompok, maupun kuesioner yang menasar pengguna akhir dan pihak terkait.⁷⁴

Ketiga Analisis kelayakan, analisis kelayakan ini dilakukan dari berbagai aspek, seperti teknis, ekonomi, operasional, hukum, dan etika. Seperti halnya persiapan SDM, biaya yang dikeluarkan, kesiapan organisasi serta perlindungan data dan keamanan sistem.

Keempat yakni perencanaan anggaran dan menyusun anggaran secara rinci. Anggaran ini harus mencakup seluruh kebutuhan, mulai dari pembelian perangkat keras dan lunak, biaya pengembangan dan integrasi sistem,

⁷⁴ Observasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, 25 Februari 2025

pelatihan pengguna, serta pemeliharaan setelah implementasi hingga anggaran cadangan.

Kelima yakni strategi pengelolaan resiko. Beberapa langkah antisipatif yang bisa dilakukan antara lain menyusun rencana mitigasi, menjadwalkan ulang bila diperlukan, menyesuaikan anggaran, melakukan pengujian sistem secara menyeluruh, dan melibatkan pengguna sejak awal pengembangan.

Dan yang *terakhir* yaitu evaluasi berkala. Setelah sistem teknologi informasi diterapkan kita perlu terus melakukan evaluasi dan pemeliharaan agar sistem tetap relevan dengan kebutuhan yang berkembang. Ini mencakup pembaruan software, peningkatan keamanan, pengelolaan data, serta pemantauan kinerja sistem.⁷⁵

Dari pernyataan yang telah dipaparkan, hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara bersama kepala seksi Pelayanan Haji dan Umrah yakni bapak Nur Sholeh bahwa :

“suksesnya penerapan teknologi informasi itu intinya ada di beberapa langkah penting. Pertama, kita harus tentukan tujuan yang jelas dari awal, biar tahu mau dibawa ke mana. Setelah itu, kita perlu mengerti apa yang sebenarnya dibutuhkan pengguna di lapangan. Penting juga untuk mengecek apakah proyeknya layak dijalankan dari segala sisi. Lalu, anggarannya harus direncanakan matang, termasuk dana cadangan. Kita juga perlu punya strategi untuk menghadapi risiko yang mungkin muncul. Terakhir, setelah sistemnya jadi, harus terus dievaluasi secara berkala agar tetap relevan dan sesuai dengan tujuan.”⁷⁶

Pernyataan tersebut diperkuat dengan dokumen Sasaran Kinerja

⁷⁵ Observasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, 25 Februari 2025

⁷⁶ Nur Sholeh, diwawancara oleh penulis, Jember, 18 Februari 2025

Pegawai (SKP) pada seksi Pelayanan Haji dan Umrah (PHU) tahun anggaran per-bulan maret tahun 2025. Yang dibuktikan dengan foto dokumen pada lampiran.⁷⁷ Di kementerian agama jember sendiri juga memperhatikan perencanaan implementasi teknologi informasi. Dalam fokus perencanaannya yaitu pengembangan infrastruktur dan pengembangan standar operasional prosedur. Dalam perencanaan pengembangan infrastruktur terdapat 2 hal yang menjadi fokus utama dalam seksi PHU (Pelayanan Haji dan Umrah) perencanaannya yaitu: Pengembangan Jaringan Sarana dan Prasarana SISKOHAT dan peremajaan hardware dan software.

Pengembangan jaringan dan infrastruktur SISKOHAT saat ini difokuskan pada dua hal utama: peningkatan jumlah layanan (kuantitas) dan peningkatan mutu layanan (kualitas), baik di tingkat pusat maupun daerah. Dari sisi kuantitas, rencananya seluruh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota akan diintegrasikan secara *online* agar pelayanan bisa lebih merata dan cepat.

Kemudian merencanakan Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) SISKOHAT Agar pengelolaan SISKOHAT berjalan lebih terarah dan profesional, Kementerian Agama menilai pentingnya penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur). SOP ini nantinya akan menjadi bagian dari sistem manajemen mutu dalam penyelenggaraan haji. Dengan adanya

⁷⁷ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, "Hasil sasaran kinerja karyawan", 25 April 2025

SOP, setiap proses dan tugas yang dijalankan bisa dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Ini bukan hanya akan membantu kelancaran operasional di dalam negeri, tetapi juga di Arab Saudi saat musim haji berlangsung. Selain itu, SOP juga bisa dijadikan alat ukur dalam menilai keberhasilan layanan yang diberikan. Tujuan akhirnya adalah untuk mewujudkan sistem tata kelola pelayanan haji yang lebih baik, transparan, dan akuntabel sesuai prinsip *good governance*.⁷⁸

Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dalam hal ini peneliti mewawancarai kepala seksi PHU yakni bapak Nur Sholeh, bahwa :

“Buat perencanaan SSKOHAT ini, fokusnya ada dua hal utama. Pertama, infrastruktur, di mana kita pengen semua kantor Kemenag di kabupaten/kota terhubung online supaya layanan lebih cepat dan merata. Terus, kita juga maksimalkan teknologi supaya prosesnya gampang, misalnya pendaftaran haji sama pembayaran BPIH bisa online, jadi calon jemaah nggak perlu datang ke bank. Selain itu, buat pastiin data jemaah valid, nanti pakai sistem biometrik di semua kantor Kemenag, dan perangkat lama juga bakal diperbarui biar sistem tetap lancer. Kedua, peremajaan hardware dan software. Karena SSKOHAT ini udah lama dipakai sejak 1996, kita mau cek dulu performanya, terus kalau perlu, diganti atau diperbarui secara bertahap supaya layanan nggak terganggu, baik di dalam negeri maupun di Arab Saudi. Terakhir, kita juga buat SOP supaya pengelolaan SSKOHAT lebih teratur dan profesional. Dengan SOP ini, proses pelayanan haji bisa lebih efisien dan akuntabel, jadi tata kelolanya sesuai prinsip *good governance*.”⁷⁹

Untuk eksekusi atau langkah-langkah perencanaan implementasi teknologi informasi dalam manajemen pelayanan haji dan umrah dengan

⁷⁸ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, “Pengembangan SOP”, 25 April 2025

⁷⁹ Nur Sholeh, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

SISKOHAT di Kementerian Agama Jember yaitu dengan cara pembinaan terhadap seluruh staf atau pegawai untuk mencapai kualitas manajemen pelayanan yang baik. Tujuan dari pembinaan ini adalah untuk mencapai kualitas manajemen pelayanan yang baik. Namun, keberhasilan dalam upaya ini sangat bergantung pada dukungan sumber daya manusia yang kompeten dan professional serta teknologi informasi yang memadai.

Pembinaan ini tidak hanya fokus pada aspek teknis pengoperasian sistem, tetapi juga mencakup pemahaman lebih dalam mengenai prinsip-prinsip pelayanan prima, etika pelayanan, serta kemampuan komunikasi yang efektif dengan berbagai tipe jamaah haji dan umrah. Program pembinaan yang efektif harus mencakup pelatihan teknis, pengembangan *soft skills*, serta evaluasi berkala untuk memastikan bahwa staf memiliki kompetensi yang diperlukan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah haji dan umrah.⁸⁰

Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara mengenai perencanaan implementasi teknologi informasi dalam manajemen pelayanan haji dan umrah: studi kasus pada sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember dengan Bapak Nur Sholeh selaku kepala seksi PHU di Kementerian Agama Jember sebagai berikut :

“Perencanaan yang dilakukan oleh kemenag jember dalam meningkatkan layanan yaitu dengan melakukan pembinaan. Pertama, pembinaan dilakukan melalui apel pagi yang dilaksanakan setiap

⁸⁰ Observasi di Kementerian Agama Jember, 07 Februari 225

hari senin dan diikuti oleh semua pegawai kemenag, hal itu bertujuan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat secara umum. Kedua, pembinaan melalui rapat internal seksi PHU terkait hal dan tugas secara teknis siapa dan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal itu sekaligus menjadi evaluasi terkait layanan haji dan umrah. Pelaksanaan rapat internal dilaksanakan kondisional, bisa sebulan sekali atau seminggu sekali sesuai dengan hal-hal yang perlu dimusyawarahkan”.⁸¹

Sejalan dengan pemaparan yang disampaikan oleh bapak kepala seksi PHU (Pelayanan Haji dan Umrah) disampaikan oleh bapak samhadi selaku petugas bagian informasi umum, beliau mengungkapkan bahwa :

“Untuk perencanaan kegiatan menyeluruh itu biasanya disampaikan pada saat melakukan kegiatan apel. Semua agenda kegiatan penting dalam satu minggu kedepan dijelaskan saat itu juga. Nah terus untuk perencanaan lebih lanjutnya pastinya akan dilakukan dengan cara diskusi sesuai dengan seksi masing-masing, misalkan ya kalau di seksi PHU (Pelayanan Haji dan Umrah) ini diadakan rapat mingguan atau bahkan bulanan, ya sesuai dengan hal yang perlu dirapatkan atau dimusyawarahkan. Tapi yang jelas pasti akan ada rapat dalam 1 bulan itu.”⁸²

Hasil wawancara dengan kepala seksi PHU (Pelayanan Haji dan Umrah) dan juga petugas bagian informasi umum, menunjukkan bahwa perencanaan implementasi teknologi informasi dalam manajemen pelayanan haji dan umrah sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember, dimulai dengan tahap pembinaan yang menyeluruh bagi seluruh pegawai di bagian layanan masyarakat. Pembinaan ini bertujuan agar setiap pegawai dapat memahami dengan baik tugas dan fungsi mereka masing-masing serta

⁸¹ Nur Sholeh, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

⁸² Samhadi, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

memiliki pengetahuan lebih lanjut mengenai sistem dan prosedur terkait SISKOHAT. Dengan langkah ini, diharapkan kualitas manajemen pelayanan di Kementerian Agama Jember, khususnya pada Seksi PHU, dapat meningkat secara signifikan, yang pada akhirnya akan berpengaruh positif terhadap kepuasan jamaah haji dan umrah.



Gambar 4.1

Hasil survey kualitas pelayanan⁸³

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa dalam pengimplementasian teknologi informasi di Kementerian Agama Jember peneliti melihat proses perencanaan ini dilakukan dengan beberapa langkah yaitu dengan adanya pembinaan yang dilakukan kepada seluruh anggota kementerian agama pada apel senin pagi dalam melakukan pelayanan dan ada pembinaan khusus yang dilakukan oleh seksi PHU dalam melakukan

⁸³ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, "Hasil survei kualitas pelayanan", 25 April 2025

pelayanan, biasanya dilaksanakan seminggu sekali atau bahkan sebulan sekali.

a. Pembinaan Apel Pagi

Pembinaan apel pagi ini biasanya dilaksanakan pada setiap senin pagi, dimana setiap kepala dari berbagai seksi akan bergantian menjadi Pembina apel. Seorang Pembina apel harus paham betul mengenai hal yang akan dibahas pada saat apel pagi dilaksanakan, dengan demikian semua anggota akan faham mengenai kekurangan, kendala atau hambatan apapun yang terjadi dalam melakukan pelayanan. Sebagaimana telah diungkapkan oleh bapak Nur sholeh selaku kepala seksi PHU, bahwa :

“Setiap pelaksanaan apel pagi, yang akan menjadi petugas memimpin apel atau biasa disebut Pembina apel itu adalah kepala kementerian agama dan kepala dari berbagai seksi. Disitu akan disampaikan hal-hal mengenai kendala, atau informasi apapun saat apel. Contohnya, kalau di seksi PHU ini minggu kemarin saya menjadi Pembina dan yang saya sampaikan tentang informasi kuota haji keberangkatan tahun 2025. Saya jelaskan semuanya mengenai jumlahnya, jadwal pelunasannya, dll. Nah darisitu kan semua anggota tau tentang kegiatan yang akan dilakukan pada seksi PHU. Dengan begitu nanti pasti akan ada persiapan untuk pemilihan anggota petugas haji tahun 2025.”⁸⁴

Hal tersebut sejalan dengan pendapat bapak samhadi selaku bagian informasi umum di seksi PHU, bahwa :

“Untuk informasi penting apapun itu pasti dijelaskan saat apel, seperti perencanaan kegiatan maupun hal yang telah tercapai dalam suatu kegiatan, jadi para kepala seksi akan bergantian setiap minggunya menjadi Pembina. Hal terkait yang terjadi pada seksi masing-masing itu akan dijelaskan, nah nantinya akan

⁸⁴ Nur Sholeh, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

dilakukan perencanaan dan evaluasi lebih lanjut terhadap hal terkait yang dijelaskan tersebut.”⁸⁵

Dari hasil wawancara tersebut dapat terlihat jelas bahwa peran dari kepala kementerian agama jember dan juga para kepala seksi masing-masing memiliki peran yang sangat penting terhadap perencanaan program yang akan dilaksanakan pada seksi masing-masing. Dengan pahamiannya kegiatan yang akan dilakukan pada seksi masing-masing, akan membuat anggota seksi bersiap-siap untuk melaksanakan kegiatan tersebut. Hal ini pastinya akan berdampak pada manajemen pelayanan di kementerian agama lebih baik dan meningkat.

Dari beberapa penyampaian dari narasumber tersebut, diperkuat juga dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 18 Maret 2025 pada hari senin pagi yang bertepatan juga dengan pelaksanaan apel pagi. Terlihat bahwa seluruh anggota kementerian agama jember berkumpul dan berbaris rapi. Pelaksanaan apel pagi tersebut dipimpin oleh bapak Rudi Winarto selaku kasubag. Dengan Pembina apel yakni bapak Santoso dalam sambutannya beliau menyampaikan lumayan banyak pesan untuk anggota kementerian agama jember, namun peneliti hanya mengambil sedikit pesan yang beliau sampaikan sesuai dengan kebutuhan Penelitian dan disesuaikan juga dengan judul Penelitian, beliau menyampaikan bahwa :

⁸⁵ Samhadi, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

"Setiap kepala seksi harus selalu memantau mengenai manajemen pelayanan pada seksi masing-masing, merupakan tanggung jawab kepala seksi jika ada kendala dalam manajemen pelayanan. Tapi ya tidak semua diserahkan pada kepala seksi, semua anggota harus ikut serta, karena memang semua ini mempunyai tanggung jawab masing-masing. Kementerian Agama Jember ini tanggal 14 kemarin sudah dapat penilaian survei sangat baik dengan angka 3,91 yang menandakan bahwa pada bulan ini manajemen pelayanan kita sudah sesuai dengan maklumat pelayanan yang ditetapkan di Kementerian agama jember. jadi saya harap pertahankan penilaian ini atau kalau bisa sampai pada angka survei terbaik."⁸⁶

Ada yang tak kalah penting juga yaitu perencanaan mengenai hal apa saja yang perlu disampaikan pada saat amanat Pembina apel. Dalam penyampaian informasinya akan ditanyakan terlebih dahulu kepada setiap kepala seksi mengenai hal penting yang perlu disampaikan saat apel pagi. Setelah itu diambil keputusan mengenai informasi apa yang perlu disampaikan pada apel yang akan datang, dengan mempertimbangkan informasi paling *urgent* yang perlu disampaikan.

Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh bapak kepala seksi PHU (Pelayanan Haji dan Umrah) yakni bapak Nur Sholeh, bahwa :

“Perencanaan apel pagi itu bisanya dilakukan di *whatsapp*, paling akhir ya hari sabtu itu, soalnya kan sabtu minggu libur jadi gak bisa rapat secara langsung. Yang dibahas siapa saja yang akan menjadi petugasnya yaitu para petugas seksi masing-masing maksimal 2 orang. Trus juga informasi apasaja yang akan disampaikan, untuk informasinya ditanyakan disetiap seksi, yang paling urgent maka itu yang akan menjadi pembahasan saat apel pagi dilaksanakan.”⁸⁷

⁸⁶ Observasi di Kementerian Agama, 18 Maret 2025

⁸⁷ Nur Sholeh, diwawancara oleh penulis, Jember, 18 Maret 2025

Apel pagi di Kementerian Agama Jember bukan sekadar formalitas administratif, tapi wujud nyata dari manajemen pelayanan yang partisipatif, terarah, dan responsif. Kepemimpinan yang komunikatif, sistem kerja yang fleksibel, dan tanggung jawab yang dibagi secara adil menunjukkan bahwa pelayanan publik bisa dikelola secara efektif bila ada koordinasi yang baik dan budaya organisasi yang sehat.

Dengan cara ini, pelayanan haji dan umrah tidak hanya dilihat sebagai tugas administratif, melainkan layanan yang dijalankan dengan rasa tanggung jawab moral dan spiritual. Apa yang ditunjukkan dalam apel pagi dan proses perencanaan di baliknya menjadi bagian penting dari sistem pelayanan publik yang berintegritas dan terus berkembang.



