

SKRIPSI

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAKASSAR



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2025

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI
TERPADU (SISKOHAT) DALAM PELAYANAN HAJI DI
KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAKASSAR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2025

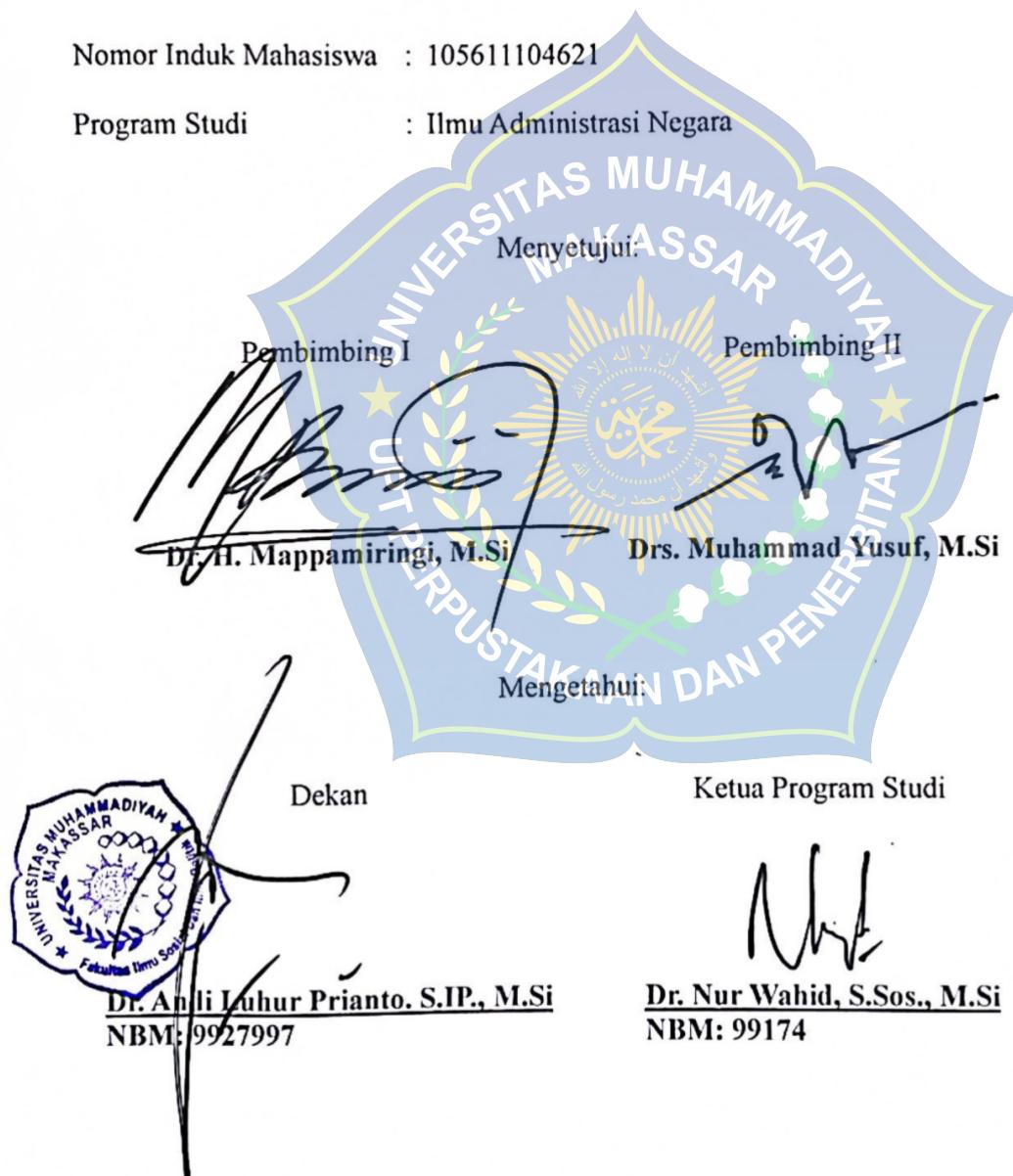
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi
Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Haji Di
Kementerian Agama Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Masrianti

Nomor Induk Mahasiswa : 105611104621

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Pengaji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan undangan menguji skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0464/FSP/A.4-II/VIII/47/2025. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu, Tanggal 16 bulan Agustus tahun 2025



1. Dr. H. Mappamiring, M.Si
2. Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T., M.Si
3. Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
4. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Ap


()
()
()

HALAMAN PERNYATAAN

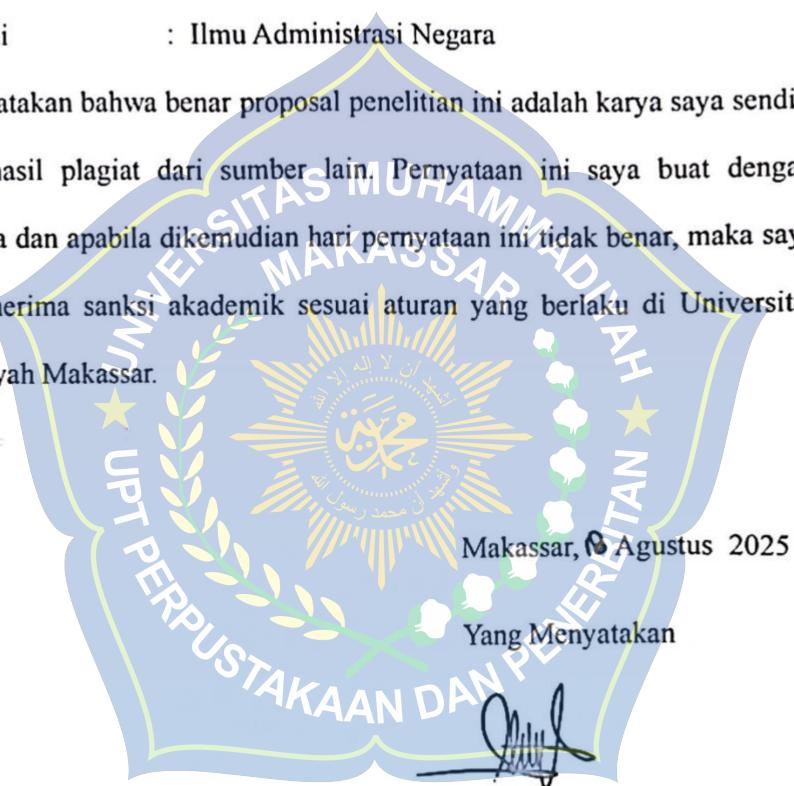
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Masrianti

Nomor Induk Mahasiswa : 105611104621

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.