Gambar 4.2 Kegiatan apel senin pagi⁸⁸

Dari hasil wawancara dan observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepala kementerian agama dan kepala seksi selaku pemangku tanggung jawab besar terhadap proses manajemen pelayanan agar memantau proses perencanaan pembinaan untuk para anggota

⁸⁸ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, “Kegiatan Apel pagi”, 11 November 2024

kementerian agama. Dengan terlaksananya proses pembinaan, maka diharapkan dapat membuat manajemen pelayanan di kementerian agama jember sesuai dengan yang diharapkan oleh kepala kementerian agama dan juga seluruh anggota kementerian agama.

b. Pembinaan Melalui Rapat Internal Seksi Pelauanan Haji dan Umrah (PHU)

Dalam upaya pengimplementasian teknologi informasi manajemen pelayanan maka perlu adanya program yang dapat bahan untuk diskusi mengenai kekuatan dan kelemahan dari teknologi informasi itu sendiri.

Pada seksi PHU program yang diterapkan yaitu rapat internal atau biasa disebut rapat khusus. Rapat internal merupakan suatu hal yang memang perlu dilakukan di setiap program kerja. Rapat internal atau rapat khusus seksi PHU ini memiliki tujuan untuk memperkuat komunikasi internal, bertukar informasi, merumuskan rencana atau strategi dan mengidentifikasi hal yang perlu ditingkatkan dalam program kerja atau sistem yang ada.⁸⁹ Dengan demikian, adanya rapat internal ini diharapkan dapat membantu seksi PHU untuk mencapai tujuan organisasi, efektivitas dan efisiensi kerja yang lebih baik.

Seperti menurut bapak kepala seksi PHU yakni bapak Nur Sholeh, beliau menyatakan bahwa :

⁸⁹ Observasi di Kementerian Agama Jember, 11 Februari 2025

“Sebagai kepala seksi saya bertanggung jawab terhadap segala sesuatu diruang seksi PHU, termasuk didalamnya bagaimana penggunaan siskohat baik pendaftaran, pembatalan maupun pelimpahan. Ya tapi kan untuk tugas-tugasnya gak semuanya dilakukan saya sendiri ya, masih ada anggota petugas yang lain. Jadi ya inilah tujuan diadakan rapat internal. Kalo rapat kan semua anggota berkumpul, dengan begitu pasti akan membahas penggunaan siskohat, pelayanan, kekurangan dan hambatan-hambatannya. Disitulah kita semua nanti akan diskusikan tentang hal apa yang menjadi hambatannya, tentang hal apa yang perlu ditingkatkan dari kegiatan yang sebelumnya, maupun itu dari sistem teknologinya, itu semua pasti dibahas saat rapat internal. Dengan begitu, pasti akan mudah nantinya apabila akan menyelesaikan suatu masalah sesuai dengan ketentuan yang ada.”⁹⁰

Hal itu sesuai juga dengan yang disampaikan bapak samhadi selaku bagian informasi umum pada seksi PHU, beliau mengatakan bahwa:

“Iya, memang menurut saya itu perlu adanya rapat internal. Dan disini rapat internal itu memang sudah dilaksanakan setiap bulannya. Untuk yang dibahas ya pasti banyak, hal-hal apapun yang berkaitan dengan seksi PHU, misalkan pada rapat kemarin itu bahas pelunasan haji keberangkatan tahun 2025 ini. Nah itu semua dibahas dari mulai pemberian informasi kepada jamaah, disini untuk informasinya kami share di grup WA jamaah dan di sosial media lainnya. Jumlah yang harus dilunasi dan juga tanggal pelunasannya. Itu semua dibahas saat rapat internal. Nantinya kan sudah enak dalam pelaksanaannya, soalnya sudah ada perencanaan diawal.”⁹¹

Dari pernyataan diatas, peneliti berusaha melakukan observasi pada tanggal 25 April 2025 tepatnya pada jam 08.15 pagi. Sebelumnya peneliti memang sudah dikabarin terlebih dahulu oleh bapak kepala seksi

⁹⁰ Nur Sholeh, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

⁹¹ Samhadi, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

PHU bahwa akan ada rapat internal pada hari itu, dikarenakan pelaksanaan rapat tidak menentu jadwalnya,

7. Penyelenggaraan Haji dan Umrah

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target			
			Uraian	Vol	Satuan	
Pelayanan Haji Dalam Negeri						
1	Pelayanan Dokumen dan Pertengkapan Jemaah Haji	Pengantaran Pengiriman Paspur	Terlaksananya pengantaran paspor dari daerah ke wilayah, pengambilan paspor jemaah haji, dan mampu menyelesaikan secara	jamaah Haji	40	orang

Kementerian Agama Kabupaten Jember

43

Laporan Kinerja Kementerian (LKJ) Tahun Anggaran 2020

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target			
			Uraian	Vol	Satuan	
		Prosedural dalam Melengkapi Data untuk Proses Paspur atau pemberian Visa				
2	Pembinaan Kelompok Bimbingan	Pembinaan Kelompok Bimbingan Manasik Haji	Bimbingan Manasik dan perjalanan haji kab/kota	Kelompok Bimbingan Manasik Haji	80	ORG
3	Petugas Haji yang Profesional	Rekrutmen Calon Petugas Haji	Petugas haji yang profesional	Petugas Jamaah Haji	10	ORG
4	Maintenance Aplikasi Perangkat Siskohat	Penyediaan Infrastruktur Siskohat	Tersedianya belanja bahan / perawatan system SSKOHAT dan ATK pada seluruh kegiatan Penyelenggaraan Ibadah Haji	Pegawai dan Jamaah Haji	1	Thn
5	Layanan Perkantoran	Operasional Perkantoran Siskohat Pembayaran Gaji dan Tunjangan dan uang makan PNS	Terwujudnya kesejahteraan bagi para pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian	Pegawai Kanwil Kemenag Prop. Jatim	1	Paket

Gambar 4.3 Hasil rapat internal seksi PHU⁹²

Kegiatan rapat internal dihadiri oleh semua staf seksi PHU yang beranggotakan 6 staf dan 1 kepala seksi. Rapat dilaksanakan hari jum'at di ruang kepala seksi PHU, dengan yang menjadi pemimpin rapat yaitu

⁹² Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, "Hasil rapat internal seksi PHU", 25 April 2025

bapak irfan dan sekretaris rapat adalah ibu yanti. Kegiatan rapat internal tersebut berlangsung sekitar kurang lebih 15-25 menit. Namun pada rapat internal tersebut peneliti tidak diizinkan untuk ikut serta pada pelaksanaannya dengan alasan bahwa hal-hal yang akan dibahas bukan bersifat publik dan tidak semua pembahasan akan sesuai dengan kebutuhan Penelitian. Tetapi disini peneliti hanya diberikan hasil dari rapat internal tersebut yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, dengan hasil pembahasannya peneliti paparkan sebagai berikut :

Hasil rapat yang peneliti dapat, simpulkan bahwa dalam proses perencanaan, Upaya pengembangan SISKOHAT difokuskan pada peningkatan kualitas dan kuantitas layanan untuk mendukung penyelenggaraan ibadah haji yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel. Dari sisi infrastruktur, dilakukan penguatan jaringan, pembaharuan sarana prasarana, serta integrasi layanan berbasis teknologi, termasuk sistem biometrik untuk validasi jemaah. Selain itu, peremajaan perangkat keras dan lunak dilakukan secara bertahap berdasarkan hasil kajian menyeluruh, agar tidak mengganggu operasional yang sedang berjalan.⁹³

Sementara dari aspek sistem informasi, penyusunan SOP menjadi langkah strategis dalam membangun standar manajemen mutu yang dapat dijadikan acuan kerja serta alat ukur kinerja. Dengan pendekatan ini, diharapkan tata kelola layanan haji melalui SISKOHAT dapat berjalan

⁹³ Observasi di Kementerian Agama Jember, 11 Februari 2025

secara lebih tertib, transparan, dan mendukung prinsip *good governance*.⁹⁴

Dari pernyataan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa semua hal yang akan dilaksanakan perlu adanya proses perencanaan untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi atau program kerja. Suatu perencanaan yang tersusun dengan baik nantinya akan berdampak baik pula terhadap proses pelaksanaan kegiatan yang telah disusun. Dengan perencanaan ini pula, suatu organisasi akan mempersiapkan lebih awal mengenai hal apa saja yang akan diperlukan nantinya saat pelaksanaan. Apabila semuanya sudah dipersiapkan dari awal, maka diharapkan ketika proses pelaksanaan berlangsung, tidak akan ada kendala yang sulit dilaksanakan.

2. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah dengan Teknologi Informasi Pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember.

Implementasi teknologi informasi yang diterapkan di kementerian agama jember merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan manajemen pelayanan pada seksi PHU dan diharapkan dapat mempermudah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Dengan semakin canggihnya teknologi informasi yang berkembang dikalangan masyarakat membuat semua orang dituntut mampu memanfaatkan internet.

⁹⁴ Dokumentasi hasil rapat, 25 April 2025

Pengembangan jaringan dan infrastruktur SISKOHAT telah mulai dilaksanakan dengan menghubungkan semua Kantor Kementerian Agama di tingkat Kabupaten/Kota secara daring. Langkah ini diambil untuk memastikan bahwa pendaftaran dan layanan haji dapat diakses dengan lebih cepat, merata, dan efisien oleh masyarakat di seluruh tanah air. Di samping itu, pemanfaatan teknologi informasi telah dioptimalkan melalui pengintegrasian sistem pendaftaran haji dengan metode pembayaran BPIH secara online. Dengan adanya sistem ini, para calon jemaah tidak perlu lagi mengunjungi bank penerima setoran (BPS BPIH) secara langsung, karena pembayaran dapat dilaksanakan secara daring. Inovasi ini mempercepat layanan dan mengurangi kemungkinan kesalahan dalam proses manual.⁹⁵

Untuk meningkatkan akurasi dan validitas data jemaah, sistem berbasis biometrik mulai diterapkan di beberapa Kantor Kemenag di tingkat kabupaten/kota. Teknologi ini digunakan untuk memastikan apakah seseorang telah menjalankan ibadah haji atau tidak, sehingga pendaftaran ganda dapat terhindarkan secara otomatis melalui verifikasi biometrik.

Penyusunan SOP dilakukan secara sistematis dan meliputi berbagai tahapan pelayanan, seperti registrasi calon jemaah, validasi data, pengelolaan sistem informasi, hingga penanganan keluhan. Untuk menjamin implementasi SOP berjalan efektif, pelatihan serta sosialisasi telah dilakukan bagi seluruh staf teknis di tingkat pusat dan daerah. Salah satu SOP yang diterapkan adalah

⁹⁵ Observasi di Kementerian Agama Jember, 18 Maret 2025

prosedur verifikasi tiga langkah untuk pendaftaran calon jemaah: pengecekan identitas KTP, pengecekan status biometrik, dan pengecekan status pembayaran BPIH, yang kini wajib diikuti oleh seluruh petugas Kemenag di setiap daerah.⁹⁶

Di tingkat daerah, misalnya di Kementerian Agama Kabupaten Jember, SOP untuk penerapan SISKOHAT mencakup serangkaian langkah kerja yang terperinci, dimulai dari pendaftaran data calon jemaah, verifikasi dokumen, hingga penyusunan laporan dan pemantauan status keberangkatan. Setiap langkah dilengkapi dengan instruksi yang berbasis sistem, dirancang sesuai dengan kemampuan teknis pegawai serta infrastruktur teknologi yang ada.

Berdasarkan hasil Penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwasanya, pelaksanaan manajemen pelayanan haji dan umrah implementasi teknologi informasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember dilihat dari pelaksanaan suatu tugas yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan memastikan bahwa tujuan implementasi aplikasi siskohat ini dapat tercapai. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara mengenai pelaksanaan implementasi teknologi informasi dalam manajemen pelayanan haji dan umrah : studi kasus pada sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu

⁹⁶ Observasi di Kementerian Agama, 18 Maret 2025

(SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember dengan Bapak Nur Sholeh selaku kepala seksi PHU di Kementerian Agama Jember sebagai berikut :

“Masing-masing melaksanakan tugas sesuai dengan SOP layanan, baik pendaftaran, pembatalan dan lainnya harus dilaksanakan sesuai dengan SOP. Kemudian kita pastikan bahwa siskohat bisa digunakan, kalau bisa digunakan berarti lancar, karena ada koneksi yang terhubung antara siskohat kabupaten, provinsi maupun sampai ke pusat. Pelaksanaannya sesuai dengan aplikasi yang kita miliki yang tersambung ke pusat, kemudian terkoneksi juga dengan aplikasi haji pintar, khususnya pada pendaftaran terkoneksi pada haji pintar untuk proses *approve* tanda tangan dari kasi PHU. Sementara untuk dokumen selain pendaftaran juga ada surat-surat pelengkap misalnya pembatalan dan pelimpahan itu ditandatangani juga oleh kasi PHU melalui aplikasi yang disediakan oleh kementerian agama. Aplikasi siskohat terkoneksi dengan aplikasi haji pintar untuk proses tandatangannya.”⁹⁷

Dalam tahap pelaksanaan ini juga para petugas tidak akan semata-mata mengerjakan semua tugas sesuai dengan SOP dan menggunakan aplikasi siskohat begitu saja. Namun mereka akan melaksanakan tugas tersebut apabila sudah ada usulan dari jamaah. Dengan demikian pihak kemenag kabupaten hanya memiliki hak sampai pada usulan saja, untuk tahap verifikasi dilaksanakan oleh pihak petugas pusat yang berada di Jakarta.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh bapak irfan selaku salah satu petugas pelayanan bagian pembatalan di kementerian agama jember sebagai berikut :

“Pelaksanaannya berdasarkan input manual yang dilakukan oleh petugas, tapi perlu digaris bawahi bahwa kami melakukan input setelah adanya usulan. Kalau untuk validitas itu kembali lagi kepada

⁹⁷ Nur Sholeh, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

mereka yang memvalidasi atau memverifikasi data usulan kita, itu petugasnya sendiri di Jakarta bukan kita.”⁹⁸

Pada tahap pelaksanaan implementasi teknologi informasi dalam manajemen pelayanan haji dan umrah menggunakan SSKOHAT di Kementerian Agama Jember ini memiliki tugas, fungsi dan tujuan yang berbeda-beda antara petugas pendaftaran, pembatalan maupun pelimpahan. Dalam setiap prosedur pelaksanaan implementasi siskohat itu menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Untuk prosedur pelaksanaannya dibagi menjadi 3 yakni pendaftaran, pembatalan dan pelimpahan. Untuk lebih jelasnya, masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Pendaftaran

Sebagai salah satu ibadah yang sangat penting bagi seluruh umat muslim didunia, termasuk Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama islam, haji selalu dinanti-nantikan. Tingginya antusiasme masyarakat Indonesia yang ingin melaksanakan ibadah haji dapat dilihat dari jumlah pendaftar haji yang bertambah setiap tahunnya. Pada tahun 2024 per tanggal 11 november jumlah pendaftar haji dikota Jember mencapai angka 3.216 jiwa.⁹⁹

Saat ini proses pendaftaran haji terus mencoba menyesuaikan dengan teknologi zaman sekarang. Kementerian agama telah memfasilitasinya dengan teknologi informasi yakni SSKOHAT. Dengan

⁹⁸ Irfan, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

⁹⁹ Observasi di Kementerian Agama, 11 November 2024

adanya siskohat maka semua prosedur pendaftaran haji mulai dari kuota dibuka hingga calon jamaah melunasi biayanya, semua dilakukan dengan menggunakan aplikasi tersebut. Namun masih saja ada kendala yang dihadapi seperti masalah antrian atau jadwal tunggu masih lama. Tercatat hingga saat ini jumlah calon jamaah haji di kota Jember yang belum berangkat atau yang sedang menunggu keberangkatan sebanyak 17.624 jiwa. Sedangkan untuk kuota keberangkatan hanya 2.698 jiwa untuk setiap tahunnya. Kondisi ini menjadikan daftar tunggu (waiting list) keberangkatan ibadah haji ke Baitullah semakin panjang hingga mencapai 35 tahun.¹⁰⁰

Proses pengimplementasian SISKOHAT ini memiliki prosedur berbeda baik itu pendaftaran, pembatalan maupun pelimpahan, semua sesuai dengan kebutuhannya, masing-masing memiliki fitur pelengkap yang mendukung terlaksananya suatu tugas yang berhubungan dengan SISKOHAT. Untuk point ini hanya difokuskan pada proses pendaftaran yang dijelaskan oleh bapak Subhan selaku petugas bagian pendaftaran, beliau mengatakan bahwa :

“Pada prosedur pendaftaran haji ini ada 2 yaitu *online* dan *offline*. Untuk *online* yaitu yang bersangkutan mendaftar melalui aplikasi haji pintar dengan memasukkan email dan alamat, terus meng-*upload* dokumen sama seperti disini yaitu KTP, KK, data pendukung, tp sebelumnya sudah menerima validasi dari bank yang dipilih dan harus bank syariah, kalau disini ada nano syariah, permata syariah, muamalat dan BSI syariah. Setelah mendapat

¹⁰⁰ Observasi di Kementerian Agama, 11 November 2024

validasi dari bank, Lalu mengupload ke aplikasi Haji pintar. Setelah di *upload* semua nanti ada petunjuk terkait selesai, baru saya mengecek di siskohatnya untuk meneliti dokumen tersebut. Setelah cocok kemudian di *approve* lalu di TTE. Kalau untuk yang *offline*, yang bersangkutan datang ke sini setelah mendapat validasi dari bank, kemudian kita periksa di sini dengan membawa dokumen pelengkap seperti KTP, KK dan dokumen pendukung, kemudian diproses, untuk prosesnya kami Buka aplikasi siskohat, masukkan validasi sama seperti *online*, kemudian foto biometrik dan selesai. kalau secara *online* ada gambar seperti foto juga kemudian di TTE dan di *approve*. Untuk yang *online* pengecekan disini ada di fitur “proses” kemudian konfirmasi pendaftaran *online*, dilakukan dengan *update* status, di situ langsung otomatis ada tulisan tertolak atau tidaknya”.¹⁰¹

Dari pernyataan diatas merupakan suatu upaya kementerian agama dalam mempermudah para calon jamaah yang ingin melakukan pendaftaran agar dapat memilih alur pendaftaran sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para calon pendaftar.