Masrianti

ABSTRAK

Masrianti, Mappamiring, dan Muhammad Yusuf, 2025. Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Makassar.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Makassar, dengan fokus pada 4 indikator implementasi berdasarkan teori George C. Edward III yaitu, komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil Penelitian Implementasi SISKOHAT di Kementerian Agama Kota Makassar menunjukkan efektivitas dalam mempercepat dan memudahkan pelayanan haji, terutama dalam pendaftaran dan pengawasan jamaah. Pelatihan rutin bagi pegawai dan pelayanan yang humanis mendukung keberhasilan sistem ini. Komunikasi, Kementerian Agama Kota Makassar secara rutin mengadakan pelatihan dan bimbingan teknis (bimtek) yang komprehensif bagi pegawai, memastikan pemahaman mendalam tentang SISKOHAT, prosedur verifikasi dokumen, dan sinkronisasi data. Sumber Daya, Kesiapan sumber daya manusia (SDM) dalam mengoperasikan SISKOHAT sangat baik, dengan pegawai yang terlatih dan terus diperbarui pengetahuannya melalui sosialisasi sistem terbaru. Dukungan fasilitas memadai, termasuk komputer, jaringan internet yang andal, dan ruang pelayanan khusus, memastikan kelancaran operasional dan kenyamanan jamaah. Disposisi, pegawai menunjukkan komitmen tinggi dan tanggung jawab serius dalam mendukung SISKOHAT, menyadari pentingnya ibadah haji. Sistem ini terbukti sangat membantu dalam pengelolaan data jamaah secara efisien dan transparan. Struktur Birokrasi, mekanisme koordinasi antarbagian berjalan rutin dan terstruktur, memastikan alur administrasi sinkron. Petugas bekerja sesuai kebijakan dan SOP, menjaga akurasi data serta memberikan pelayanan yang jelas dan komunikatif.

Kata kunci: Implementasi, SISKOHAT, Pelayanan.

ABSTRACT

Masrianti, Mappamiring, and Muhammad Yusuf, 2025. Implementation of the Integrated Hajj Information System and Computerization (SISKOHAT) in Hajj Services at the Ministry of Religious Affairs of Makassar City.

This study aims to analyze the implementation of the Integrated Hajj Information and Computerization System (SISKOHAT) in hajj services at the Ministry of Religion of Makassar City, focusing on 4 implementation indicators based on George C. Edward III's theory, namely, communication, resources, disposition and bureaucratic structure.

The research method carried out is a qualitative method with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The results of the SISKOHAT Implementation Research at the Ministry of Religion of Makassar City show its effectiveness in accelerating and facilitating hajj services, especially in the registration and supervision of pilgrims. Regular training for employees and humane services support the success of this system. Communication, the Ministry of Religious Affairs of Makassar City routinely conducts comprehensive technical training and guidance (bimtek) for employees, ensuring an in-depth understanding of SISKOHAT, document verification procedures, and data synchronization. Resources, Readiness of human resources (HR) in operating SISKOHAT is very good, with trained employees and constantly updated their knowledge through the socialization of the latest system. Adequate facility support, including computers, reliable internet networks, and dedicated service rooms, ensures smooth operations and comfort for pilgrims. Disposition, employees show high commitment and serious responsibility in supporting SISKOHAT, realizing the importance of the hajj. This system has proven to be very helpful in managing pilgrim data efficiently and transparently. Bureaucratic structure, coordination mechanism between departments runs regularly and structured, ensuring a synchronous administrative flow. Officers work in accordance with policies and SOPs, maintain data accuracy and provide clear and communicative services.

Keywords: *Implementation, SISKOHAT, Service.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, Penulis memanajatkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penulis yang berjudul **“Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Makassar”**. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat penyelesaian studi jurusan ilmu administrasi negara fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, penulisan skripsi ini tidak akan selesai. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. H. Abd Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
 2. Bapak, Dr. Andi Luhur Prinanto, S.Ip., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
 3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiyah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
 4. Bapak Dr. H. Mappamiring, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Muhammad Yusuf, M.Si selaku Pembimbing II, yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini.
- Terima kasih untuk ilmu dan pengetahuan yang diberikan.

5. Kepada seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya serta mendidik penulis selama masa kuliah dan seluruh staff Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang telah turut membantu menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada seluruh pegawai yang ada di Kementerian Agama Kota Makassar yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan informasi dan memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Teristimewa penulis ucapan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta penulis yakni Bapak H. Marhaban dan Ibu Hj. Ernawati terima kasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik untuk penulis, mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus, motivasi serta dukungan dan mendoakan penulis dalam keadaan apapun agar penulis mampu bertahan untuk melangkah setapak dalam meraih mimpi di masa depan. Terima kasih untuk selalu berada di sisi penulis dan menjadi alasan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini hingga memperoleh gelar sarjana Administrasi publik.
8. Kepada pemilik NIM 105611112421, terima kasih telah membersamai penulis sejak awal perkuliahan, mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan, semangat serta motivasi kepada penulis hingga penyusunan skripsi ini selesai.
9. Terima kasih untuk saudara seperjuangan, Musdalifah Tahir S.Ap, Yusra Aresky S.Ap, Bs Almalia Fitri S.Ap, Kasmi S.Ap, Nurul Alfira Sahra dan Nuraina Ina Uba Soon to be S.Ap, almh Nurjanna untuk segala motivasi, dukungan,

pengalaman, waktu dan canda tawa yang dijalani bersalama selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.

10. Terima kasih untuk sahabat sekolah penulis telah membantu, memberi semangat dan menemani penulis hingga saat ini.
11. Kepada diri saya sendiri Masrianti. Terima kasih sudah bertahan sampai detik ini, yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan perkuliahan ataupun proses penyusunan skripsi, yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terima kasih diriku semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat dan menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.
12. Serta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan, semoga doa baiknya berbalik kepada diri masing-masing.

Demikian kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritikan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, Agustus 2025

Masrianti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Landasan Teori	10
C. Kerangka Pikir	21
D. Fokus Penelitian	22
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	23

BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	25
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	25
C. Sumber Data Penelitian.....	25
D. Informan Penelitian.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Teknik Analisis Data	28
G. Teknik Pengabsahan Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	31
B. Hasil Penelitian	43
C. Pembahasan Hasil Penelitian	57
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	81
RIWAYAT HIDUP	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
-------------------------------------	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Kerangka Pikir	22
Gambar 4.1	Kantor Kementerian Agama Kota Makassar	33
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Makassar	35
Gambar 4.3	<i>Dashboard SISKOHAT</i>	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara.....	82
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian	84
Lampiran 3	Dokumentasi Penelitian.....	88
Lampiran 4	Surat Keterangan Bebas Plagiat	95
Lampiran 5	Hasil Tes Turnitin	96



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan ibadah haji merupakan tanggung jawab nasional yang dikelola oleh pemerintah melalui Kementerian Agama. Kewajiban negara dalam mengatur penyelenggaraan ibadah haji dijelaskan dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015. Peraturan terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umrah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2022, yang merujuk pada Pasal 109 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019. Sebelumnya, ketentuan ini dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) Nomor 2 Tahun 2009 yang mengubah Pasal 3 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008. Pemerintah berkomitmen untuk memberikan pelayanan, bimbingan, dan perlindungan kepada jemaah haji agar mereka dapat menjalankan ibadah sesuai dengan ajaran agama, dan mencapai kemandirian dalam penyelenggaraan ibadah haji (Adolph, 2016).

Haji hanya diwajibkan sekali seumur hidup, Ini berarti jika seseorang telah melaksanakan haji yang pertama, maka kewajiban menjalankan rukun Islam yang kelima telah selesai .Haji yang berikutnya, kedua, ketiga dan seterusnya merupakan ibadah sunnah.

Manajemen pelayanan publik merupakan kegiatan yang terfokus pada fungsi dari manajemen organisasi public. Seiring perkembangan zaman, setiap organisasi selalu menyuguhkan inovasi dalam pelayanan, Tata sutabri menjelaskan *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh

badan-badan pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan dengan warga Negara, pelaku bisnis, dan lembaga pemerintahan yang lainnya telah membandingkan faktor penentu keberhasilan *E-Government* yaitu keamanan, budaya organisasi, pelatihan, perkembangan zaman, visi-misi, dan tujuan, dukungan pemimpin, infrastruktur, keuangan dan kolaborasi.

Kementerian Agama mengambil langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan pelayanan jama'ah haji adalah dengan membangun suatu Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang terhubung dengan Kantor Wilayah Agama Provinsi serta Kementerian Agama seluruh Kabupaten Kota Indonesia. SISKOHAT merupakan sarana menumbuh kembangkan sistem pelayanan haji manual ke arah online atau real-time antara Bank Penyelenggara Penerima Setoran (BPS BPIH) Ibadah Haji. Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan jumlah pendaftar yang sangat signifikan, sehingga menuntut pemerintah untuk mengupayakan pelayanan terbaik dan berkualitas setiap tahunnya. Dalam meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, Kementerian Agama menumbuh kembangkan sistem pendataan pelayanan haji melalui pemanfaatan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air yang disebut Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) (Fitriani, 2021).

Di Kota Makassar, yang merupakan salah satu wilayah dengan jumlah jamaah haji yang cukup besar, implementasi Siskohat menjadi hal yang sangat relevan. Kementerian Agama Kota Makassar, sebagai pihak yang bertanggung jawab atas layanan haji di tingkat daerah, menggunakan Siskohat untuk

memberikan pelayanan yang terintegrasi dan transparan kepada masyarakat. Sistem ini memungkinkan calon jamaah haji untuk memperoleh informasi secara lebih mudah, seperti nomor porsi keberangkatan, jadwal pelunasan biaya, hingga informasi terkait kloter. Selain itu, dengan adanya Siskohat, proses administrasi menjadi lebih cepat, akurat, dan terkoordinasi, baik di tingkat daerah maupun pusat.

Siskohat juga berperan dalam mendukung modernisasi layanan publik, sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat. Dengan pengelolaan data berbasis digital, pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih responsif dan profesional kepada masyarakat. Penggunaan teknologi seperti Siskohat juga menunjukkan komitmen Kementerian Agama dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, khususnya di Kota Makassar.

Pelayanan haji di Indonesia dianggap sangat signifikan karena mayoritas penduduknya menganut agama Islam, terlihat dari antusias masyarakat dari tahun ketahun untuk menunaikan rukun Islam yang kelima ini semakin besar. Pemerintah Arab Saudi memberikan kuota Indonesia pada penyelenggaraan ibadah haji 1445 H/2024 M sebesar 221.000 jamaah. Selain itu, Indonesia juga mendapatkan kuota tambahan sebesar 20.000 jamaah. Sebanyak 10.000 kuota tambahan diperuntukkan bagi jamaah haji regular, sementara 10.000 lainnya untuk jamaah haji khusus. Sehingga total jamaah haji Indonesia tahun ini berjumlah 241.000 orang.

Kementerian Agama RI telah menetapkan kuota haji Sulawesi Selatan tahun 1445 H/2024 M mendapatkan sebanyak 7.272 jamaah. Ketetapan ini

berdasarkan tindak lanjut atau surat Keputusan (SK) Gubernur Sulsel Nomor: 5/1/2024 tentang Penetapan Kuota Haji Kabupaten/Kota di Sulawesi Selatan Musim Haji 1445 H/2024 M, berdasarkan SK tersebut kota Makassar mendapatkan alokasi kuota terbanyak yakni mencapai 1.078 jamaah.

Pentingnya peranan informasi dan teknologi dalam pengelolaan suatu pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dalam lingkungan masyarakat yang informasional merupakan hal yang mutlak dibutuhkan. Sehingga bidang penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Makassar harus mampu memberikan peningkatan dalam hal pelayanan informasi serta pengelolaan sistem pelayanan yang manual menuju sistem pelayanan pendataan calon jamaah haji yang secara otomatis. Oleh karena itu, terobosan dibidang teknologi dan informasi, baik dalam arti perangkat kerasnya, perangkat lunaknya serta perangkat otaknya sangat dibutuhkan untuk pengelolaan data. Sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan.

Kementerian Agama Kota Makassar memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kepada jamaah haji dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut dengan pelayanan ibadah haji mulai dari perumusan dan pelaksanaan, penyusunan norma-norma, standar operasional, prosedur, kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Pembangunan SISKOHAT dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji secara signifikan. Dengan adanya sistem yang terintegrasi dan terpusat memperkecil kemungkinan kesalahan dalam pengisian data atau melakukan kecurangan dalam penetapan nomor porsi calon untuk jamaah haji.

Namun kenyataannya dalam pelaksanaan sistem pelayanan haji pada Kementerian Agama Kota Makassar masih kurang maksimal dikarenakan terdapat masalah yang tidak diinginkan seperti, calon jamaah haji yang seharusnya diinput ke dalam SISKOHAT Kantor Kementerian Agama Kota Makassar, kendala teknis dalam sistem yang mengakibatkan data tidak selalu terbarukan atau mudah diakses, terdapatnya pemahaman dan pengetahuan yang kurang tentang ilmu teknologi informasi sehingga menjadi suatu kendala bagi pegawai pada Kementerian Agama Kota Makassar dalam menggunakan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

Calon jamaah haji yang seharusnya diinput ke dalam SISKOHAT Kantor Kementerian Agama Kota Makassar, kendala teknis dalam sistem yang mengakibatkan data tidak selalu terbarukan atau mudah diakses, adanya perbedaan data pada dokumen persyaratan pendaftaran haji seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Lahir, Akta Nikah dan Ijazah yang menghambat calon jamaah haji untuk melakukan pendaftaran haji. Kemudian masalah lainnya yaitu jaringan komputer sering mengalami gangguan sehingga dapat menghambat proses kerja SISKOHAT. Apabila sistem ini mengalami gangguan akan mengakibatkan offline pada proses pengelolaan data sehingga tidak dapat mengakses data untuk sementara waktu, kejadian seperti ini dapat menghambat kinerja SISKOHAT sehingga pelayanan haji tidak dapat dilakukan secara maksimal

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisi implementasi SISKOHAT dalam pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Makassar. Dengan mengevaluasi sejauh mana sistem ini berjalan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji, serta

memastikan bahwa calon jamaah mendapatkan kemudahan dan kepuasan dalam proses pendaftaran hingga keberangkatan haji.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebagaimana dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang akan diungkapkan melalui penelitian ini yaitu bagaimana implementasi SISKOHAT dalam pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan SISKOHAT dalam pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang implementasi kebijakan publik dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dalam pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Makassar

b. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahasan evaluasi dan masukan bagi kementerian agama Kota Makassar untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji, khususnya dalam pemanfaatan SISKOHAT