Prosedur pendaftaran haji yang dilakukan secara *offline* untuk semua proses pendaftarannya akan dilakukan oleh petugas pendaftaran.

Calon jamaah haji hanya perlu membawa dokumen pelengkap nya seperti KTP (Kartu Tanda Pengenal), KK (Kartu Keluarga), BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) dari bank dan data pendukung lainnya (ijazah, akta lahir dan akta nikah).

Langka-langkah pendaftaran haji yang dilakukan petugas dengan menggunakan aplikasi SSKOHAT yaitu sebagai berikut :

- 1) Buka browser

¹⁰¹ Subhan, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

- 2) Input address : 10.100.88.48/SISKOHAT/
- 3) Input User ID dan password
- 4) Klik : login
- 5) Klik : Entry
- 6) Klik : kankemenag kab/kota full biometric – entry – entry SPPH V3
- 7) Input nomor validasi (dari lembar setoran awal BPIH), lalu tekan Enter
- 8) Maka akan tampil data-data calon jamaah
- 9) Lengkapi data-data jamaah yang belum lengkap
- 10) Setelah lengkap, klik Simpan
- 11) Setelah data tersimpan, klik Biometrik
- 12) Klik foto, ambil foto
- 13) Klik sidik jari
- 14) Klik simpan, Ok¹⁰²

Setelah selesai, klik preview kemudian cetak dengan klik icon print.

Hasil cetak preview diperlihatkan dulu kepada calon jamaah atau dibacakan ulang, jika data sudah benar maka klik cetak, kemudian cetak SPPH dengan klik icon print. Apabila ada data yang salah, maka kita dapat memperbaikinya dengan cara kembali ke ENTRY SPPH V3, kemudian perbaiki, setelah diperbaiki, klik simpan dan silahkan cetak kembali.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh bapak Subhan selaku petugas bagian pendaftaran, bahwa:

“Caranya sangat gampang ya, cukup membuka browser terlebih dahulu, kemudian mengakses alamat internal sistem di 10.100.88.48/SISKOHAT/. Setelah itu, operator harus memasukkan User ID dan password yang sudah diberikan, lalu menekan tombol Login. Setelah berhasil masuk ke sistem, langkah selanjutnya

¹⁰² Observasi di Kementerian Agama, 11 februari 2025

adalah klik menu Entry, kemudian memilih opsi kankemenag kab/kota full biometric – entry – entry SPPH V3. Di tahap ini, petugas akan memasukkan nomor validasi yang diperoleh dari lembar setoran awal BPIH, lalu menekan tombol Enter. Saat nomor validasi dimasukkan, otomatis akan muncul data-data dasar calon Jemaah, Kalau ada data yang masih kosong atau belum lengkap, itu harus kita lengkapi dulu. Setelah seluruh data dilengkapi dengan benar, saya akan menekan tombol Simpan. Kemudian proses dilanjutkan ke tahap pengambilan data biometrik dengan mengklik tombol Biometrik. Di dalamnya terdapat dua bagian penting, yaitu pengambilan foto dan sidik jari. Kita klik ikon kamera untuk ambil foto calon jemaah, lalu klik lagi untuk ambil sidik jarinya. Setelah proses biometrik selesai, data akan kembali disimpan dengan klik Simpan, lalu muncul notifikasi OK sebagai tanda bahwa data sudah tersimpan di sistem. Selanjutnya, untuk keperluan konfirmasi dan pencetakan, saya membuka tampilan preview, lalu menekan ikon print untuk mencetak draft SPPH. Draft ini kemudian ditunjukkan atau dibacakan ulang kepada calon jemaah untuk memastikan bahwa semua data sudah benar. Kalau datanya sudah sesuai, kita lanjut klik cetak dan hasil akhirnya langsung dicetak sebagai dokumen resmi SPPH. Namun, jika masih ada kesalahan data, proses pembetulan tetap bisa dilakukan. Kita tinggal kembali ke menu Entry SPPH V3, perbaiki datanya, simpan ulang, dan cetak lagi.”¹⁰³

Berbeda halnya dengan pendaftaran *offline*, untuk proses pendaftaran *online* semua proses pendaftarannya dilakukan secara mandiri oleh jemaah dengan menggunakan aplikasi Haji Pintar. Aplikasi Haji Pintar ini awal mula diciptakan pada tahun 2015 untuk membantu jemaah haji di arab Saudi Karena fokus utamanya adalah memberikan layanan kepada jemaah haji yang berada di arab Saudi. Mulanya aplikasi ini dirancang untuk mempermudah jemaah dalam menyampaikan keluhannya,

¹⁰³ Subhan, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

mencari lokasi hotel jika mereka terpisah dari rombongan atau lupa arah pulang, dan untuk mendapatkan informasi terkait layanan haji.

Pada tahun 2016, aplikasi haji pintar ini dilakukan perkembangan. Ada sejumlah fitur baru yang disediakan. Pertama, aplikasi ini terintegrasi dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) secara online dan real time. Untuk mengetahui data jamaah haji melalui aplikasi ini, maka diperlukan login dengan input data jamaah serta nomor porsi. Dari situ, jamaah bisa mengakses informasi seputar 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.¹⁰⁴

Jamaah juga dapat mengecek keberangkatan berdasarkan porsi. Dengan hanya memasukkan nomor porsi, jamaah dapat mengetahui waktu keberangkatan berdasarkan nomor porsi, karena aplikasi ini terintegrasi dengan Siskohat. Melalui aplikasi ini juga, jamaah dapat mengetahui wilayah, foto hotel, nomor hotel kamar serta fasilitas hotel lainnya.

SISKOHAT merupakan sistem manajemen *back-end* yang digunakan oleh instansi pemerintah untuk mengelola data dan administrasi haji, sedangkan Haji Pintar adalah aplikasi *mobile* yang ditujukan untuk

¹⁰⁴ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, "Perkembangan SISKOHAT", 25 April 2025

memberikan informasi, edukasi, dan panduan kepada jemaah secara langsung; keduanya saling melengkapi dalam mendukung penyelenggaraan ibadah haji yang efisien dan informatif.¹⁰⁵

Untuk saat ini, aplikasi Haji Pintar tidak hanya berfokus pada layanan calon jemaah yang ada di Arab Saudi saja, tetapi juga beberapa hal yang berkaitan dengan pelayanan haji juga bisa dilakukan dengan aplikasi Haji Pintar. Karena saat ini aplikasi Haji Pintar diantaranya adalah proses pendaftaran, pembatalan serta pelimpahan juga bisa dilakukan dengan aplikasi Haji Pintar. Akan tetapi, tidak semua hal dapat diakses secara bebas oleh calon jemaah haji, ada beberapa hal yang tidak bisa diakses, diantaranya terbatas sesuai dengan kebutuhan jemaah, hal ini untuk menjaga keamanan data dari kebocoran. Selain itu jemaah hanya dapat mengakses informasi pribadi mereka, sementara akses ke data jemaah yang lain terbatas.

Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Subhan selaku petugas di bagian pendaftaran, beliau menjelaskan bahwa :

“Sekarang ada namanya Aplikasi Haji Pintar yang menjadi solusi untuk para calon jemaah yang mau mendaftar haji secara online, untuk persyaratannya, mereka bisa lakukan sendiri. Dulu pertama kali diluncurkan pada tahun 2015, awalnya ditujukan untuk membantu jemaah yang ada di Arab Saudi, misalnya mau tau info hotel atau bisa juga laporan mengenai keluhannya. Sejak tahun 2016, Haji Pintar mengalami perkembangan yang pesat. Aplikasi ini kini terintegrasi langsung dengan SISKOHAT. Cuma dengan HP

¹⁰⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia. *Aplikasi Haji Pintar*. (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah). 2010

saja jemaah dapat mengakses berbagai informasi penting, seperti jadwal penerbangan, transportasi, akomodasi di Mekah dan Madinah, informasi mengenai makanan, kesehatan, bahkan bisa tahu posisi jemaah atau petugas lainnya hanya dengan menggunakan nomer porsi. Kalau saat ini, fungsinya semakin diperluas dan tidak terbatas hanya di Arab Saudi. Haji Pintar juga dapat digunakan untuk mendaftar haji baru, membatalkan pendaftaran, hingga mengurus pelimpahan juga bisa. Tapi perlu diperhatikan bahwa akses data memiliki batasan yang tidak dapat diakses secara bebas oleh jemaah karna demi keamanan. Dan satu hal lagi, hingga saat ini, aplikasi ini hanya dapat diunduh secara gratis di Android saja.”¹⁰⁶

Untuk langkah-langkah pendaftaran haji dengan menggunakan aplikasi Haji Pintar yaitu sebagai berikut :

- 1) Membuka rekening tabungan kemudian melakukan setoran awal di bank dengan catatan harus bank syariah, sampai mendapatkan surat BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji)
- 2) Download aplikasi Haji Pintar di Playstore
- 3) Buka aplikasi haji pintar, lalu pilih login
- 4) Pilih daftar.
- 5) Pilih jenis pengguna (jemaah) lalu klik daftar.
- 6) Lalu isikan nomor validasi dan Nik nya sesuai bukti setoran awal, lalu klik submit.
- 7) Selanjutnya isikan alamat email, nomor HP, lalu buat password dan konfirmasi password lalu klik daftar.
- 8) Setelah berhasil maka proses registrasi akun selesai.

¹⁰⁶ Subhan, diwawancara oleh penulis, Jember, 18 Maret 2025

- 9) Selanjutnya klik menu e-pendaftaran maka akan tampil data nomor validasi.
- 10) Lalu klik nomor validasi tersebut untuk memulai upload dokumen persyaratan.
- 11) Klik foto diri.
- 12) Lalu klik cara ambil foto, lalu akan ditampilkan cara/ccontoh pengambilan foto diri.
- 13) Lalu klik kembali untuk ke mode pengambilan foto diri.
- 14) Sesuaikan foto di dalam frame, lalu klik lingkaran di tengah untuk ambil foto.
- 15) Lalu klik unggah file.¹⁰⁷
- 16) Klik KTP untuk ambil foto atau ambil file dari galeri, kemudian klik unggah file.
- 17) Selanjutnya klik foto diri + KTP untuk melakukan foto selfie dengan KTP, dan sesuaikan foto di dalam frame, lalu klik ambil foto, kemudian klik unggah file.
- 18) Klik foto kartu keluarga KK, lalu klik ambil foto, sesuaikan foto di dalam frame, lalu klik lingkaran ditengah untuk ambil foto.
- 19) Lalu klik unggah foto.
- 20) Klik foto ijasah/akte nikah/akte lahir, lalu klik ambil foto, sesuaikan foto didalam frame, lalu klik lingkaran ditengah untuk ambil foto.

¹⁰⁷ Observasi di Kementerian Agama Jember, 11 Februari 2025

- 21) Lalu klik unggah foto.
- 22) Selanjutnya klik foto bukti setoran/ pembayaran dari Bank (BPIH), lalu klik ambil foto, Sesuaikan foto di dalam frame, lalu klik lingkaran di tengah untuk ambil foto.
- 23) Lalu klik unggah foto.
- 24) Setelah selesai upload dokumen persyaratan, kemudian pilih status haji.
- 25) Pilih belum haji.
- 26) Kemudian kirim pengajuan.
- 27) Sampai disini pendaftaran selesai.¹⁰⁸
- 28) Selanjutnya tunggu sampai verifikasi dan konfirmasi dari kantor Kemenag kab/kota.¹⁰⁹

Langkah-langkah pendaftaran online melalui aplikasi Haji Pintar ini didapat sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak subhan selaku petugas pendaftaran, bahwa :

“Mulai proses pendaftaran haji dengan membuka rekening tabungan di bank syariah dan melakukan setoran awal sampai mendapatkan surat BPIH, kemudian mengunduh aplikasi Haji Pintar di Playstore, membuka aplikasinya dan memilih login, lalu daftar sebagai jamaah dengan mengisi nomor validasi dan NIK sesuai bukti setoran awal, setelah itu masukkan email, nomor HP, membuat password dan konfirmasinya, lalu proses registrasi akun pun selesai. setelah itu masuk ke menu e-pendaftaran, klik nomor validasi, lalu mulai mengunggah dokumen persyaratan seperti foto diri, KTP, selfie dengan KTP, Kartu Keluarga, ijazah atau akta nikah atau akta lahir, serta bukti setoran BPIH dari bank, semua difoto langsung dari aplikasi dan diunggah sesuai petunjuk, kemudian memilih status haji sebagai belum haji, mengirim pengajuan, dan setelah itu tinggal

¹⁰⁸ Observasi di Kementerian Agama Jember, 11 Februari 2025

¹⁰⁹ Observasi di Kementerian Agama, 11 februari 2025

menunggu proses verifikasi dan konfirmasi dari Kantor Kemenag kabupaten atau kota.”¹¹⁰

Dengan adanya 2 prosedur pendaftaran tersebut, calon pendaftar dapat memilih sendiri proses pendaftaran yang akan mereka lakukan sesuai dengan yang mereka anggap lebih mudah. Nemun sesuai dengan hasil wawancara saya dengan beberapa calon jamaah haji, mereka lebih banyak yang berpendapat bahwa lebih memilih untuk melakukan proses pendaftaran haji dan umrah secara *offline*. Menurut mereka itu lebih mudah, seperti diungkapkan oleh salah satu calon jamaah haji yakni ibu Nur Kholifah, bahwa:

“Kalau saya dulu daftarnya langsung ke kemenag mbak, soalnya lebih mudah, gak apa-apa meskipun jauh. Kalau langsung ke kemenag kan dibantu langsung oleh petugasnya, jadi menurut saya enak tinggal bawa saja berkas-berkas yang dibutuhkan, nanti dikemenag cuman tinggal foto saja terus nunggu SPPH nya selesai. Lalu tinggal diambil, seselai sudah. Kalau online kan harus download aplikasinya dulu ya mbak, terus semuanya diisi sendiri, saya itu tidak tau tentang aplikasi kayak gitu mbak, jadi susah menurut saya. Mending ke kemenag langsung.”¹¹¹

Pernyataan tersebut juga sesuai dengan yang diungkapkan oleh 2 narasumber saya yang lainnya yakni ibu siti masmiyah dan bapak bambang wahyudi. Mereka juga berpendapat bahwa menurut mereka lebih mudah melakukan pendaftaran langsung atau secara *offline*.

¹¹⁰ Subhan, diwawancara oleh penulis, Jember, 18 Maret 2025

¹¹¹ Nur Khulifah, diwawancara oleh penulis, Jember, 27 Februari 2025

Tetapi ada juga narasumber saya yang berpendapat bahwa lebih mudah melakukan pendaftaran secara *online*. Beliau adalah ibu fatmawati, beliau menyatakan bahwa :

“Kalau menurut saya lebih gampang online mbak. Diaplikasinya kan sudah ada untuk dokumen apa saja yang perlu diupload, jadi saya tinggal upload saja dokumennya sesuai dengan yang dibutuhkan. Setelah itu tinggal tunggu di tandatangani oleh petugasnya. Selesai pas.”¹¹²

Untuk mengetahui dokumen apa saja yang perlu disiapkan ketika akan melakukan pendaftaran, para calon pendaftar bisa mengecek langsung di social mediana kementerian agama jember. Salah satunya di akun *intagram* “kemenagjember” disitu sudah dijelaskan untuk alur pendaftaran haji regular serta berkas apa saja yang perlu dipersiapkan untuk melakukan pendaftaran.



¹¹² Fatmawati, diwawancara oleh penulis, Jember, 23 Februari 2025

Gambar 4.4 Alur pendaftaran porsi Haji¹¹³

Dari beberapa pernyataan tersebut, diperkuat dengan Penelitian lapangan pada tanggal 13 Maret 2025 pukul 08.40 WIB. Peneliti sengaja datang awal untuk mengetahui pelaksanaan pendaftaran haji dan juga seberapa banyak yang datang untuk melakukan pendaftaran haji secara *offline* maupun secara *online*. Pada hari itu data menghasilkan bahwa orang yang melakukan pendaftaran haji yaitu sebanyak 11 orang, dengan pendaftar *offline* sebanyak 9 orang dan pendaftar *online* sebanyak 2 orang.¹¹⁴ Orang yang datang melakukan pendaftaran secara langsung, mereka sudah melakukan setoran awal di bank pilihan mereka dengan catatah harus bank syari'ah. Peneliti melihat bahwa calon pendaftar sudah membawa berkas-berkas yang dibutuhkan untuk mendaftar yaitu, KTP (Kartu Tanda Pengenal), KK (Kartu Keluarga), BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) dari bank dan data pendukung (ijazah, akta lahir dan akta nikah), Saat itu dari salah satu calon pendaftar membawa data pendukungnya yaitu ijazah.