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan data dan sumber informasi bagi mahasiswa, akademisi, atau peneliti lain yang mengangkat tema serupa.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan originalitas dari penelitian. Penelitian terdahulu yang peneliti anggap relevan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Syallu & Andi Abdul Hamzah (2021)	Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Pengelolaan Haji Di Kementerian Agama Kota Makassar	Sistem Informasi Manajemen atau biasa dikenal dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) berperan dalam pelayanan dan pengelolaan informasi penyelenggaraan ibadah Haji, yaitu melakukan peliputan, pendokumentasian dan publikasi memberikan pelayanan data, informasi dan layanan lain kepada instansi lain dan masyarakat sebagaimana sesuai dengan tugas dan fungsinya. Sistem Informasi Manajemen dalam pengelolaan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Makassar telah berlangsung secara efektif. (Syallu & Hamzah, 2020)
2.	Zulfahmi, Muhammad Badri, Dan	Efektivitas Media E-government	Efektivitas Media E-Government dalam mendukung transparansi

	Listiawati Susanti (2019)	Dalam Mendukung Transparansi Informasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau	Informasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau adalah dengan penggunaan website www.riau.kemenag.go.id sebagai media e- Government sangat efektif dan efisien dalam mendukung transparansi informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Dengan transparansi informasi melalui media website tersebut maka informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, kalangan bisnis, instansi/lembaga dan para pegawai tentang Kementerian Agama Provinsi Riau dapat diakses dengan mudah dan tidak perlu menunggu berhari-hari (Zulfahmi et al., 2019).
3.	Galuh Dwi Ardiana & Siti Fatimah	Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah	Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang sudah terimplementasi ada lima, yakni kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna. Adapun satu pengukuran yang belum terimplementasi dengan baik adalah manfaat- manfaat bersih. Faktor pendukung keberhasilan implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah tahun 2019 ada tiga, yakni: Sistem informasi berstandar nasional, tampilan konten

		<p>sistem informasi yang sederhana, dan petugas yang ahli dalam mengoperasikan sistem informasi. Faktor penghambat keberhasilan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah ada dua, yakni: belum terbentuknya struktur organisasi yang mengurusi Penyelenggaraan Haji Khusus, dan konten dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang belum terpenuhi secara maksimal dalam pendaftaran haji khusus (Ardiana & Fatimah, 2021a)</p>
--	--	---

B. Landasan Teori

1. Konsep Implementasi

Implementasi atau pelaksanaan merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses perencanaan program/kebijakan. Implementasi menurut Muhammad Joko Susila bahwa implementasi merupakan suatu penerapan ide-konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga mendapatkan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, maupun sikap (Alfana, 2017).

Menurut Syaukani dkk dalam (Royanto et al., 2019) implementasi merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup, Pertama persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan

interpretasi dari kebijakan tersebut. Kedua, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk didalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijaksanaan tersebut. Ketiga, bagaimana mengahantarkan kebijaksanaan secara kongkrit ke masyarakat.

Menurut Usman (2002), mengemukakan pendapatnya tentang Implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut "implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan". Menurut Setiawan (2004) implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif". Menurut Harsono (2002), implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program (Rosad, 2019).

Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier menjelaskan bahwa makna implementasi ini dengan mengatakan bahwa memahami apa yang senyata terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian. Kemudian Widodo menyatakan bahwa implementasi tersebut adalah suatu proses yang

melibatkan sejumlah sumber-sumber daya yang didalamnya termasuk manusia, dana serta kemampuan operasional baik itu bagi pemerintah maupun swasta (individu maupun kelompok) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan" (Keputusan et al., 2022).

Menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier menjelaskan makna implementasi ini dengan mengatakan bahwa memahami apa yang senyataanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian. Van Meter dan Van Horn (1975) mendefinisikan implementasi sebagai: tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau *swasta* yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan. Menurut Merilee S. Grindle mengatakan bahwa implementasi adalah membentuk suatu kaitan (linkage) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan biasa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah dimana sarana-sarana tertentu telah dirancang dan dijalankan dengan harapan sampai pada tujuan yang diinginkan (. et al., 2016).

Menurut George C. Edward III dalam (Anta Kusuma & Simanungkalit, 2022) terdapat empat faktor kritis yang dapat mempengaruhi implementasi suatu kebijakan, keempat faktor itu adalah komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

a. Komunikasi

Komunikasi sebagai salah satu unsur penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan publik. Unsur komunikasi pada organisasi dilakukan dengan menjelaskan maksud dan sasaran kebijakan publik secara rinci sehingga rencana dan penerapan kebijakan dapat dioptimalkan. Setiap kebijakan publik tentunya akan ada pihak yang tidak sejalan dan perlu diantisipasi atau pihak yang resisten terhadap kebijakan yang dipilih. Dengan demikian unsur komunikasi diharapkan dapat membentuk pemahaman yang sama untuk meningkatkan kinerja dan melaksanakan kebijakan publik yang sudah diputuskan.

b. Sumber Daya

Dalam melaksanakan kebijakan publik yang dipilih pemerintah perlu dukungan sumber daya yang memadai. Sumber daya dapat berupa tugas dan fungsi, kewenangan, pegawai (personel), keuangan, informasi serta sarana dan prasarana antara lain: gedung, peralatan, lahan dan perlengkapannya.

c. Disposisi atau sikap pelaksana

Dalam melaksanakan kebijakan publik juga dipengaruhi sikap serta komitmen pihak yang melaksanakan kebijakan yaitu pegawai yang melaksanakan, yang ditunjukkan oleh pemahaman atas langkah-langkah yang dikerjakan dan mempunyai kemampuan untuk mengerjakan serta kesamaan pemahaman dalam penerapan kebijakan publik. Jadi unsur sikap pelaksana dalam implementasi kebijakan diharapkan mampu dilaksanakan sejak tahap awal pelayanan, ketersediaan peraturan dan penegakan hukum.

d. Struktur Birokrasi

Kebijakan publik dapat dilaksanakan apabila ada kewenangan yang diberikan kepada pelaksana, oleh karena itu perlu adanya struktur birokrasi yang rinci pada organisasi. Dalam struktur organisasi yang menjadi pelaksana kebijakan publik harus dilengkapi dengan standard operating procedure (SOP) secara rinci dan dapat dilaksanakan. SOP ini digunakan sebagai pedoman bagi organisasi maupun bagi masyarakat untuk mengukur penerapan kebijakan yang dipilih. Selain itu SOP juga perlu mempertimbangkan tingkat kemudahan dan kesederhanaan administrasi sehingga dapat diterapkan secara efektif dan efisien.

2. Konsep Siskohat

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu atau disingkat SISKOHAT merupakan sebuah aplikasi berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk mendukung proses penyelenggaraan ibadah haji secara terpadu dan terintegrasi di Indonesia. Sistem ini dikembangkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia untuk mengelola berbagai proses administratif terkait haji, mulai dari pendaftaran calon jamaah, pengelolaan data porsi, validasi dokumen, pelunasan biaya, hingga monitoring keberangkatan dan kepulangan jamaah.

SISKOHAT berfungsi sebagai pusat data nasional yang menghubungkan Kementerian Agama pusat dengan seluruh kantor Kementerian Agama di tingkat provinsi, kabupaten, dan kota. Melalui sistem ini, data calon jamaah haji dapat diakses dan diperbarui secara real-time, sehingga mempercepat proses pelayanan dan meminimalisir kesalahan administrasi. Dengan adanya SISKOHAT, diharapkan

transparansi dalam pengelolaan kuota haji meningkat dan penyelewengan data dapat diminimalkan.

Menurut (Ismail Fahmi, 2021), SISKOHAT memiliki beberapa modul penting seperti modul pendaftaran, validasi data, pengelolaan kuota, dan pelaporan yang memungkinkan koordinasi antar berbagai instansi yang terkait dalam pelaksanaan ibadah haji. Sistem ini juga memungkinkan integrasi dengan sistem perbankan untuk pelunasan biaya haji secara online, yang meningkatkan kemudahan dan kenyamanan calon jamaah.

Selain mempercepat proses administrasi, SISKOHAT juga mendukung manajemen pengambilan keputusan berbasis data oleh pejabat Kementerian Agama. Dengan data yang akurat dan terkini, pengelolaan kuota haji dapat dilakukan secara optimal sesuai dengan ketentuan pemerintah dan kapasitas penyelenggaraan haji.

Namun, penerapan SISKOHAT juga menghadapi beberapa tantangan, seperti kebutuhan infrastruktur jaringan yang memadai dan kesiapan sumber daya manusia yang kompeten dalam mengoperasikan sistem. Oleh karena itu, implementasi yang efektif membutuhkan dukungan dari seluruh pemangku kepentingan, termasuk pelatihan rutin bagi petugas dan edukasi bagi calon jamaah haji.

3. Konsep Pelayanan

Menurut AS. Moenir dalam (Imran, 2016) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Menurut Groonros dalam (Jaelani, 2023), pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan adalah kegiatan atau kumpulan kegiatan yang terjadi dalam interaksi fisik langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin, dan kepuasan pelanggan serta produksi pelayanan adalah keseluruhan proses membangun citra perusahaan melalui media dan perencanaan budaya perusahaan mengkomunikasikan pandangan perusahaan kepada dewan dan pihak berkepentingan lainnya (Deswara, 2022).

Menurut Perda Nomor 17 Tahun 2018 pelayanan haji adalah pemberian layanan oleh Pemerintah Daerah kepada Jemaah Haji Daerah meliputi pelayanan kesehatan, transportasi, dan pendampingan dari Petugas Haji Daerah (Alfinatun Tsani Oktavianti, 2022).

Dalam pelayanan haji pemerintah menyediakan banyak pelayanan terutama pelayanan umum, pelayanan administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum yang diberikan antara lain seperti pemondokan atau asrama untuk jama'ah haji, transportasi selama haji, pelayanan ibadah haji di antaranya tuntunan manasik haji, hal-hal yang berhubungan dengan ritual ibadah seperti shalat di pesawat, tempat tayammum di pesawat, shalat jama' dan qashar), sedangkan dalam pelayanan administrasi berhubungan dengan pendaftaran haji, pengurusan paspor haji, panggilan masuk asrama

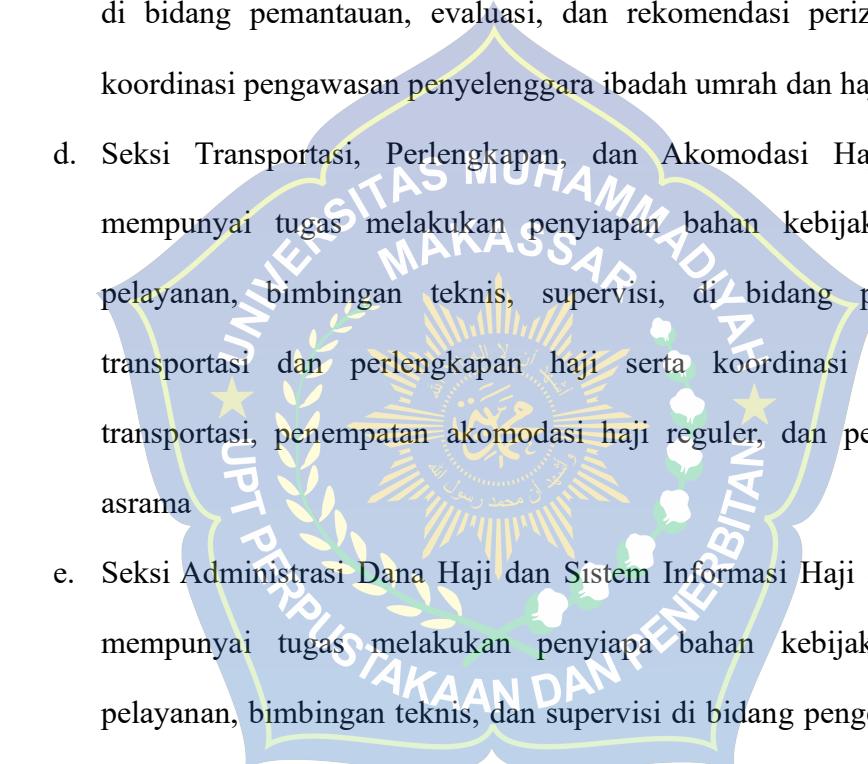
dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan (Mail Harapap, 2020).

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas bertugas melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi. Dalam melaksanakan tugas, Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi:

- a. penyiapan bahan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
- b. pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah;
- c. bimbingan teknis dan supervisi di bidang pendaftaran, dokumen haji, transportasi, perlengkapan, akomodasi haji reguler, bina haji regular, advokasi haji, bina penyelenggara umrah dan haji khusus, serta administrasi dana haji dan sistem informasi haji dan umrah;
- d. koordinasi pelayanan di asrama haji; dan
- e. evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah

Susunan Organisasi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah terdiri atas:

- a. Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, dan supervisi di bidang sinkronisasi data pendaftaran dan pembatalan haji regular, dan pengelolaan dokumen dan visa haji reguler.

- 
- b. Seksi Bina Haji Reguler dan Advokasi Haji mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, dan supervisi di bidang bimbingan jemaah dan kelompok bimbingan jemaah haji, bina petugas haji, dan advokasi haji reguler
 - c. Seksi Bina Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelayanan, bimbingan teknis, dan supervisi di bidang pemantauan, evaluasi, dan rekomendasi perizinan, serta koordinasi pengawasan penyelenggara ibadah umrah dan haji
 - d. Seksi Transportasi, Perlengkapan, dan Akomodasi Haji Reguler mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, supervisi, di bidang pengelolaan transportasi dan perlengkapan haji serta koordinasi di bidang transportasi, penempatan akomodasi haji reguler, dan pelayanan di asrama
 - e. Seksi Administrasi Dana Haji dan Sistem Informasi Haji dan Umrah mempunyai tugas melakukan penyiapa bahan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, dan supervisi di bidang pengelolaan dan administrasi keuangan operasional haji, data, dan sistem informasi haji dan umrah.