Untuk proses melakukan setoran awal sebelum mendaftar, sebenarnya calon jamaah juga bisa melakukannya di kantor kementerian agama pada seksi Pelayanan Haji dan Umrah. Disana ada 3 bank syariah yaitu Bank Nano Syariah, Bank Muamalat dan juga Bank Permata Syariah.

¹¹³ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, "Alur pendaftaran haji", 25 April 2025

¹¹⁴ Observasi di Kementerian Agama, 13 Maret 2025

¹¹⁵Berdasarkan pemaparan peneliti terkait pendaftaran *offline* maupun *online*, maka untuk memperkuat data yang telah diperoleh, peneliti mencantumkan dokumentasi yang dapat dilihat pada lampiran



Gambar 4.5 Pelayanan calon jamaah pendaftaran¹¹⁶

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bisa disimpulkan bahwa proses pendaftaran haji di Kota Jember sudah memanfaatkan teknologi melalui aplikasi Haji Pintar dan SSKOHAT. Namun, kenyataannya masih banyak calon jamaah yang lebih memilih daftar secara *offline* karena merasa lebih mudah karena langsung dibantu oleh petugas. Dari hasil pengamatan, tercatat ada 11 orang yang mendaftar per hari itu, dan 9 di antaranya memilih datang langsung ke kantor Kemenag, sedangkan hanya 2 orang yang menggunakan jalur *online*. Banyak dari mereka yang merasa kesulitan jika harus daftar lewat aplikasi karena kurang paham teknologi. Maka dari itu, walaupun sistem *online* sudah tersedia dan cukup membantu, tetap

¹¹⁵ Observasi di Kementerian Agama, 13 Maret 2025

¹¹⁶ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, “Pelayanan Jamaah”, 03 Maret 2025

dibutuhkan sosialisasi dan bimbingan yang lebih luas supaya semua calon jamaah bisa memahami dan memanfaatkan fasilitas pendaftaran *online* dengan baik.

b. Pembatalan

Selain pendaftaran, hal lain yang tak kalah penting dalam proses pelaksanaan manajemen pelayanan ibadah haji adalah pembatalannya, hal ini juga penting kita pahami karena menyangkut hak-hak calon jamaah dan juga bagaimana pemerintah mengatur kuota haji.

Di Indonesia, aturan soal pembatalan haji ada aturannya tersendiri. Calon jamaah harus melakukan permohonan resmi ke Kantor Kementerian Agama dan ada langkah-langkah yang harus diikuti, termasuk soal pengembalian uang yang sudah disetor.¹¹⁷ Alasan pembatalan ini bisa bermacam-macam, mulai dari masalah kesehatan yang tiba-tiba muncul, kesulitan keuangan yang tak terduga, sampai perubahan kebijakan atau situasi di luar kendali kita.

Proses pembatalan porsi haji dilakukan apabila petugas sudah menerima usulan oleh calon jamaah haji. Dengan aplikasi SISKOHAT ini segala proses pembatalan porsi haji dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh petugas bagian pembatalan haji yakni bapak irfan, beliau mengatakan bahwa :

¹¹⁷ Observasi di Kementerian Agama Jember, 11 Februari 2025

“Untuk prosedur proses pelaksanaan pembatalan porsi itu dilakukan berdasarkan *input*, *inputnya* dilakukan manual melalui aplikasi siskohat, yang melakukannya adalah petugas setelah adanya usulan. Dengan adanya aplikasi ini sangat mempermudah sekali karena prosesnya kita tinggal *input* data dari permohonan pembatalan Jamaah, kita *input* sesuai persyaratan, kalau sudah sesuai dan lengkap itu akan sangat mudah dan cepat kalau untuk proses *inputnya* sekitar 5 sampai 10 menit. Aplikasi siskohat ini sangat membantu”.¹¹⁸

Untuk pengajuan pengembalian dana yang telah disetorkan oleh calon jamaah haji yang akan membatalkan, semua prosesnya juga dilakukan dengan aplikasi SISKOHAT. Seperti halnya yang disampaikan oleh bapak irfan selaku petugas bagian pembatalan, bahwa :

“pengajuan pengembalian dana melalui proses pengajuan dari aplikasi SISKOHAT. Setelah itu dari aplikasi tersebut nanti diteruskan ke Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) pusat. Setelah menerima ajuan dari SSKOHA BPKH akan mamferivikasi datanya kemudian mentransfer ke rekenin Bank Penerima Setoran (BPS) maksimalnya 3 minggu atau 20 hari kerja. Untuk kementerian agama kabupaten hanya sebatas melakukan pengajuan dari aplikasi SISKOHAT.”¹¹⁹

Beliau juga menambahkan penjelasan mengenai cara membuat permohonan pembatalan. Ada 2 aspek yaitu, pembatalan atas nama sendiri dan pembatalan atas nama ahli waris. Serta beliau juga menjelaskan mengenai dokumen apasaja yang perlu dipenuhi saat akan melakukan permohonan pembatalan porsi haji, yaitu bahwa :

“Untuk permohonan pembatalan itu bisa diajukan pembatalan atas nama sendiri atau pembatalan atas nama ahli waris. Untuk proses pengajuannya sama, hanya saja berbeda pada persyaratan yang harus dilampirkan. Kalau pembatalan atas nama sendiri yang dibutuhkan

¹¹⁸ Irfan, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

¹¹⁹ Irfan, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

BPIH, SPPH, KTP, buku rekening dan surat permohonan. Kalau atas nama ahli waris, yang dibutuhkan adalah formulir surat permohonan pembatalan, surat kematian, surat keterangan ahli waris dari desa mengetahui camat, surat kuasa ahli waris mengetahui desa dan camat, foto copy KTP kuasa penerima, surat pertanggung jawaban dari kuasa penerima, BPIH DAN SPPH yang asli dari yang meninggal, buku tabungan almarhum, buku tabungan ahli waris pada bank yang sama dengan almarhum Karena nanti uangnya akan ditransfer oleh BPKH kepada kuasa penerima.”¹²⁰

Berkas yang diperlukan sebagai persyaratan dalam pengajuan alur pembatalan haji sudah tertera pada semua akun sosial media dan ada juga di *website* kementerian agama. Untuk lebih lengkapnya peneliti sertakan dokumentasi alur pengajuan pembatalan haji.



Gambar 4.6 Alur pembatalan porsi haji¹²¹

Dari pernyataan tersebut, peneliti berusaha melakukan observasi secara langsung pada tanggal 11 februari 2025, pada hari itu ada calon jemaah yang melakukan pembatalan. Setelah itu petugas dibagian informasi umum langsung mengarahkan calon jemaah tersebut pada tempat sesuai dengan

¹²⁰ Irfan, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

¹²¹ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, “Alur Pembatalan Haji”, 25 April 2025

keperluannya. Calon jamaah itu telah membawa berkas-berkas sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan. Sebelumnya petugas menanyakan terlebih dahulu mengenai pembatalannya atas nama sendiri atau atas nama ahli waris, kemudian di cek kesesuaian mengenai dokumen persyaratannya. Setelah semua dokumen sesuai dengan persyaratan, kemudian petugas melakukan *input* datanya diaplikasi SISKOHAT. Setelah selesai melakukan *penginputan* data, kemudian petugas langsung melakukan pengusulan data-data tersebut kepada BPKH pusat melalui aplikasi SISKOHAT. Karena petugas pembatalan kementerian agama kabupaten hanya sebatas pada pengusulan saja, untuk proses verifikasi dilakukan oleh BPKH pusat.¹²² Berdasarkan pemaparan peneliti terkait berkas pengajuan pembatalan porsi haji, maka untuk memperkuat data yang telah diperoleh, peneliti mencantumkan dokumentasi yang dapat dilihat pada lampiran



Gambar 4.7 Proses pembatalan porsi haji¹²³

¹²² Observasi di Kementerian Agama, 11 Februari 2025

¹²³ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, “Proses pembatalan haji”, 25 April 2025

Setelah peneliti melakukan Penelitian lebih lanjut mengenai proses pembatalan porsi haji, peneliti mendapatkan data bahwa persyaratan dari proses pembatalan porsi haji hanya bisa dilakukan secara langsung di kementerian agama kabupaten/kota masing-masing. Hal ini peneliti dapat dari *website* kementerian agama kabupaten pengandaran yang memaparkan bahwa ketentuan dari pembatalan porsi haji yaitu :

1. Pembatalan pendaftaran Jemaah haji dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sesuai dengan KTP domisili Jemaah haji
2. Pendaftaran Jemaah haji dinyatakan batal apabila Jemaah haji:
 - a) meninggal dunia dan porsinya tidak dimanfaatkan oleh ahli waris
 - b) membatalkan pendaftarannya,
 - c) atau dibatalkan pendaftarannya dengan alasan yang sah.
3. Pembatalan pendaftaran Jemaah haji yang meninggal dunia dapat dilakukan oleh ahli waris apabila Jemaah haji meninggal dunia antara waktu mendaftar sampai dengan sebelum masuk asrama haji Embarkasi atau Embarkasi Antara.¹²⁴

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, untuk saat ini proses pembatalan porsi haji hanya bisa dilakukan secara langsung di kementerian agama kabupaten/kota masing-masing.

¹²⁴ Website Kementerian Agama Kabupaten Pengandaran, “Pembatalan sebab meninggal dunia”, 04 Maret 2025

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, bisa disimpulkan bahwa proses pembatalan porsi haji di Kementerian agama Jember sudah berjalan cukup baik dan dibantu dengan adanya aplikasi SISKOHAT. Proses pembatalan ini bisa dilakukan atas nama sendiri atau atas nama ahli waris, dengan dokumen persyaratan yang berbeda-beda. Setelah semua dokumen lengkap, petugas akan *menginput* data ke aplikasi SISKOHAT lalu mengusulkan pembatalan tersebut ke BPKH pusat. Untuk proses di Kementerian agama sendiri cukup cepat, sekitar 5 sampai 10 menit, sedangkan pencairan dana dari BPKH bisa menunggu maksimal sampai 3 minggu atau 20 hari kerja. Dari hasil observasi, calon jamaah juga terlihat terbantu karena petugas menjelaskan prosesnya dengan baik dan membantu sampai semua langkah selesai.

c. Pelimpahan

Dalam konteks ibadah haji, pelimpahan dibuat sebagai solusi penting bagi calon jamaah yang mengalami kesulitan untuk melaksanakan ibadah secara langsung, seperti mereka yang memiliki masalah kesehatan atau yang telah meninggal sebelum waktu keberangkatan, untuk mewakilkan pelaksanaan rukun Islam yang kelima ini kepada orang lain yang memenuhi kriteria.

Untuk prosedur pelimpahan porsi haji, sama halnya seperti prosedur pembatalan porsi haji, yang berbeda hanya terletak pada persyaratan dan

dokumen yang dibutuhkan. Seperti yang dijelaskan oleh bapak irfan selaku petugas pelimpahan porsi haji, bahwasanya :

“Untuk pelimpahan porsi prosedurnya sama seperti pada pembatalan porsi, yakni melakukan *input* berdasarkan data pengajuan pelimpahan, kemudian kita *input* dan *upload* pada aplikasi siskohat, setelah itu tinggal menunggu verifikasi dari petugas yang ada di pusat. Yang berbeda di sini hanyalah pada persyaratannya, persyaratan pada pelimpahan porsi yakni lumayan banyak untuk dipenuhi, Tetapi beberapa sudah kami siapkan format-formatnya, setelah melengkapi dokumen tersebut maka yang menerima kuasa pelimpahan harus melakukan foto biometrik, pelaksanaan foto biometrik dapat dilakukan di dua tempat yang pertama dikantor pusat yang berada di Jakarta, yang kedua di wilayah provinsi dalam hal ini Surabaya, jadi kita tidak bisa melakukan proses tersebut karena memang bukan kewenangan kita, kewenangan Kabupaten hanya sampai pada pengusulan nama yang akan menerima pelimpahan”.¹²⁵

Prosedur pelimpahan porsi haji sudah dianggap mudah oleh petugas pelimpahan dikarenakan telah terbantu dengan adanya aplikasi SISKOHAT. Mereka menganggap proses pelaksanaannya lebih cepat dan tidak ada kendala. Seperti pernyataan yang ditambahi oleh bapak irfan, bahwasanya :

“Untuk kesulitannya tidak ada, karna memang sudah cukup mudah. Kita merasa terbantu, lancar dan mudah dalam pelaksanaannya dibantu dengan SISKOHAT.”¹²⁶

Pernyataan diatas diperkuat dengan peneliti melakukan observasi dilapangan pada tanggal 11 februari 2025, benar saja orang yang akan melakukan proses pelimpahan porsi haji telah membawa beberapa dokumen persyaratannya. Semua dokumen orang yang akan melakukan pelimpahan porsi dicek kesesuaiannya dengan dokumen jamaah pendaftar awal atau jamaah

¹²⁵ Irfan, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

¹²⁶ Irfan, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

pemilih nomor porsi hajinya. Jika dirasa sesuai, petugas langsung menginput datanya diaplikasi SISKOHAT. Proses penginputannya sangat cepat, hanya lama pada pengecekan dokumennya saja. Setelah selesai diinput, semua berkas dikumpulkan menjadi satu dengan berkas pelimpahan orang-orang yang lain dan menunggu jadwal foto biometrik. Jadwal foto biometrik ditentukan oleh kemenag pusat dan pelaksanaannya bisa dengan 2 cara yaitu,

1. Melakukan foto biometrik mandiri ke kementerian agama pusat atau provinsi.
2. Menunggu jadwal foto biometrik di kementerian agama kabupaten. Namun tidak semua kementerian agama kabupaten disetujui untuk melakukan foto biometrik, harus dengan persyaratan tertentu.¹²⁷

Dibuktikan dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 7 Januari 2025

ketika ada kegiatan foto biometrik di kementerian agama jember yang merupakan salah satu kementerian agama kabupaten yang disetujui untuk melakukan foto biometrik ditempat.



Gambar 4.8 Pelaksanaan foto biometrik¹²⁸

¹²⁷ Observasi di Kementerian Agama, 11 Februari 2025

¹²⁸ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, “Pelaksanaan foto biometrik”, 07 Januari 2025

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan proses pelimpahan porsi haji di Kantor Kemenag Jember sudah berjalan secara tertib dan efektif, berkat dukungan dari aplikasi SISKOHAT. Prosesnya hampir serupa dengan prosedur pembatalan, hanya berbeda dari segi kelengkapan dokumen yang harus disiapkan. Penerima porsi selanjutnya diwajibkan mengikuti foto biometrik sesuai jadwal dan lokasi yang telah ditentukan oleh pusat. Berdasarkan hasil pengamatan, proses pengambilan biometrik di Kemenag Jember berlangsung dengan tertib, dimulai dari pengecekan kehadiran, verifikasi dokumen, hingga sesi foto, semuanya berjalan lancar dan efisien.¹²⁹

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa implementasi teknologi informasi dalam manajemen pelayanan haji dan umrah : studi kasus pada sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember, menunjukkan adanya keterkaitan erat antara pelaksanaan tugas sesuai SOP dan pencapaian tujuan implementasi. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi PHU dan petugas pelayanan, terungkap bahwa penggunaan SISKOHAT telah terintegrasi dalam berbagai proses layanan, mulai dari pendaftaran, pembatalan, hingga pelimpahan.

Meskipun begitu, implementasi SISKOHAT tidak serta merta menghilangkan interaksi manual dan inisiatif petugas. Pelaksanaan tugas tetap didasarkan pada usulan dari jamaah, menunjukkan bahwa sistem ini lebih

¹²⁹ Observasi di Kementerian Agama, 11 Februari 2025

berfungsi sebagai alat pendukung dalam memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Perbedaan prosedur dan fitur pelengkap dalam setiap jenis layanan (pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan) juga menunjukkan fleksibilitas SISKOHAT dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan spesifik jamaah. Dengan demikian implementasi SISKOHAT telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen pelayanan haji dan umrah di Kementerian Agama Jember, meskipun tetap memerlukan peran aktif dari petugas dalam merespons kebutuhan pelanggan.

3. Evaluasi pelaksanaan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah dengan Implementasi Teknologi Informasi Pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember.

Dalam penerapan teknologi informasi perlu dilakukan evaluasi secara rutin. Proses evaluasi implementasi teknologi informasi dalam manajemen pelayanan haji dan umrah : studi kasus pada sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember yaitu dengan melakukan rapat terkait dengan hal-hal yang perlu didiskusikan untuk perbaikan kedepan mengenai manajemen layanan menggunakan sisikohat.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa kepala seksi PHU mengadakan rapat evaluasi rutin sebagai bagian dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas manajemen pelayanan haji dan

umrah. Rapat ini menjadi tempat laporan bagi seluruh petugas untuk berbagi informasi mengenai progres, tantangan, dan solusi terkait penggunaan SSKOHAT.¹³⁰ Evaluasi ini tidak hanya berfokus pada pencapaian target, tetapi juga pada identifikasi dan analisis hambatan-hambatan yang mungkin timbul, termasuk yang terkait dengan penggunaan SSKOHAT.

Pernyataan diatas sesuai dengan hasil wawancara bersama Bapak Nur Sholeh selaku kepala seksi PHU di Kementerian Agama Jember sebagai berikut:

"Ada rapat untuk evaluasi terkait progres kemudian terkait hambatan-hambatan dalam melaksanakan tugas, termasuk diantaranya adalah dalam mengoperasikan siskohat, sehingga dengan mengevaluasi tersebut ditemukan apa yang menjadi kendala dan bagaimana mencari solusinya".¹³¹

Dari hasil wawancara tersebut, juga diperkuat kembali oleh bapak kepala seksi PHU bapak Nur Sholeh pada wawancara pertama dihari dan waktu yang berbeda mengenai rapat evaluasi tersebut, beliau menyatakan bahwa :

"..... dilakukan pembinaan melalui rapat internal seksi PHU terkait hal tugas serta teknis siapa dan apa yang dibutuhkan kepada masyarakat, sekaligus menjadi evaluasi terkait layanan. Rapat dilakukan kondisional, bisa sebulan sekali atau seminggu sekali sesuai dengan hal-hal yang perlu dimusyawarahkan".¹³²

¹³⁰ Nur Sholeh, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

¹³¹ Nur Sholeh, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

¹³² Nur Sholeh, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

Pernyataan dari bapak kepala seksi tersebut menegaskan bahwa proses evaluasi dilaksanakan secara berkala melalui rapat internal Seksi PHU. Pelaksanaan rapat evaluasi bersifat kondisional, dapat diadakan sebulan atau seminggu sekali, tergantung pada kebutuhan dan hal-hal yang perlu dimusyawarahkan.



Gambar 4.9 Kegiatan rapat internal seksi PHU¹³³

Evaluasi merupakan hal dilakukan untuk mengukur sejauh mana ketercapaian pelaksanaan manajemen pelayanan dengan SISKOHAT di Kementerian Agama Jember. Beberapa hal berikut merupakan hal yang dilakukan dalam mengukur pelaksanaan evaluasi tersebut, diantaranya :

- a. Kepuasan pengguna (petugas)

Dalam proses implementasi SISKOHAT, petugas memiliki peran penting dalam memastikan bahwa sistem ini dapat dioperasikan

¹³³ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, “Pelaksanaan rapat internal”, 28 Maret 2025

secara efektif dan efisien, sekaligus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Tanggung jawab ini mencakup berbagai aspek, mulai dari menerima dan mencatat informasi dari pelanggan, memproses data dan dokumen yang diperlukan, hingga memberikan konsultasi dan bantuan teknis terkait penggunaan sistem.

Dari hasil Penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bahwa petugas merasakan aplikasi SISKOHAT sangat membantu dalam proses pelayanan, terutama dalam mempercepat dan mempermudah penyelesaian tugas-tugas yang berkaitan dengan layanan haji dan umrah. Dengan demikian, SISKOHAT berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang di ungkapkan oleh beberapa petugas pada seksi PHU. Pernyataan berikut disampaikan oleh bapak Irfan selaku petugas bagian pelayanan pembatalan porsi haji, menyebutkan bahwa :

“Sangat mudah sekali, karena prosesnya kita tinggal input data dari permohonan pembatalan jamaah kita input sesuai persyaratan. Kalau sudah sesuai dan lengkap itu sangat mudah dan cepat, kalau untuk prosesnya sekitar 5 sampai 10 menit dan siskohat sangat membantu inputnya dilakukan manual oleh petugas melalui aplikasi siskohat setelah ada usulan dari Jamaah”.¹³⁴

¹³⁴ Irfan, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

Pernyataan tersebut diperkuat oleh pernyataan petugas dibagian pelayanan pendaftaran yaitu bapak Subhan, beliau juga menyetujui bahwa siskohat ini sangat mempercepat proses pendaftaran, seperti yang beliau jelaskan berikut :

“Dampak yang kami rasakan itu sangat besar, yang sangat pokok dan signifikan yakni mengenai masalah percepatan daftar porsi, karena pendaftaran haji untuk Jember masuk dalam porsi se Jawa timur. Nah per satu detik sejatim itu pasti ada yang daftar, dengan aplikasi ini maka lebih cepat untuk mendapatkan porsi karena kecepatan sistem. Kalau dulu manual masih gotong-gotong berkas ke pusat semuanya, terus menunggu lama, hal itu memperlambat mendapatkan porsi. Porsi itu adalah urutan jamaah yang mendaftar haji untuk berangkat istilahnya itu seperti urutan antrian”.¹³⁵

Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil observasi peneliti di kementerian agama jember pada 11 februari 2025. Terlihat bahwa para petugas merasa mudah dalam melakukan tugasnya masing-masing. Pekerjaan cepat selesai dengan dibantu SISKOHAT. Dalam proses pendaftaran, pembatalan maupun pelimpahan hanya menghabiskan waktu sekita 5-10 menit saja

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan petugas di Seksi PHU Kementerian Agama Jember, dapat disimpulkan bahwa implementasi SISKOHAT memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan haji dan umrah. Petugas, baik di bagian pendaftaran maupun pembatalan, merasakan manfaat nyata dari penggunaan

¹³⁵ Subhan, diwawancara oleh penulis, Jember, 11 Februari 2025

aplikasi ini. SSKOHAT terbukti mempercepat proses penyelesaian tugas, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Irfan terkait proses pembatalan porsi haji. Dengan demikian, implementasi SSKOHAT tidak hanya mempermudah dan mempercepat pekerjaan petugas, tetapi juga memberikan manfaat langsung bagi masyarakat yang membutuhkan layanan haji dan umrah.

b. Kepuasan pelanggan (*Customer*)

Dalam konteks SSKOHAT di Kementerian Agama Jember, kepuasan pelanggan memperlihatkan sejauh mana sistem ini mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terkait layanan haji dan umrah. Dengan memahami dan memperhatikan hal-hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kementerian agama jember dapat terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah melalui pemanfaatan teknologi informasi.¹³⁶

Dari hasil Penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa sebagian besar pelanggan merasa terbantu dengan penerapan teknologi informasi di Kementerian Agama Jember yang menggunakan aplikasi SSKOHAT. Mereka merasa bahwa proses dalam melakukan pendaftaran lebih cepat dan mudah. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang diungkapkan oleh narasumber kita yang termasuk salah satu calon jamaah haji estimasi

¹³⁶ Observasi di Kementerian Agama Jember, 11 februari 2025

keberangkatan tahun 2025 yakni bapak Ahmad Fauzi, beliau mengungkapkan bahwa :

“Menurut saya, prosesnya cukup mudah. Petugas di Kementerian Agama Jember juga sangat membantu. Saya hanya perlu membawa dokumen yang diminta, lalu mereka memproses semuanya di sistem. sistemnya sangat membantu karena semua data langsung masuk ke pusat, jadi tidak perlu lagi mengurus berkas manual seperti dulu.”¹³⁷

Namun beliau juga mengungkapkan bahwa aplikasi SSKOHAT masih perlu adanya perlindungan tambahan dan penyederhanaan agar orang awam yang kurang faham teknologi dapat mengakses dengan mudah. Hal itu disampaikan juga oleh beliau sebagai saran kelanjutannya, seperti berikut ini:

“Ya, sebagian besar informasi sudah jelas. Hanya saja, ada beberapa hal yang mungkin kurang tau bagi orang awam. Mungkin bisa disederhanakan, itu akan lebih membantu. Saya rasa data saya aman karena sistem ini dikelola langsung oleh Kementerian Agama. Tapi, saya tetap berharap ada perlindungan tambahan, misalnya pemberitahuan jika ada hal yang mencurigakan ke data pribadi kita.”¹³⁸

Ungkapan dari bapak ahmad fauzi tersebut sejalan dengan hasil wawancara peneliti dengan salah satu narasumber yang barusaja selesai melakukan pendaftaran haji di Kementerian Agama Jember yakni ibu Siti Rohmah, beliau mengungkapkan bahwa :

“Alhamdulillah, akhirnya bisa daftar haji. Tapi kalau jujur, saya agak bingung waktu pertama kali, soalnya saya tidak terlalu paham soal sistem online. Untungnya, ada anak saya yang membantu.

¹³⁷ Ahmad Fauzi, diwawancara oleh penulis, Jember, 9 Maret 2025

¹³⁸ Ahmad Fauzi, diwawancara oleh penulis, Jember, 9 Maret 2025

Kalau datang langsung ke kantor Kemenag, petugasnya membantu menjelaskan. Sebetulnya kalau untuk yang biasa pakai HP atau internet, mungkin lebih mudah ya. Tapi buat saya yang sudah tua dan nggak terbiasa pakai teknologi, rasanya agak sulit. Saya lebih nyaman kalau datang langsung ke kantor dan dibantu petugas. Saya cukup puas dan merasa mudah, tapi tetap lebih nyaman kalau ada bantuan langsung dari petugas.”¹³⁹

Sebagian besar narasumber yang peneliti wawancarai memang mengatakan bahwa aplikasi SISKOHAT ini memang sangat membantu memberi kemudahan dan pengalaman baik kepada pengguna. Hal ini diperkuat oleh ungkapan dari bapak Sutrisno yang merupakan jamaah keberangkatan tahun 2024 kemarin. Beliau mengungkapkan :

“Pengalaman saya cukup baik. Prosesnya jauh lebih mudah daripada manual kayak dulu. Saya cuma perlu menyerahkan dokumen yang diperlukan, dan petugas langsung memprosesnya melalui sistem. Waktu tunggu juga lebih cepat, jadi saya merasa cukup terbantu. Ya, sangat membantu. Semua data tersimpan dalam sistem, jadi lebih aman dan tidak ada risiko dokumen hilang. Selain itu, dengan adanya nomor porsi yang bisa dicek secara online, saya jadi lebih mudah melihat waktu keberangkatannya. Saya sangat puas. Dengan adanya sistem ini, saya berharap sistem ini terus ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi di masa depan.”¹⁴⁰

Beberapa pernyataan diatas, menyebutkan bahwa aplikasi SISKOHAT ini memang sangat membantu semua proses mengenai haji dan umrah. Pengakuan mengenai kemudahan dari aplikasi ini tidak hanya dikonfirmasi oleh beberapa narasumber yang peneliti wawancarai, namun juga sesuai dengan data yang peneliti dapatkan dari salah satu petuas di

¹³⁹ Siti Rohmah, diwawancara oleh penulis, Jember, 25 Maret 2025

¹⁴⁰ Siti Rohmah, diwawancara oleh penulis, Jember, 25 Maret 2025

Kementerian Agama Jember mengenai kualitas pelayanan pada seksi PHU di Kementerian Agama Jember.

Namun ada juga sedikit kendala yang menyebabkan evaluasi tidak berjalan secara maksimal yaitu ketergantungan pada sistem pusat. Setelah melakukan peninjauan langsung, terlihat jelas bahwa sistem SISKOHAT yang terpusat menciptakan ketergantungan besar pada server utama di Kemenag. Saat sistem pusat bermasalah kantor kemenag kabupaten hanya bisa menunggu. Tidak ada solusi alternatif seperti mode offline sementara atau server lokal (mirror) untuk melanjutkan pelayanan meski terbatas. Akibatnya, proses seperti pendaftaran jemaah, pengecekan data, atau mencetak dokumen jadi terlambat dan membuat masyarakat tidak nyaman.¹⁴¹

Meskipun adanya ketergantungan pusat, namun pengguna tetap merasakan bahwa pengimplementasian SISKOHAT masih sangat membantu. Pada data yang menunjukkan sebagian besar dari hasil kusioner yang disebar oleh kemenag kepada para customer menyebutkan bahwa mereka puas dengan dengan pelayanan yang diberikan oleh para petugas Kementerian Agama Jember terutama pada seksi PHU. Berdasarkan pemaparan peneliti terkait kepuasan pelanggan, maka untuk memperkuat data yang telah diperoleh, peneliti mencantumkan dokumentasi yang dapat dilihat pada lampiran.

¹⁴¹ Observasi di Kementerian Agama Jember, 24 februari 2025

Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil observasi peneliti di kementerian agama jember pada 24 februari 2025. Memang sebagian besar calon jamaah yang melakukan pendaftaran, pembatalan maupun pelimpahan terlihat puas setelah keperluan mereka selesai. Dapat dilihat dari ekspresi wajah mereka yang terlihat senang dan sumringah.¹⁴²

Tabel 4.I
Temuan Penelitian

No.	Fokus Penelitian	Temuan
1.	Perencanaan Teknologi Informasi Dalam Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Jember	disini dipaparkan terdapat 6 hal pokok yang harus diperhatikan, diantaranya yakni Penetapan tujuan strategis, analisis kebutuhan, analisis kelayakan, perencanaan anggaran, strategi pengelolaan resiko, dan evaluasi berkala. Di kementerian agama jember sendiri juga memperhatikan perencanaan implementasi teknologi informasi. Dalam fokus perencanaannya yaitu pengembangan infrastuktur dan pengembangan standar operasional

¹⁴² Observasi di Kementerian Agama, 24 Februari 2025

No.	Fokus Penelitian	Temuan
		<p>prosedur. Eksekusi dari langkah-langkah perencanaan tersebut dilakukan dengan 2 hal yaitu, pembinaan apel pagi dan pelaksanaan rapat internal rutin.</p>
2.	<p>Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Dengan Menggunakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Jember</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran bisa dilakukan dengan 2 proses yaitu, pendaftaran offline dan online. untuk offline datang langsung ke kementerian agama, sedangkan untuk online menggunakan aplikasi haji pintar. - Pembatalan Pembatalan bisa dilakukan dengan atas nama sendiri dan atas nama ahli waris. proses pengusulan pembatalan dilakukan oleh BPKH pusat. - Pelimpahan solusi untuk jamaah yang urgent dan tidak dapat melanjutkan porsi haji asalkan dapat melengkapi dokumen persyaratannya. pelaksanaan foto biometrik pelimpahan haji bisa dilakukan di kementerian agama pusat dan kementerian agama provinsi.

No.	Fokus Penelitian	Temuan
3.	Evaluasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Di Kementerian Agama Jember	Evaluasi dilakukan dengan mengadakan rapat internal setiap bulannya. Tumpuannya adalah kepuasan dari pengguna dan kepuasan dari pelanggan. ada kendala yang menyebabkan evaluasi tidak berjalan secara maksimal yaitu ketergantungan pada sistem pusat. Setelah melakukan peninjauan langsung, terlihat jelas bahwa sistem SISKOHAT yang terpusat menciptakan ketergantungan besar pada server utama di Kemenag. Ini sangat mempengaruhi kinerja pelayanan di daerah, terutama di Kantor Kemenag Kabupaten/Kota, yang tidak memiliki kemampuan teknis atau sistem cadangan untuk tetap berfungsi saat server pusat bermasalah.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan pemaparan dari Penelitian diatas, pembahasan ini dilakukan untuk memberikan penjelasan dari hasil Penelitian yang telah diperoleh dengan teori yang digunakan. Temuan yang diperoleh dilapangan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Perencanaan Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember.

Perencanaan yang digunakan di setiap lembaga tentunya berbeda-beda. Adapun perencanaan yang diterapkan di Kementerian Agama Jember untuk implementasi teknologi dalam manajemen pelayanan haji dan umrah pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember dilakukan secara komprehensif dan terstruktur melalui beberapa tahapan penting. Pertama, penetapan tujuan strategis yang jelas dan terukur menjadi landasan utama agar seluruh proses implementasi teknologi mendukung visi dan misi organisasi, seperti meningkatkan efisiensi kerja, menyederhanakan prosedur, serta mempercepat pelayanan. Kedua, dilakukan analisis kebutuhan dengan melibatkan pengguna langsung untuk mendapatkan gambaran yang akurat tentang kendala dan harapan terhadap sistem yang akan diterapkan. Ketiga, analisis kelayakan dilakukan secara menyeluruh dari aspek teknis, ekonomi, operasional, hukum, dan etika untuk memastikan proyek dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat optimal. Keempat, perencanaan anggaran disusun secara rinci termasuk dana cadangan untuk mengantisipasi risiko yang mungkin muncul. Kelima, strategi pengelolaan risiko dipersiapkan dengan matang melalui

langkah mitigasi dan pengujian sistem, serta melibatkan pengguna sejak awal agar adaptasi sistem berjalan lancar. Terakhir, evaluasi berkala dilakukan secara kontinu untuk menjaga relevansi sistem dan meningkatkan kualitas pelayanan.¹⁴³

Di sisi pengembangan infrastruktur, fokus perencanaan diarahkan pada integrasi jaringan sarana dan prasarana SISKOHAT di seluruh kantor Kementerian Agama tingkat Kabupaten/Kota secara online, guna meningkatkan kuantitas dan kualitas layanan. Contoh nyata adalah integrasi pendaftaran haji dengan pembayaran BPIH secara online dan pengembangan sistem berbasis biometrik untuk validasi data jamaah, sehingga mempercepat proses administrasi sekaligus meningkatkan akurasi data. Selain itu, peremajaan hardware dan software menjadi perhatian utama mengingat penggunaan SISKOHAT yang telah berlangsung sejak 1996, dengan pendekatan bertahap agar tidak mengganggu pelayanan yang sedang berjalan.