4. Konsep Ibadah Haji

Ibadah haji adalah rukun Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya. Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan bagi kaum muslim yang mampu secara material, fisik, maupun keilmuan dengan berkunjung ke beberapa tempat di Arab Saudi dan melaksanakan beberapa kegiatan

pada satu waktu yang telah ditentukan yaitu pada bulan Dzulhijjah. (Rezki & Suparti, 2023)

Secara bahasa Haji adalah menyengaja menuju ke tanah suci pada bulan tertentu yaitu bulan haji atau bulan dzulhijjah. Ibadah menuju Baitullah inilah yang disebut Haji. Sebab Baitullah adalah tempat yang diagungkan dan tempat yang suci bagi umat Islam karena merupakan tanah haram. Adapun berdasarkan istilah haji merupakan pekerjaan khusus yang dilakukan pada suatu waktu tertentu untuk mencapai tujuan yang tertentu pula. Disebutkan juga di dalam kitab Fiqh al-Hajj haji merupakan al-qasd yang memiliki arti untuk berhajat ataupun berkehendak. (Suci Wulandari et al., 2024)

Syarat wajib haji adalah sesuatu yang karenanya, maka diwajibkan ibadah haji bagi seseorang. Apabila syarat tersebut salah satunya tidak terpenuhi, maka gugurlah kewajiban hajinya. Syarat wajib haji yang mesti dipenuhi oleh calon jamaah haji tersebut adalah: Islam, Baligh, Berakal Sehat, Merdeka (bukan budak) dan mampu. (Simbolon & Imsar, 2021)

Selanjutnya rukun-rukun ibadah haji yang harus dikerjakan sesuai dengan ketentuan dalam ajaran agama islam. Rukun haji oleh Mazhab Imam Syaffi'i yaitu: Pertama, Ihram (niat saat akan mulai melakukan kegiatan haji ataupun umrah di waktu dan tempat tertentu). Kedua, Wukuf di arafah (dilaksanakan di waktu dzuhur tanggal 9 dzulhijjah hingga munculnya fajar di hari berikutnya). Ketiga, Thawaf al-ifadhah (mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh kali putaran, yang dilaksanakan di dalam masjidil haram dengan menutup aurat dan syarat-syarat lainnya). Keempat, Sa'I di antara shafa dan marwah (kegiatan perjalanan mulai dari shafa ke marwah satu kali

kemudian kembali dari marwah ke shafa satu kali dan diulang sebanyak tujuh kali). Kelima, Mencukur rambut kepala (sebagai tanda tahallul minimal tiga helai rambut sebatas ujung jari dan diperuntukkan kepada pria maupun wanita). Keenam, Tertib atau berarturan (Via Syahdaniya & Rifa'i, 2021).

5. Hubungan Ilmu Administrasi Negara Dengan Implementasi Sistem Informasi

Hubungan ilmu Administrasi Negara dengan implementasi sistem informasi sangat erat, karena ilmu administrasi negara mempelajari pengelolaan negara dan pemerintahan, sementara sistem informasi, khususnya teknologi informasi, menjadi alat penting dalam pelaksanaan administrasi negara, terutama dalam konteks *e-government*.

Administrasi negara, sebagai ilmu yang mempelajari tentang pengelolaan negara dan pemerintahan, mencakup berbagai aspek seperti perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Ilmu ini juga mempelajari struktur dan proses dalam sistem pemerintahan, serta bagaimana negara memberikan pelayanan kepada masyarakat (M Harry Mulya Zein et al., 2024).

Di era digital ini, sistem informasi, terutama teknologi informasi (TI), memainkan peran krusial dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi negara. Penerapan sistem informasi dalam administrasi negara, atau yang dikenal sebagai *e-government*, memungkinkan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, transparan, dan efisien kepada masyarakat (Muchtar et al., 2022).

Beberapa contoh hubungan antara ilmu administrasi negara dan implementasi sistem informasi (Yuliana, 2024) :

a. Peningkatan Pelayanan Publik:

Dengan adanya sistem informasi, pemerintah dapat menyediakan berbagai layanan publik secara online, 24/7, tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Contohnya adalah pelayanan perizinan online, pembayaran pajak secara elektronik, dan akses informasi publik melalui portal pemerintah.

b. Efisiensi dan Transparansi:

Sistem informasi membantu meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan negara. Proses birokrasi yang rumit dapat dipangkas, dan informasi dapat diakses dengan lebih mudah oleh masyarakat, mengurangi potensi korupsi dan penyalahgunaan wewenang.

c. Pemberdayaan Masyarakat:

Sistem informasi memungkinkan masyarakat untuk lebih terlibat dalam proses pemerintahan. Dengan adanya akses informasi yang mudah, masyarakat dapat memantau kinerja pemerintah, memberikan masukan, dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

d. Pengambilan Keputusan Berbasis Data:

Sistem informasi menyediakan data dan informasi yang akurat dan real-time, yang dapat digunakan oleh pemerintah dalam pengambilan keputusan. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk membuat kebijakan yang lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah suatu jenis pemikiran yang dipilih dari suatu teori, yang dianggap berkaitan dengan fokus atau judul penelitian dan bertujuan untuk pertanyaan yang ada dalam rumusan pertanyaan penelitian.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana inovasi Pelayanan Berbasis Online di Kementerian Agama Kota Makassar yang dilihat dari empat indikator yang perlu ada dalam pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Makassar dalam teori George C. Edward III dalam (Anta Kusuma & Simanungkalit, 2022) yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Maka dari aspek itu akan terwujud sebuah pelayanan publik yang berkualitas dan berguna bagi masyarakat umum.

Adapun yang menjadi kerangka berpikir pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini mengenai implementasi siskohat dalam pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Makassar dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh George C. Edward III yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Disposisi
4. Struktur Birokrasi

E. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Komunikasi

Fokus penelitian ini menyoroti sejauh mana informasi mengenai SISKOHAT disampaikan kepada berbagai pihak terkait, seperti petugas Kementerian Agama, operator SISKOHAT, dan calon jamaah haji. Komunikasi yang baik harus mencakup penyampaian informasi yang jelas dan konsisten tentang kebijakan, prosedur, serta penggunaan sistem SISKOHAT. Penelitian akan menggali apakah terdapat kendala dalam komunikasi antar pihak yang menghambat pemahaman dan penerapan sistem.

2. Sumber Daya

Penelitian ini juga akan mengkaji kecukupan sumber daya yang dimiliki oleh Kementerian Agama Kota Makassar dalam mendukung implementasi SISKOHAT. Fokus ini penting untuk menilai apakah keterbatasan sumber daya menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan kebijakan.

3. Disposisi (Sikap Pelaksana)

Disposition mencakup sikap, komitmen, dan pemahaman para pelaksana kebijakan terhadap sistem SISKOHAT. Penelitian akan menganalisis sejauh mana para pelaksana, termasuk petugas haji, memiliki dedikasi untuk mendukung kebijakan ini. Sikap yang positif dan

pemahaman yang baik terhadap SISKOHAT merupakan kunci keberhasilan implementasi kebijakan, sementara sikap negatif dapat menjadi hambatan.

4. Struktur Birokrasi

Fokus penelitian ini mencakup analisis struktur organisasi yang mendukung implementasi SISKOHAT. Penelitian akan menilai apakah prosedur kerja, mekanisme koordinasi, dan sistem pengawasan yang ada cukup efektif untuk memastikan pelaksanaan kebijakan berjalan dengan baik. Penelitian juga akan menggali potensi hambatan birokrasi yang dapat memperlambat atau menghambat implementasi sistem.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 28 Januari – 28 Maret 2025.

Adapun lokasi penelitian bertempat di Kementerian Agama Kota Makassar, Jl. Rappocini Raya No.223, Bua Kana, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90222.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk memahami dan menghasilkan data dari sudut pandang partisipan atau subjek penelitian. Penelitian menggunakan metode kualitatif akan menghasilkan data yang berupa narasi atau deskripsi sehingga peneliti dapat mengembangkan teori berdasarkan data yang diperoleh sehingga menekankan pentingnya konteks dan interaksi antara peneliti dan juga partisipan dalam proses pengumpulan data.