Pentingnya pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) juga menjadi bagian dari strategi perencanaan untuk memastikan tata kelola sistem berjalan profesional, efisien, dan sesuai prinsip good governance. SOP ini tidak hanya membantu kelancaran operasional di dalam negeri tetapi juga di Arab Saudi saat musim haji berlangsung.

¹⁴³ Sukarna, *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Mandar Maju, 2011.

Dalam tahap eksekusi, pembinaan pegawai menjadi kunci utama. Pembinaan dilakukan secara berkelanjutan melalui apel pagi yang rutin setiap Senin dan rapat internal seksi PHU sebagai sarana koordinasi dan evaluasi. Pembinaan tidak hanya fokus pada aspek teknis pengoperasian sistem tetapi juga penguatan soft skills seperti pelayanan prima dan komunikasi efektif. Proses pembinaan ini memastikan bahwa seluruh staf memahami tugas dan fungsi, serta mampu mengoperasikan teknologi informasi dengan baik sehingga kualitas pelayanan haji dan umrah dapat meningkat.

Pelaksanaan apel pagi yang rutin menjadi momen penting dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan, perencanaan kegiatan, serta evaluasi kendala yang dihadapi. Kepala seksi dan kepala Kementerian Agama secara bergantian menjadi Pembina apel, memberikan informasi penting seperti kuota haji, jadwal pelunasan, dan persiapan petugas haji. Informasi yang disampaikan selama apel pagi selanjutnya diintegrasikan ke dalam sistem SISKOHAT sehingga membantu koordinasi dan manajemen pelayanan menjadi lebih cepat, terarah, dan akurat.

Observasi yang dilakukan peneliti juga menguatkan bahwa proses pembinaan dan komunikasi intensif tersebut menjadi landasan penting dalam mengimplementasikan teknologi informasi di lingkungan Kementerian Agama Jember.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan implementasi teknologi informasi di Kementerian Agama Jember khususnya pada seksi Pelayanan Haji dan Umrah tidak hanya memperhatikan aspek teknis dan sistem saja, tetapi juga manajemen sumber daya manusia serta prosedur kerja yang jelas. Pendekatan menyeluruh ini mendukung terciptanya pelayanan haji dan umrah yang efektif, efisien, transparan, dan dapat memenuhi kebutuhan serta harapan jamaah secara optimal. Hal ini sesuai dengan teori ITG yaitu :

Identify Needs, yakni peran fase adalah pengumpulan persyaratan dan sasaran dari semua pihak mendapatkan data mengenai pendekatan dan ruang lingkup. Menyediakan saran ahli dan pedoman mengenai teknologi informasi, dan memastikan bisnis dan eksekutif memahami dan mengapresiasi seluruh isu kunci permasalahan.¹⁴⁴

Eksekusi kedua yaitu dengan pembinaan rapat internal pada seksi PHU. Kegiatan rapat internal sebagai suatu upaya kepala seksi PHU dalam meningkatkan manajemen pelayanan. Segala hal yang berkaitan dengan manajemen pelayanan akan dibahas dalam rapat internal, salah satunya yakni perencanaan. Semua perencanaan yang kemudian akan diimplementasikan akan menjadi pedoman untuk semua kegiatan yang akan dilaksanakan oleh seksi PHU.

¹⁴⁴ IT Governance Institute. *Framework, Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models*. Illinois: ITGI (COBIT 4.1:2007).

Dari hasil penelitian ini, temuan penelitiannya adalah terlihat dari upaya Kementerian Agama dalam mengembangkan sistem pelayanan haji melalui SISKOHAT tidak hanya sekedar meningkatkan aspek teknis, tetapi juga mencerminkan adanya perubahan cara kerja organisasi menuju layanan yang lebih modern dan efisien. Hal ini sesuai dengan teori transformasi digital di sektor publik yang disampaikan oleh Vial yaitu, penggunaan teknologi seharusnya membawa perubahan menyeluruh terhadap proses dan struktur kerja instansi pemerintah, bukan hanya mengganti alat atau sistem lama.¹⁴⁵

Langkah-langkah seperti integrasi pendaftaran haji dengan pembayaran BPIH secara online, serta pemanfaatan biometrik, menunjukkan bahwa digitalisasi yang dilakukan memang diarahkan untuk mempermudah masyarakat dan mempercepat pelayanan. Rencana penyusunan SOP pun menjadi bagian penting dari proses ini karena dapat menjadi panduan kerja yang jelas dan konsisten.

Kegiatan pembinaan dan rapat internal yang dilakukan secara rutin oleh Seksi PHU di Kementerian Agama Jember juga menunjukkan adanya bentuk tata kelola yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan pelayanan. tata kelola yang fleksibel dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan melalui komunikasi yang efektif dan evaluasi terus-

¹⁴⁵ Gregory Vial, "Understanding digital transformation: A review and a research agenda," *The Journal of Strategic Information Systems* 28, no. 2 (2019): 118–144.

menerus. Seluruh inisiatif tersebut juga mencerminkan prinsip *smart governance*, yaitu penggunaan teknologi informasi untuk mendorong transparansi, efisiensi, dan kolaborasi dalam pelayanan publik. Kementerian Agama tidak hanya memperbaiki sistem, tetapi juga berusaha menciptakan nilai yang lebih besar bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan Cordella dan Paletti yaitu: tujuan utama dari digitalisasi di sektor publik adalah menciptakan nilai publik atau public value melalui pelayanan yang mudah diakses, transparan, dan akuntabel.¹⁴⁶

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasanya pembinaan rapat internal tersebut dilakukan sebagai strategi dari kepala seksi PHU untuk penerapan teknologi guna meningkatkan kualitas manajemen pelayanan di seksi PHU.

2. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah dengan Implementasi Teknologi Informasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember.

Pelaksanaan (*Actuating*) adalah kegiatan untuk menumbuhkan situasi yang secara langsung dapat mengarahkan dorongan-dorongan dalam diri seseorang untuk mencapai tujuan yang ditentukan. maka dapat dikatakan juga bahwa pelaksanaan adalah suatu kegiatan untuk merealisasikan rencana-

¹⁴⁶ Antonio Cordella dan Andrea Paletti, "Government as a platform, orchestration, and public value creation: The Italian case," *Government Information Quarterly* 36, no. 4 (2019): 101409.

rencana yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga tujuan dapat tercapai dengan memperhatikan kesesuaian, kepentingan dan kemampuan.¹⁴⁷

Proses pelaksanaan disetiap lembaga tentunya berbeda-beda. Adapun pelaksanaan pada seksi PHU di kementerian agama jember untuk menerapkan implementasi teknologi informasi dalam manajemen pelayanan itu diterapkan pada proses pendaftaran, pembatalan dan pelimpahan. Pelaksanaa implementasi teknologi informasi di Kementerian Agama Jember pertama adalah pendaftaran. Berdasarkan hasil observasi lapangan, wawancara dengan petugas serta beberapa calon jamaah, temuan Penelitian ini yaitu proses pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember telah berjalan dengan dua jalur, yaitu pendaftaran secara *offline* dan pendaftaran secara *online*. Keduanya menggunakan sistem berbasis teknologi informasi, yaitu SISKOHAT dan aplikasi Haji Pintar, yang sudah terintegrasi untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran.

Namun dalam implementasinya, mayoritas calon jamaah masih memilih mendaftar secara *offline*. Hal ini karena dianggap lebih mudah dan aman, mengingat seluruh proses dibantu langsung oleh petugas. Berdasarkan pengamatan pada tanggal 13 Maret 2025, tercatat sebanyak 11 orang yang datang untuk melakukan pendaftaran haji, dengan rincian 9 orang memilih jalur *offline* dan hanya 2 orang yang mendaftar melalui jalur *online*. Ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap layanan langsung

¹⁴⁷ Sukarna, *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Mandar Maju, 2011.

masih lebih tinggi dibanding penggunaan aplikasi secara mandiri. Proses pendaftaran offline dilakukan dengan membawa dokumen persyaratan seperti KTP, KK, bukti setoran awal BPIH dari bank syariah, serta dokumen pendukung lainnya. Petugas akan memasukkan data ke sistem SISKOHAT, memverifikasi kelengkapan dokumen, mengambil foto biometrik, dan mencetak SPPH sebagai bukti resmi pendaftaran. Sedangkan untuk jalur online, jamaah harus lebih mandiri dalam mengunggah seluruh dokumen persyaratan melalui aplikasi Haji Pintar, kemudian menunggu proses verifikasi dan persetujuan dari pihak Kemenag.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam manajemen pelayanan haji dan umrah dapat dikatakan cukup membantu dalam proses pendaftaran, sehingga pengguna merasa mudah dalam menyelesaikan tugasnya.

Proses pelaksanaan yang *kedua* yaitu pembatalan prosesi haji. proses pembatalan prosesi haji telah berjalan secara efektif dan efisien berkat penggunaan aplikasi SISKOHAT. Aplikasi ini mempermudah petugas dalam melakukan input data calon jamaah yang mengajukan pembatalan, dengan waktu proses sekitar 5 hingga 10 menit jika dokumen persyaratan telah lengkap. Pembatalan dapat diajukan atas nama sendiri atau oleh ahli waris, dengan persyaratan dokumen yang berbeda. Setelah data diinput, permohonan akan diteruskan ke Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) pusat untuk diverifikasi dan dana dikembalikan ke rekening jamaah atau ahli waris

maksimal dalam 20 hari kerja. Dalam hal ini, Kemenag kabupaten hanya bertugas melakukan pengusulan, sementara pencairan menjadi wewenang BPKH pusat.

Informasi mengenai alur pembatalan sudah tersedia secara terbuka melalui media sosial dan situs resmi Kemenag, serta dijelaskan langsung oleh petugas kepada jemaah yang datang. Petugas juga aktif membantu jemaah dalam memahami prosedur dan memastikan kelengkapan dokumen. Meskipun secara umum berjalan lancar, beberapa kendala masih ditemui, terutama pada jemaah lanjut usia yang kesulitan memahami proses digital dan kelengkapan dokumen.

Berdasarkan temuan Penelitian perlu adanya peningkatan sosialisasi dan pendampingan agar hak-hak calon jemaah tetap terlindungi dan proses pembatalan dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Serta petugas merupakan hal penting dalam proses ini. Hal ini sesuai dengan role teori yang dikemukakan oleh bidle, bahwa :

“Setiap individu dalam organisasi menjalankan peran sosial tertentu yang diharapkan oleh masyarakat atau institusinya. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh sejauh mana peran tersebut dijalankan secara efektif.”¹⁴⁸

Proses pembatalan porsi haji di Kementerian Agama Kabupaten Jember telah berjalan dengan baik dan efisien berkat dukungan aplikasi SSKOHAT.

Meskipun masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman sebagian

¹⁴⁸ Biddle, B. J. "Recent Developments in Role Theory." *Annual Review of Sociology*. CV Literasi Nusantara, Vol 4 no 1. 2001

jemaah terhadap prosedur digital, pelayanan petugas yang responsif serta tersedianya informasi yang jelas telah membantu memperlancar proses pembatalan.

Proses pelaksanaan yang *ketiga* yaitu pelimpahan. Pelaksanaan pelimpahan porsi haji di Kementerian Agama Kabupaten Jember berjalan efektif dan efisien, berkat penggunaan aplikasi SSKOHAT. Pelimpahan ini memungkinkan calon jemaah yang berhalangan untuk melaksanakan haji, seperti karena sakit atau meninggal, untuk memindahkan porsi kepada pihak lain yang memenuhi syarat. Proses pelimpahan mirip dengan pembatalan, namun dengan tambahan persyaratan dokumen yang lebih banyak. Setelah dokumen lengkap, data diinput ke dalam SSKOHAT dan diteruskan ke Kemenag pusat untuk verifikasi lebih lanjut.

Tahap penting lainnya adalah pelaksanaan foto biometrik untuk penerima porsi, yang dilakukan di lokasi yang disetujui Kemenag, seperti di Jember. Berdasarkan observasi, proses foto biometrik berjalan lancar dan tertib, dimulai dengan absensi, verifikasi dokumen, dan pengambilan foto. Semua tahapan tersebut didukung oleh sistem yang terintegrasi dan pelayanan petugas yang membantu, memastikan pelimpahan porsi haji dilakukan dengan baik dan sesuai prosedur.

Temuan ini menunjukkan bahwa proses pelimpahan porsi haji di Kemenag Jember telah berjalan dengan baik, didukung oleh sistem digital yang efisien dan pelayanan petugas yang responsif. Namun, kesuksesan ini sangat

bergantung pada kelengkapan dokumen dan pemahaman calon jemaah terhadap prosedur yang ada. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Laudon Sistem informasi manajemen memungkinkan organisasi mengelola data secara efisien untuk mendukung pengambilan keputusan.¹⁴⁹

Proses pelimpahan porsi haji di Kementerian Agama Kabupaten Jember berjalan efektif dan efisien berkat aplikasi SISKOHAT. Meskipun persyaratan dokumen cukup banyak, prosedur pelimpahan dapat dilakukan dengan cepat setelah dokumen lengkap, dan penerima porsi mengikuti foto biometrik sesuai jadwal. Pelayanan petugas yang responsif membantu memastikan kelancaran proses, meskipun keberhasilan pelimpahan sangat bergantung pada pemahaman jemaah terhadap prosedur dan kelengkapan dokumen.

Berdasarkan temuan Penelitian secara keseluruhan, bahwasanya Pelaksanaan implementasi teknologi informasi dalam manajemen pelayanan haji di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Jember menunjukkan hasil yang cukup efektif pada tiga layanan utama: pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji. Pada tahap pendaftaran, telah diterapkan dua jalur yaitu offline dan online melalui sistem SISKOHAT dan aplikasi Haji Pintar. Namun, mayoritas calon jemaah masih memilih jalur offline karena dianggap lebih mudah dan aman, menunjukkan adanya kesenjangan literasi digital di masyarakat. Hal ini menegaskan perlunya peningkatan edukasi, sosialisasi, dan

¹⁴⁹ Laudon, K. C., & Laudon, J. P. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (14th ed.). Boston: Pearson Education. (2016).

pendampingan teknis bagi calon Jemaah. Hal ini sesuai dengan teori ITG yakni, *Envision solution*, peran dalam fase ini adalah untuk menerapkan penilaian profesional dalam mengformulasikan perbaikan rencana prioritas dan inisiatif. Memastikan penilaian yang terbuka dan adil pada aktivitas-aktivitas teknologi informasi. Memperoleh kesesuaian data atas suatu target yang diperlukan dan memastikan bahwa solusi yang dipikirkan selaras dengan tujuan teknologi informasi.

Pada proses pembatalan porsi haji, penggunaan aplikasi SSKOHAT terbukti mempermudah dan mempercepat proses input dan verifikasi data. Namun, beberapa jemaah lanjut usia masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur digital. Di sinilah peran petugas sangat penting untuk membantu memastikan kelengkapan dokumen dan kelancaran proses.

Sementara itu, pelimpahan porsi haji juga berjalan efektif berkat dukungan sistem yang terintegrasi. Prosedurnya serupa dengan pembatalan, namun dengan dokumen yang lebih kompleks. Tahap penting seperti foto biometrik pun berlangsung tertib. Keberhasilan pelimpahan sangat bergantung pada pemahaman jemaah terhadap prosedur serta responsivitas petugas. Secara keseluruhan, penerapan teknologi informasi seperti SSKOHAT telah membantu meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan. Namun, keberhasilan layanan digital ini tetap bergantung pada literasi digital masyarakat dan kualitas pendampingan petugas di lapangan.

3. Evaluasi Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah dengan Teknologi Informasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi teknologi informasi, khususnya penggunaan aplikasi SISKOHAT dalam manajemen pelayanan haji dan umrah di Kementerian Agama Jember, memberikan dampak positif bagi petugas dan pelanggan. Proses evaluasi implementasi SISKOHAT dilakukan melalui rapat internal rutin yang dipimpin oleh kepala seksi PHU, yang bertujuan untuk mengevaluasi progres, hambatan, dan mencari solusi. Evaluasi ini dilakukan baik secara mingguan maupun bulanan, tergantung kebutuhan.

Dalam hal kepuasan pengguna, petugas merasa terbantu oleh aplikasi SISKOHAT dalam mempercepat dan mempermudah tugas mereka, seperti pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji. Petugas di seksi pendaftaran dan pembatalan mengungkapkan bahwa proses yang sebelumnya memakan waktu kini dapat diselesaikan dalam waktu singkat, hanya sekitar 5 hingga 10 menit. Pelanggan juga mengakui kemudahan penggunaan SISKOHAT, meskipun ada sebagian yang mengharapkan penyederhanaan sistem untuk memudahkan akses bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Kepuasan pelanggan tercermin dari pengakuan mereka terhadap kecepatan proses, transparansi, dan kemudahan dalam mengakses informasi haji melalui sistem ini. Namun, beberapa pelanggan mengusulkan adanya

perlindungan tambahan terhadap data pribadi serta penyederhanaan antarmuka agar lebih mudah diakses oleh orang awam.

Evaluasi terus menerus dan perhatian terhadap umpan balik petugas dan pelanggan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang. Hal ini sesuai dengan teori ITG yakni ,

Plan Solution peran dalam fase ini adalah untuk memastikan bahwa rencana program dapat dijalankan dan masuk akal. Manajemen teknologi informasi juga memastikan bahwa rencana dapat dicapai dan terdapat sumber daya untuk menjalankan rencana.¹⁵⁰

Berdasarkan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa arsitektur sistem SISKOHAT yang bersifat sentralistik menimbulkan ketergantungan tinggi terhadap server pusat di Kementerian Agama. Hal ini berdampak signifikan terhadap kinerja pelayanan di tingkat daerah, khususnya Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, yang tidak memiliki kapasitas teknis maupun sistem cadangan untuk menjalankan fungsi-fungsi dasar secara mandiri ketika terjadi gangguan akses ke server pusat.

Dalam kondisi ketika sistem mengalami gangguan teknis, baik karena pemeliharaan rutin, masalah jaringan, maupun gangguan tak terduga lainnya, Kantor Kemenag Kabupaten hanya dapat menunggu hingga sistem pusat kembali beroperasi. Tidak tersedia mekanisme alternatif seperti mode offline

¹⁵⁰ IT Governance Institute (ITGI). *Enterprise Value: Governance of IT Investments – The Val IT Framework 2.0*. ITGI, (2007).

sementara atau sistem lokal (*mirror server*) yang dapat digunakan untuk melanjutkan pelayanan secara terbatas. Akibatnya, proses layanan seperti pendaftaran jemaah, validasi data, atau pencetakan dokumen mengalami penundaan dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat.

Situasi ini menunjukkan belum optimalnya kesiapan infrastruktur dan strategi mitigasi risiko di tingkat daerah dalam menghadapi permasalahan teknis sistem pusat. Ketergantungan penuh terhadap server nasional menjadikan Kantor Kemenag Kabupaten bersifat reaktif, bukan proaktif, di mana peran mereka terbatas pada pelaksana administratif yang hanya menunggu sistem kembali berjalan, tanpa kemampuan untuk melakukan pelayanan secara otonom dalam keadaan darurat.

Evaluasi ini menunjukkan perlunya pengembangan arsitektur sistem yang lebih fleksibel, seperti penerapan sistem *hybrid (online-offline)* dan penempatan server cadangan di tingkat provinsi atau kabupaten, untuk meningkatkan ketahanan dan kontinuitas layanan haji di daerah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi teknologi informasi melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Jember telah berjalan dengan cukup efektif dan memberikan dampak positif terhadap manajemen pelayanan haji dan umrah. Kesimpulan penelitian ini dirangkum dalam tiga aspek utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi:

Perencanaan implementasi teknologi informasi dalam manajemen pelayanan haji dan umrah melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember dilakukan secara menyeluruh dan terstruktur dengan menekankan pada penetapan tujuan strategis, analisis kebutuhan pengguna, analisis kelayakan multidimensi, perencanaan anggaran rinci, strategi mitigasi risiko, serta evaluasi berkala untuk menjaga relevansi dan kualitas sistem. Pengembangan infrastruktur diarahkan pada integrasi jaringan layanan Peremajaan hardware dan software dilakukan secara bertahap agar tidak mengganggu operasional, sementara penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi acuan penting dalam menjaga tata kelola sistem yang profesional dan sesuai prinsip good governance. Seluruh proses perencanaan ini diperkuat dengan pembinaan pegawai secara rutin melalui apel

pagi dan rapat internal, sebagai bentuk koordinasi dan evaluasi berkelanjutan dalam mendukung suksesnya implementasi teknologi pelayanan haji dan umrah.

Pelaksanaan implementasi teknologi informasi melalui SISKOHAT meliputi proses pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji. Penggunaan sistem ini secara umum telah membantu mempercepat proses, meningkatkan efisiensi, serta memudahkan petugas dan calon jamaah. Namun, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, khususnya lansia, masih menjadi tantangan tersendiri. Selain itu, keberhasilan pelaksanaan sangat ditentukan oleh kesiapan dokumen serta keterlibatan aktif dan responsif dari petugas. Meskipun sistem digital telah mendukung proses layanan, pendekatan humanis dari petugas tetap menjadi kunci dalam memastikan pelayanan berjalan lancar.

Evaluasi implementasi dilakukan melalui rapat rutin yang memungkinkan dilakukan perbaikan berkelanjutan atas kendala dan tantangan di lapangan. Evaluasi ini menegaskan pentingnya sistem monitoring dan feedback dari petugas maupun pengguna layanan. Secara umum, aplikasi SISKOHAT dinilai mampu mempercepat proses administrasi seperti pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan, dengan waktu pelayanan yang jauh lebih singkat dibandingkan sebelumnya. Meskipun demikian, saran dari pengguna terkait perlunya penyederhanaan sistem dan perlindungan data pribadi menjadi masukan penting untuk pengembangan sistem di masa depan.

B. Saran

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut

1. Bagi lembaga

Diharapkan lembaga kementerian agama jember dapat menjadikan Penelitian ini sebagai bahan rujukan untuk memperbaiki dan meningkatkan manajemen pelayanan dengan mengimplementasikan teknologi di lembaga.

2. Bagi pengguna

Diharapkan pengguna dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP dari lembaga.

3. Bagi peneliti lain

Diharapkan Penelitian ini menjadi referensi bagi peneliti lain yang berkaitan dengan implementasi teknologi dalam manajemen pelayanan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- Bilson, *Memenangkan Pasar Dengan pemasaran Efektif dan Profitabel*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta: 2001.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Alquran dan terjemahann*, Jakarta: LPMQ,2022.
- Departemen Agama, Standarisasi Pusat Informasi Haji (PIH), Jakarta: Dirjend Bimas Islam, 2005.
- Fatoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusun*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.
- Fauzi, Imron . *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. PT. Mafia Literasi Indonesia. (Februari 2025), 3.
- Hasibuan, *Manajemen Pelayanan*, Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau. 2018
- Hayati, Rusna. "Pengaruh Fungsi Siskohat Mobile Terhadap Efektivitas Pelayanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Bangka Selatan". Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. 2021.
- Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Sekolah Tinggi TheologiaJaffray. 2019.
- Hidayat, Rofiq. *Manajemen Layanan Asrama MAN 2 Jember*, Vol 2 No 1, (Januari 2024), 228
- Hidayat, Rofiq. *Transformasi layanan administrasi tugas belajar aparatur sipil negara melalui aplikasi J-SilLAKON*, Uin Khas Jember. Vol 18, No 3 (Juli 2024): 02
- Humas BPKH , *Berhaji dan Umroh Pada Masa Pandemi Covid 19*.
- Imam, Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktikhal*. Bumi Aksara, 2013.

- Kadir, Abdul., dan Wahyuni, Pengenalan Teknologi Informasi. Skripsi, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno, Bengkulu. 2021.
- Kementrian Agama Republik Indonesia Direktorat Jenderal Penyelenggaraa Haji dan Umroh, Haji Pintar (Pendaftaran Haji Reguler). 2020
- Kurniawan, Edi, “Perbandingan Keefektifan Metode Observasi dan Diskusi Terhadap Hasil Belajar Biologi Pokok Bahasan Ekosistem Pada Siswa Kelas VIII E SMP Negeri 2 Ngadirojp Tahun Pelajaran 2010/2011. Skripsi, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Lifepal.media, Diakses pada 21 november, <http://lifepal.co.id/media/siskohat/> 2024.
- Mauludi, Ahmad, Faqih, ”Efektivitas Penggunaan SISKOHAT Dalam Pelayanan Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama RI”. Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2020.
- Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman, “Analisis Data Kualitatif”, (2018).
- Moenir, A. S. “Manajemen Pelayanan Umion Di Indonesia”, Bumi Aksara, Jakarta: 2000.
- Mu’alimin, Muh, Hambali. “Manajemen Pendidikan Islam Kontemporer”, Yogyakarta: IRCiSoD, 2020.
- Munawaroh, Zahrotun, dan M. Mudhofi, Dedy Susanto.” Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji”. 2015.
- Nizzamuddin dan Kairun Adzan, “metodologi penelitian; kajian teoritis dan praktis bagi mahasiswa”, CV. Dotplus Publisher, 2021
- Oktaviani, Ida, Astri. “Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Haji Di Kabupaten Lampung Timur”. Skripsi IAIN METRO. Lampung. 2021
- Putri, Primawanti, Eka dan Hapzi Ali, "Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Literature Review Executive Support Sistem (Ess) for Business", Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 3.3. 2022.

- Rasyid, Harun, Al dan Maria Yovita R. Pandin, "Pengaruh Teknologi Informasi, Karakteristik sistem akuntansi manajemen terhadap perkembangan usaha kecil dan menengah di Sidoarjo", *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 2023.
- Royani, Ahmad. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. PT. Mafia Literasi Indonesia. (Februari 2025), 3.
- Rusdiana, dan Moch. Irfan, *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- Sekretariat Negara. UU No 17 tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pasal 1 ayat (16)
- Setiawati, Nur, dan Nur, Fadillah. "Panduan Dasar Komunikasi Efektif Metode Wawancara Penelitian", Buku 1, Jejak Pustaka, 2021.
- Sholeh, Nur. diwawancara oleh penulis, Jember, 11 November 2024
- Siyoto, Sandu dan Muhammad Ali Sodik. "Dasar Metodologi Penelitian", Literasi Media Publishing, 2015.
- Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan Prenada media*, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D Bandung* : Alfabeta, 2018.
- Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Mandar Maju, 2011.
- Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi no. 37/ PW. 304/MPT/86 tanggal 7 Juni 1986
- Suzami, Ardi dan Chairul, Hudaya, Rodianto. *Jurnal. Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa*. 2021.
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Jember*: IAIN Jember Press 2019.
- Ummah, Ittihadatul, Nur . *Manajemen Layanan Bimbingan Konseling Melalui Website*, Vol 3 No 1 (2025), 76
- Uno, Hamzah B. dan Nina Lamatenggo, *Teknologi Komunikasi Dan Informasi Pembelajaran*, Jakarta PT Bumi Aksara, 2010

- Vida. Teknologi Informasi, September 17, <https://vida.id/id/blog/teknologi-informasi> 2020.
- Wahab, Abdul. “Implementasi Metode Pembelajaran”. Skripsi, Universitas Medan Area. 2004.
- Wahab, Muhib, Abdul. “Asuransi Dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadist”, PBB UIN, Jakarta: 2003.
- Warsita, Bambang. “Teknologi Pembelajaran, Landasan Dan Aplikasinya” Jakarta:Rineka Cipta, 2008.
- Winoto, Suhadi . *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*, LKIS, 2020. 5
- Yuliah, Elih. Implementasi kebijakan pendidikan. *Jurnal At-Tadbir* 30.2 2020.
- Yunita. Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu”. Skripsi Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. 2022.
- Zuldafrial, Penelitian Kualitatif . Surakarta: Yuma Pustaka, 2012.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Qurotul A'yuni
 NIM : 212101030047
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Fakultas : Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
 Institusi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 18 Juni 2025
 Saya Yang Menyatakan



Qurotul A'yuni
 NIM: 212101030047

Lampiran 2 Matriks Penelitian

Matriks Penelitian

Judul Penelitian	Variabel	Sub Variabel	Indikator Penelitian	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Implementasi teknologi dan informasi manajemen pelayanan haji dan umrah : studi kasus pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember	1. Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)	2. Penggunaan sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan SISKOHAT. 2. Daya Tanggap/respons Sistem terhadap kebutuhan pengguna. 3. Efisiensi Penggunaan 	Data primer informan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala seksi pelayanan haji dan umrah. Bapak Nur Sholeh S.Pd., M.Pd.I 2. Petugas bidang pelayanan pendaftaran, pelimpahan dan pembatalan. Beberapa orang penerima pelayanan (<i>customer</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. pendekatan penelitian: Kualitatif 2. Jenis Penelitian : kualitatif deskriptif 3. Lokasi Penelitian : Kementerian Agama Kabupaten Jember 4. Penentuan informan : Teknik <i>Purposive Sampling</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Perencanaan teknologi dan informasi manajemen pelayanan haji dan umrah : studi kasus pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. 2. Bagaimana Pelaksanaan Manajemen pelayanan haji dan umrah setelah diterapkannya Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

<p>2. manajemen pelayanan haji dan umrah</p>	<p>1. tahapan manajemen layanan</p> <p>kualitas layanan</p>	<p>1. perencanaan 2. pelaksanaan 3. evaluasi</p> <p>1. keandalan layanan 2. daya tanggap layanan 3. jaminan layanan 4. empaty t ngible</p>	<p>Data sekunder :</p> <p>1. Buku 2. Jurnal internet</p>	<p>5. Pengumpuln data :</p> <p>a. Wawancara b. Observasi c. Dokumentasi</p> <p>6. Analisis Data :</p> <p>a. Kondensasi data b. penyajian data c. Verifikasi data</p> <p>7. Keabsahan Data :</p> <p>a. Triangulasi teknik b. Triangulasi sumber 3. Triangulasi waktu</p>	<p>3. Bagaimana evaluasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) terhadap peningkatan kualitas manajemen pelayananhaji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember</p>	<p>2. manajemen pelayanan haji dan umrah</p>
--	---	--	--	---	--	--

Lampiran 3 Pedoman Penelitian

A. Pedoman Observasi

1. Kondisi sebenarnya Kementerian Agama Jember seksi Pelayanan Haji dan Umrah (PHU)
2. Proses Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah. Studi Kasus pada :Sitem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember
3. Kondisi penerima pelayanan atau *Customer* ketika Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah. Studi Kasus pada : Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember

B. Pedoman Wawancara

1. Kepala Seksi Pelayanan Haji dan Umrah (PHU)

- a. Bagaimana perencanaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Jember dalam meningkatkan manajemen pelayanan haji dan umrah melalui SISKOHAT?
- b. Apa saja langkah konkret yang diambil dalam perencanaan tersebut?
- c. Bagaimana bapak memastikan bahwa tujuan implementasi SISKOHAT dapat tercapai?
- d. Bagaimana proses implementasi SISKOHAT di Kementerian Agama Jember sejauh ini?
- e. Apakah proses implementasi SISKOHAT sesuai dengan perencanaan awal yang telah dibuat?
- f. Apakah ada hambatan yang dihadapi selama proses implementasi? Jika ada, bagaimana cara mengatasinya?
- g. Apa langkah selanjutnya untuk memastikan bahwa implementasi SISKOHAT tetap berjalan sesuai dengan tujuan awal?

- h. Apa saja kebijakan yang telah diterapkan untuk mendukung penggunaan SISKOHAT dalam manajemen pelayanan haji dan umrah?
- i. Bagaimana kebijakan tersebut membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan?
- j. Apa tantangan terbesar dalam penerapan kebijakan ini, dan bagaimana Anda mengatasinya?
- k. Bagaimana Anda mengukur keberhasilan kebijakan dalam mendukung penggunaan SISKOHAT?

2. Petugas Pendaftaran

- a. Bagaimana prosedur pendaftaran haji melalui SISKOHAT di Kementerian Agama Jember?
- b. Apa saja fitur utama yang disediakan oleh SISKOHAT dalam mendukung proses pendaftaran haji dan umrah?
- c. Sejauh mana tingkat kemudahan yang dirasakan oleh petugas pendaftaran dalam menggunakan SISKOHAT?
- d. Bagaimana SISKOHAT membantu dalam manajemen data calon jemaah haji dan umrah?
- e. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam penerapan teknologi informasi di pendaftaran haji?
- f. Bagaimana sistem SISKOHAT memastikan keamanan data calon jemaah haji?
- g. Bagaimana dukungan pelatihan atau sosialisasi penggunaan SISKOHAT kepada staf pendaftaran?
- h. Apa perubahan signifikan yang dirasakan sejak penerapan SISKOHAT dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya?
- i. Bagaimana feedback dari calon jemaah terkait penggunaan teknologi dalam proses pendaftaran haji?