Adapun tipe penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memperoleh data dalam bentuk informasi. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data kemudian diuraikan secara menyeluruh dan teliti sesuai dengan apa yang ingin diketahui.

C. Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek atau objek penelitian melalui interaksi langsung dengan informan atau sumber

informasi pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar. Adapun sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi yaitu mengamati secara langsung aktivitas dan proses layanan haji oleh peneliti di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar.
- b. Wawancara yaitu berinteraksi langsung dengan pegawai Kementerian Agama yang bertanggung jawab dalam layanan haji dan calon jamaah haji yang menggunakan layanan tersebut.
- c. Dokumentasi yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang dikumpulkan terkait dengan pelayanan haji.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber yang sudah ada, seperti dokumen, laporan, atau penelitian terdahulu. Dalam penelitian ini, data data sekunder berupa dokumen terkait kebijakan pelaksanaan haji, laporan pada Kementerian Agama, artikel, atau studi sebelumnya mengenai siskohat. Data sekunder berguna untuk memberikan latar belakang, analisis tren, dan pemahaman lebih mendalam tentang konteks dan perkembangan sistem siskohat an perkembangan sistem siskohat dalam pelayanan haji.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah narasumber atau orang yang diminta keterangan berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan. Informan penelitian ini dipilih dari orang-orang yang mengetahui pokok permasalahan penelitian. Dimana informan ini diharapkan memberikan data secara obyektif, netral dan

dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini informan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh : Bapak H. Ambo Sakka, S.Ag., M.Ag.
2. Operator SISKOHAT : Bapak Ilham Hasanuddin, S.E
3. Calon jamaah haji : Ibu Suartini, ibu Norma dan ibu Maryani

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun beberapa teknik yang digunakan dalam pengambilan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan metode yang digunakan untuk pengambilan data secara ilmiah dengan cara mengamati lalu melakukan pencatatan terhadap hal yang diamati lalu memaparkan dan mendeskripsikan apa yang telah diamati saat pengambilan data (Hasanah, 2017).

2. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab secara dua arah dengan tatap muka yakni salah satu pihak sebagai penanya dan pihak yang satunya lagi sebagai narasumber dengan tujuan tertentu untuk memperoleh informasi dan data terkait penelitian. Wawancara menggunakan instrument penelitian berupa pedoman wawancara yang memuat hal hal yang ingin diketahui dan dibutuhkan peneliti terkait dengan permasalahan yang diteliti. (Ummah, 2019)

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini dipergunakan untuk melengkapi teknik observasi dan wawancara sekaligus menambah keakuratan, kebenaran.

Pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan (seperti gambar, kutipan, guntingan Koran, dan bahan referensi lainnya).

F. Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dengan demikian data yang akan direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara data yang diperoleh dari lokasi penelitian kemudian dituangkan dalam uraian atau laporan lengkap dan terperinci.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dengan cara merangkumnya secara ringkas dan mengkategorikannya sebelum menarik kesimpulan. Penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa berupa teks, grafik, atau diagram. Menampilkan data ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami dan merencanakan tahap analisis data selanjutnya. (Falabibah, 2023)

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang disampaikan masih bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti kuat dalam tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika kesimpulan awal tersebut didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat proses pengumpulan data di lapangan, maka

kesimpulan tersebut dianggap kredibel. Dengan demikian, kesimpulan ini diharapkan dapat menghasilkan temuan baru yang sebelumnya belum teridentifikasi. Temuan tersebut bisa berupa deskripsi atau penjelasan yang memperjelas gambaran suatu objek yang sebelumnya belum jelas. (Fitriana, 2014)

G. Teknik Pengabsahan Data

Salah satu cara yang paling penting dan mudah untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Pada triangulasi terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu, yaitu sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Untuk mengecek keabsahan data dilakukan dengan cara melakukan verifikasi cek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

Misalnya, mengecek data dapat dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jika teknik pengujian pengabsahan data menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang relevan untuk memastikan bahwa data tersebut dianggap benar.

3. Tiangulasi Waktu

Pengumpulan data melalui teknik wawancara pada pagi hari saat informan masih segar akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Atau ini dapat dilakukan dengan memverifikasi dengan wawancara, observasi atau teknik lain pada waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil pengujian menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang untuk menciptakan kepastian data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Deskripsi Umum Kantor Kementerian Agama Kota Makassar

Kantor Kementerian Agama Kota Makassar merupakan lembaga vertikal yang berada di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia. Instansi ini bertugas melaksanakan kebijakan dan program pemerintah dalam bidang keagamaan di wilayah administratif Kota Makassar. Dalam konteks otonomi daerah, keberadaan kantor ini menjadi sangat penting karena berfungsi sebagai pelaksana teknis urusan keagamaan yang mencakup pendidikan agama, pelayanan haji dan umrah, bimbingan masyarakat Islam, pembinaan kerukunan umat beragama, serta pengelolaan data dan informasi keagamaan.

Kantor ini berlokasi di Jalan Rappocini Raya No. 4, Kelurahan Rappocini, Kecamatan Rappocini, Kota Makassar. Lokasinya yang berada di kawasan strategis perkotaan memudahkan aksesibilitas bagi masyarakat dari berbagai kecamatan. Keberadaan kantor ini sangat penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan keagamaan, mulai dari pelayanan ibadah haji dan umrah, pendidikan agama, layanan keagamaan lintas agama, hingga pelaporan dan pendataan kegiatan keagamaan.

Dalam bidang penyelenggaraan ibadah haji, Kantor Kementerian Agama Kota Makassar mengelola dan mengawasi pelaksanaan berbagai tahapan pelayanan haji secara administratif dan teknis. Salah satu sistem yang digunakan dalam mendukung efisiensi pelayanan ini adalah Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Sistem ini

dirancang untuk mempercepat proses pendaftaran jemaah haji, validasi data, pengelolaan kuota, hingga pemantauan jadwal keberangkatan. Dengan sistem ini, pelayanan menjadi lebih transparan dan akuntabel, serta memudahkan koordinasi antara berbagai pihak terkait, seperti bank penerima setoran haji dan maskapai penerbangan.

Sebagai instansi pelayanan publik, kantor ini juga memiliki peran penting dalam bidang pendidikan dan kehidupan sosial-keagamaan. Berbagai kegiatan seperti pembinaan guru agama, pelatihan manajemen haji, seminar keagamaan, serta dialog antarumat beragama dilakukan secara rutin untuk mendukung terciptanya kehidupan beragama yang harmonis di tengah keberagaman masyarakat Makassar. Selain itu, kantor ini juga melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan kegiatan keagamaan masyarakat dan membantu penyelesaian berbagai isu keagamaan di tingkat lokal.

Kantor Kemenag Kota Makassar terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memanfaatkan teknologi informasi, memperbaiki sistem birokrasi, serta meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Dukungan fasilitas yang memadai, seperti ruang layanan publik, jaringan internet, perangkat komputerisasi, serta tenaga pegawai yang profesional, menjadi bagian penting dalam menunjang kelancaran aktivitas pelayanan keagamaan kepada masyarakat.