3. Petugas Pembatalan

- a. Bagaimana sistem SISKOHAT memproses dan mencatat data pembatalan pendaftaran haji?
- b. Sejauh mana SISKOHAT mempermudah proses pembatalan dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya?
- c. Apa tantangan utama yang dihadapi dalam pengelolaan pembatalan pendaftaran melalui SISKOHAT?
- d. Bagaimana SISKOHAT mengelola pengembalian dana calon jemaah yang membatalkan pendaftaran?
- e. Bagaimana SISKOHAT memastikan validitas dan keakuratan data pembatalan yang masuk?
- f. Apa saja alasan umum yang menyebabkan calon jemaah membatalkan pendaftaran haji mereka?
- g. Apa dukungan teknis yang diberikan kepada staf dalam menangani pembatalan melalui SISKOHAT?
- h. Apakah calon jemaah bisa tau update proses pembatalannya dari siskohat ?
- i. Bagaimana calon jemaah menerima informasi tentang proses pembatalan dan status pengembalian dana mereka melalui sistem ini?

4. Petugas Pelimpahan

- a. Bagaimana prosedur pelimpahan pendaftaran haji melalui SISKOHAT di Kementerian Agama Jember?
- b. Apa saja persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon jemaah untuk melakukan pelimpahan pendaftaran haji?
- c. Bagaimana sistem SISKOHAT memproses pendaftaran pelimpahan dari satu calon jemaah ke calon jemaah lainnya?
- d. Sejauh mana SISKOHAT mempermudah proses pelimpahan dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya?

- e. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelimpahan pendaftaran haji melalui SSKOHAT?
- f. Bagaimana SSKOHAT memastikan transparansi dan keakuratan data dalam proses pelimpahan?
- g. Apakah ada pelatihan khusus yang diberikan kepada staf untuk mengelola pendaftaran pelimpahan melalui SSKOHAT?
- h. Bagaimana calon jemaah mendapatkan informasi mengenai status pelimpahan mereka melalui SSKOHAT?
- i. Apa feedback dari calon jemaah terkait proses pelimpahan yang dilakukan melalui sistem ini?

5. Penerima Pelayanan (*Customer*)

- a. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dalam proses pendaftaran, pelimpahan atau pembatalan haji melalui SSKOHAT di Kementerian Agama Jember?
- b. Apakah bapak/ibu merasa sistem SSKOHAT memudahkan proses pendaftaran, pelimpahan atau pembatalan haji ?
- c. Apakah fitur-fitur pada aplikasi siskohat sesuai dengan kebutuhan bapak/ibu dalam proses pendaftaran, pelimpahan atau pembatalan haji ? (jika melakukan semua persyaratan secara mandiri)
- d. Apa saja kendala yang bapak/ibu alami saat menggunakan SSKOHAT untuk pendaftaran, pelimpahan atau pembatalan haji? (jika melakukan semua persyaratan secara mandiri)
- e. Bagaimana pelayanan yang bapak/ibu terima dari petugas pendaftaran, pelimpahan atau pembatalan haji yang dilakukan dengan siskohat ?
- f. Apakah informasi yang diberikan melalui SSKOHAT sudah cukup jelas dan membantu bapak/ibu dalam proses pendaftaran, pelimpahan atau pembatalan ?
- g. Bagaimana bapak/ibu mendapatkan informasi tentang prosedur pendaftaran, pelimpahan atau pembatalan haji melalui SSKOHAT?

- h. Apakah bapak/ibu merasa data pribadinya aman dalam proses pendaftaran, pelimpahan atau pembatalan melalui SISKOHAT?
- i. Menurut bapak/ibu, apakah proses pendaftaran, pelimpahan atau pembatalan haji dirasa lebih cepat dan efisien dengan bantuan SISKOHAT?
- j. Apakah bapak/ibu memiliki saran atau masukan untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran, pelimpahan atau pembatalan haji melalui SISKOHAT?
- k. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan proses manajemen pelayanan menggunakan SISKOHAT ?

C. Pedoman Dokumentasi

1. Profil lembaga Kementerian Agama Jember
2. Visi dan Misi lembaga Kementerian Agama Jember
3. Sarana dan prasarana yang berkaitan dengan Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah : Sudi Kasus pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember
4. Foto-foto kegiatan yang berkaitan dengan Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah : Sudi Kasus pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER Jalan KH. Wahid Hasyim Nomor 01 Kaliwates Jember 68137 Telepon (0331) - 486008; Website : www.kemenagjember.id ; E-mail: kabjember@kemenag.go.id	
	<hr/>	
Nomor	: B-195/Kk.13.32.05/TL.00/01/2025	16 Januari 2025
Sifat	: Biasa	
Lampiran	: -	
Hal	: Ijin Penelitian	
<p>Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember</p>		
<p>Memenuhi surat Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Nomor: B-10133/In.20/3.a/PP.009/01/2025 tanggal 15 Januari 2025 perihal Permohonan Ijin Penelitian, maka pada dasarnya kami memberi ijin kepada mahasiswa berikut:</p>		
Nama	: Qurotul Ayuni	
NIM	: 212101030047	
Fakultas	: Tarbiyah dan Ilmu Keguruan	
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam	
Semester	: VIII (delapan)	
<p>untuk melaksanakan penelitian mengenai Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah; Studi kasus pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.</p>		
<p>Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.</p>		
<p>J E M B E R</p>		
<p>a.n. Kepala Kantor, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah</p>		
		
<p>Nur Sholeh</p>		
<p>Tembusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember</p>		
<p><small>Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara</small></p>		

Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
 Jalan KH. Wahid Hasyim Nomor 01 Kalkwates Jember
 68137 Telepon (0331) - 486008;
 Website : www.kemenagjember.id ; E-mail: kabjember@kemenag.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : B-205/Kk.13.32.05/TL.00/05/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Instansi	: Kementerian Agama
Nama Lengkap	: Nur Sholeh, S.Pd., M.Pd.I.
Jabatan	: Kepala Seksi Pelayanan Haji dan Umrah (PHU)

Menerangkan kepada mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama	: Qurotul Ayuni
Tempat, Tanggal Lahir	: 09 September 2025
Perguruan Tinggi	: UIN Kyai Haji Achmad Siddiq Jember
NIM	: 212101030047
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam

Tersebut diatas telah melakukan penelitian di Kementerian Agama Jember dengan judul **“Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah : Studi Kasus pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Jember”** mulai 16 Januari 2025 sampai dengan 25 Mei 2025.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

a.n. Kepala Kantor,
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah



Nur Sholeh

Tembusan
Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Lampiran 6 Jurnal Penelitian

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN DI KEMENTERIAN AGAMA JEMBER				
No	Tanggal	Kegiatan	Informan	Tanda Tangan
1	Rabu 15-Januari-2025	Penyerahan surat izin penelitian di Kementerian Agama Jember	Muc Sholeh, S.pd. M.Pd.	
2	Kamis 16-Januari-25	Observasi penerapan SSKOHAT	SUBHAN-AIDY, S.pd.I	
3	Senin 20-Januari-2025	Wawancara Kepala Seksi Pelayanan Haji dan Umrah (PHU)	NURSHOLEH, S.pd. M.Pd.	
4	Senin 20-Januari-2025	Wawancara Ptugas bagian Informasi Umum	SAMHADI, S. Pd. I	
5	Selasa 11-Feb-2025	Wawancara petugas pendaftaran Haji	SUBHAN AIDY, S.pd.I	
6	Selasa 11-Feb-2025	Wawancara petugas pembatalan haji	IRVAN. IERDIANSYAH,	
7	Selasa 11-Feb-25	Wawancara petugas pelimpahan haji	YANTI	
8	Senin 24-Febuari-2025	Observasi kegiatan implementasi SSKOHAT pada seksi PHU	SUBHAN AIDY, S.pd.I	
9	Kamis 13-Maret-25	Wawancara dengan penerima pelayanan (customer)	Siti Rohmah	
10	Rabu 26-Maret-25	Wawancara dengan penerima pelayanan (customer)	Ahmad Fauzi	
11	Minggu 27-April-25	Wawancara dengan penerima pelayanan (customer)	Siti Kholifah	
12	Senin 28-April-25	Wawancara dengan penerima pelayanan (customer)	Drs. H. Surisno	
13	Selasa 6-Mei-25	Melengkapi kebutuhan dokumen untuk kelengkapan data penelitian	Muc Sholeh, S.pd. M.Pd.	
14	Kamis 22-Mei-25	Mengurus surat selesai penelitian	Muc Sholeh, S.pd. M.Pd.	

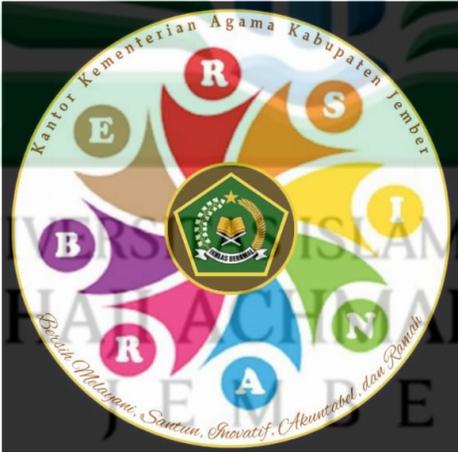
Jember, 27 Mei 2025
Kepala Seksi PHU
Nur Sholeh, S. Pd., M.Pd.I

Lampiran 7 Hasil Dokumentasi

No.	FOTO	KETERANGAN
1.		Kegiatan pendaftaran haji <i>offline</i>
2.		Proses pendaftaran haji <i>online</i>

3.	<p style="text-align: center;">PROSEDUR PEMBATALAN PENDAFTARAN JAMA'AH HAJI KARENA MENINGGAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SURAT PERMOHONAN PEMBATALAN 2. SURAT KETERANGAN KEMATIAN 3. SURAT KETERANGAN AHLI WARIS DARI DESA/KELURAHAN MENGETAHUI CAMAT 4. SURAT KETERANGAN KUASA AHLI WARIS DARI DESA/KELURAHAN MENGETAHUI CAMAT 5. FOTO COPY KTP AHLI WARIS 6. SURAT PERNYATAAN TANGGUNG JAWAB MUTLAK DARI AHLI WARIS 7. BUKTI SETORAN ASLI BPIH/ PORSI 8. SPPH ASLI/VALIDASI 9. FOTO COPY BKU TABUNGAN HAJI ATAS NAMA JAMA'AH HAJI 10. FOTO COPY BUKU REKENING AHLI WARIS <p style="text-align: center;">PROSEDUR PEMBATALAN HAJI SEBAB SAKIT/ALASAN LAIN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SURAT PERMOHONAN PEMBATALAN 2. BUKTI SETORAN ASLI BPIH 3. SPPH ASLI/VALIDASI 4. FOTO COPY KTP 5. FOTO COPY BUKU REKENING 	Berkas persyaratan pembatalan haji																																																				
4.	<p style="text-align: center;">CHECK LIST BERKAS PELIMPAHAN NOMOR PORSI JEMA'AH HAJI SAKIT PERMANEN</p> <p>Nama Jamaah Sakit Permanen : Nomor Porsi : Estimasi pemberangkatan : Tanggal Sakit Permanen : Uraian : Penerima Pelimpahan : Hubungan Keluarga : Suami/Istri/Ayah/Ibu/Anak Kandung/SaudaraKandung* Asal (Kab/Kota) : Jember</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">NO.</th> <th style="width: 75%;">URAIAN PERSYARATAN</th> <th style="width: 5%;">ADA</th> <th style="width: 15%;">TIDAK ADA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Asli Surat Rekomendasi dari Kepala Kankemenag Kab. Jember</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Copy sah Surat Keterangan Kesehatan dari RSUD (menunjukkan aslinya)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Asli Surat Kuasa penunjukan pelimpah nomor porsi (sesuai format)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Asli Surat Keterangan Tanggung Jawab Mutlak (sesuai format)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Asli BPIH setoran awal / setoran lunas, SPPH</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">KELENGKAPAN PENDUKUNG</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Copy sah KTP (menunjukkan aslinya)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Copy sah Kartu Keluarga (menunjukkan aslinya)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Copy sah Akta Kelahiran (menunjukkan aslinya)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Copy sah Akta Nikah / buku nikah (menunjukkan aslinya)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td>Foto haji ukuran 3 x 4 cm sebanyak 10 lembar</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>11.</td> <td>Foto copy buku rekening atas nama penerima pelimpahan porsi</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">Jember, Petugas PHU, Penerima Pelimpahan Nomor Porsi,</p> <p>.....</p> <p>*(coret yang tidak perlu)</p>	NO.	URAIAN PERSYARATAN	ADA	TIDAK ADA	1.	Asli Surat Rekomendasi dari Kepala Kankemenag Kab. Jember			2.	Copy sah Surat Keterangan Kesehatan dari RSUD (menunjukkan aslinya)			3.	Asli Surat Kuasa penunjukan pelimpah nomor porsi (sesuai format)			4.	Asli Surat Keterangan Tanggung Jawab Mutlak (sesuai format)			5.	Asli BPIH setoran awal / setoran lunas, SPPH			KELENGKAPAN PENDUKUNG				6.	Copy sah KTP (menunjukkan aslinya)			7.	Copy sah Kartu Keluarga (menunjukkan aslinya)			8.	Copy sah Akta Kelahiran (menunjukkan aslinya)			9.	Copy sah Akta Nikah / buku nikah (menunjukkan aslinya)			10.	Foto haji ukuran 3 x 4 cm sebanyak 10 lembar			11.	Foto copy buku rekening atas nama penerima pelimpahan porsi			Berkas persyaratan pelimpahan haji jamaah sakit permanen
NO.	URAIAN PERSYARATAN	ADA	TIDAK ADA																																																			
1.	Asli Surat Rekomendasi dari Kepala Kankemenag Kab. Jember																																																					
2.	Copy sah Surat Keterangan Kesehatan dari RSUD (menunjukkan aslinya)																																																					
3.	Asli Surat Kuasa penunjukan pelimpah nomor porsi (sesuai format)																																																					
4.	Asli Surat Keterangan Tanggung Jawab Mutlak (sesuai format)																																																					
5.	Asli BPIH setoran awal / setoran lunas, SPPH																																																					
KELENGKAPAN PENDUKUNG																																																						
6.	Copy sah KTP (menunjukkan aslinya)																																																					
7.	Copy sah Kartu Keluarga (menunjukkan aslinya)																																																					
8.	Copy sah Akta Kelahiran (menunjukkan aslinya)																																																					
9.	Copy sah Akta Nikah / buku nikah (menunjukkan aslinya)																																																					
10.	Foto haji ukuran 3 x 4 cm sebanyak 10 lembar																																																					
11.	Foto copy buku rekening atas nama penerima pelimpahan porsi																																																					

7.		Kegiatan rapat bersama kepala KUA setiap kecamatan
8.		Maklumat pelayanan kementerian agama jember
9.		Survey kepuasan penerima pelayanan (<i>customer</i>) di kementerian agama jember

<p>10.</p>	 <p>BRANDING KEMENAG JEMBER: BERSINAR IDENTITAS DAN BUDAYA LAYANAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER</p> <p>BERSIH MELAYANI Kami bekerja jujur, bebas dari korupsi, dan terbuka, Semua layanan dilakukan secara transparan dan profesional.</p> <p>SANTUN Kami beretika dalam bertugas. Setiap petugas melayani dengan sopan, ramah, dan menghormati siapa pun.</p> <p>INOVATIF Kami terus mencari cara baru agar layanan lebih mudah, cepat, dan tepat. Solusi kreatif kami hadirkan demi kenyamanan masyarakat.</p> <p>AKUNTABEL Hasil kerja kami jelas dan bisa dipertanggungjawabkan. Semua proses dan keputusan bisa dilacak dan diaudit.</p> <p>RAMAH Kami menyambut masyarakat dengan hangat, terbuka, dan tanpa membedakan latar belakang. Kepuasan masyarakat adalah prioritas kami</p> <p>TUJUAN "BERSINAR" MEMBANGUN CITRA POSITIF KEMENAG JEMBER SEBAGAI LEMBAGA YANG AMANAH, MELAYANI DENGAN HATI, DAN TERUS BERKEMBANG.</p>	<p>Slogan/branding kementerian agama jember</p>
<p>11.</p>	 <p>Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember</p> <p>BERSINAR</p> <p><i>Bersin Melayani, Santun, Inovatif, Akuntabel, dan Ramah</i></p>	
<p>12.</p>	 <p>PELANTIKAN DAN PEMBEKALAN TEKNIS PPIH EMBARKASI SURABAYA DAN MEAL TEST WAKAFAN JEMAH HAJI TAHUN 2025 M</p>	<p>Kegiatan pelantikan dan pembekalan teknis PPIH 2025</p>

13.		Kegiatan bimbingan manasik haji dan umrah 2025
14.		Kegiatan pembekalan persiapan pemberangkatan Haji

Lampiran 8 Biodata Penulis**BIODATA PENULIS**

Nama Lengkap : Qurotul A'yuni
NIM : 212101030047
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 09 September 2002
Alamat : Dusun Bindung RT 001 RW 008 Pecoro –
Rambipuji – Jember
Email : qayuniayuni1@gmail.com
Riwayat Pendidikan :

1. TK Dharma Indria
2. SD Negeri Pecoro 02
3. SMP Negeri 02 Rambipuji
4. SMK Bustanul Ulum Bulugading