Dengan wilayah kerja yang meliputi seluruh kecamatan di Kota Makassar, kantor ini menjadi pusat layanan keagamaan yang strategis dan memiliki jangkauan yang luas. Keberadaan Kantor Kementerian Agama

Kota Makassar tidak hanya menjadi simbol kehadiran negara dalam urusan keagamaan, tetapi juga menjadi bagian integral dalam upaya pembangunan masyarakat yang beriman, toleran, dan berkeadaban.



Gambar 4.1 Kantor Kementerian Agama Kota Makassar

2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Makassar

a. Visi

“Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”.

Makna dari Visi Kementerian Agama yaitu :

- 1) Kementerian Agama yang profesional dan andal adalah adalah Kementerian Agama didukung oleh ASN yang memiliki keahlian dan keterampilan yang memerlukan kepandaian khusus serta dapat dapat dipercaya dalam menghasilkan produk yang berkualitas di bidang agama dan pendidikan.
- 2) Yang dimaksud “dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul” adalah produk yang berupa masyarakat

yang taat dan sungguh-sungguh menjalankan ibadah, selalu menghindarkan perilaku atau pengungkapan yang ekstrem dan berkecenderungan ke arah dimensi atau jalan tengah, sempurna perkembangan akal budinya (untuk berpikir, mengerti, dan sebagainya) dan tajam pikiran, serta lebih pandai dan cakap.

- 3) Yang dimaksud “untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong” adalah bahwa masyarakat yang mempunyai ciri-ciri di atas akan memberikan kontribusi terhadap terwujudnya visi Presiden dan Wakil Presiden dalam mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.

b. Misi

- 1) Meningkatkan Pemahaman Dan Pengamalan Ajaran Agama
- 2) Memantapkan Kerukunan Intra Dan Antar Umat Beragama
- 3) Menyediakan Pelayanan Kehidupan Beragama Yang Merata Dan Berkualitas
- 4) Meningkatkan Pemanfaatan Dan Kualitas Pengelolaan Potensi Ekonomi Keagamaan
- 5) Mewujudkan Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah Yang Berkualitas Dan Akuntabel
- 6) Meningkatkan Akses Dan Kualitas Pendidikan Umum Berciri Agama, Pendidikan Agama Pada Satuan Pendidikan Umum, Dan Pendidikan Keagamaan.
- 7) Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Bersih, Akuntabel, Dan Terpercaya

3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Makassar

Struktur organisasi adalah kerangka menentukan bagaimana tugas-tugas, tanggung jawab, dan otoritas didistribusikan di dalam suatu organisasi. Berikut merupakan struktur organisasi kantor Kementerian Agama Kota Makassar:



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Makassar

4. Tugas Pokok Dan Uraian Tugas Jabatan

Berikut merupakan tugas pokok dan uraian jabatan berdasarkan tabel struktur organisasi di atas:

a. Kepala Kantor

Bertanggung jawab atas keseluruhan pelaksanaan tugas dan fungsi kementerian agama di tingkat kota, termasuk:

- 1) Perumusan dan penetapan visi, misi, serta kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat.
 - 2) Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan kehidupan beragama.
 - 3) Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan.
 - 4) Pembinaan kerukunan umat beragama.

b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Tugas dan fungsi bagian tata usaha kantor kementerian agama tingkat kota adalah:

- 1) Mengkoordinasikan penyusunan rencana, program, anggaran, dan perjanjian kinerja
 - 2) Melakukan evaluasi dan pelaporan
 - 3) Mengelola keuangan dan perbendaharaan
 - 4) Melakukan verifikasi akuntansi instansi
 - 5) Mengelola sistem informasi manajemen dan akuntansi barang milik negara
 - 6) Menyusun organisasi dan tata laksana
 - 7) Mengelola urusan kepegawaian
 - 8) Menyusun peraturan perundang-undangan dan bantuan hukum
 - 9) Melaksanakan bimbingan kerukunan umat beragama
 - 10) Melakukan pelayanan informasi dan hubungan masyarakat
- c. Kepala Seksi Pendidikan Madrasah

Tugas dan fungsi bidang pendidikan madrasah kementerian agama tingkat kota adalah:

- 1) Menyusun kebijakan teknis dan perencanaan pendidikan madrasah
- 2) Melakukan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah
- 3) Mengevaluasi dan menyusun laporan di bidang pendidikan madrasah
- 4) Menyiapkan bahan perencanaan
- 5) Memenuhi standar nasional pendidikan madrasah
- 6) Melakukan bimbingan teknis dan supervisi di bidang pendidikan madrasah

- 7) Mengelola data dan sistem informasi pendidikan madrasah
- d. Kepala Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren
- Tugas dan fungsi bidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren adalah:
- 1) Penyiapan Perumusan Kebijakan Teknis Dan Perencanaan Dibidang Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren.
 - 2) Pelaksanaan Pelayanan, Bimbingan,Dan Pembinaan Dibidang Pendidikan Diniyah Takmiliyah, Diniyah Formal,dan kesetaraan, Pendidikan Pesantren, Dan Pendidikan Al-Quran, Serta Pengelolaan Sistem Informasi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren.
 - 3) Evaluasi dan Penyusunan Laporan Dibidang Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren.
- e. Kepala Seksi Pendidikan Agama Islam
- Tugas dan fungsi bidang pendidikan agama islam adalah:
- 1) Melaksanakan pembinaan, pelayanan, dan pengawasan terhadap penyelenggaraan Pendidikan Agama Islam (PAI) pada satuan pendidikan umum di Kota Makassar.
 - 2) Menyusun rencana kerja dan program peningkatan mutu PAI.
 - 3) Membina kompetensi dan profesionalisme guru PAI, termasuk pelatihan dan sertifikasi.
 - 4) Mendorong pelaksanaan kurikulum PAI yang sesuai standar nasional.
 - 5) Melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan PAI di sekolah umum.

- 6) Menjalin kerja sama dengan Dinas Pendidikan, sekolah, dan stakeholder lainnya.
- 7) Mengelola administrasi guru PAI (data EMIS, SIMPATIKA, TPG, dsb.).
- 8) Membina kegiatan keagamaan siswa seperti Rohis, pesantren kilat, dll.

f. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

Tugas dan fungsi penyelenggaraan haji dan umrah kantor kementerian agama tingkat kota adalah:

- 1) Menyusun bahan dan kebijakan teknis penyelenggaraan haji dan umrah.
- 2) Melaksanakan pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah.
- 3) Memberikan bimbingan teknis dan supervisi.
- 4) Mengelola sistem informasi haji dan umrah.
- 5) Menyusun rencana dan laporan penyelenggaraan haji dan umrah.
- 6) Mengkoordinasikan pelayanan di asrama haji.
- 7) Melakukan evaluasi dan penyusunan laporan.

g. Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

Tugas:

Melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang urusan agama Islam berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Makassar.

Fungsi:

- 1) Penyiapan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis dan perencanaan di Bidang urusan agama Islam.
- 2) Pelayanan dan pemenuhan Standar pelayanan urusan agama Islam.
- 3) Bimbingan teknis dan supervisi di bidang kemasjidan, hisab rukyat dan bina syariah, bina paham keagamaan dan kepustakaan Islam, kepenghuluan dan fasilitasi keluarga sakinah, fasilitasi bina lembaga dan sarana prasarana kantor urusan agama, serta pengelolaan sistem informasi urusan agama Islam.
- 4) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang urusan agama Islam dan bina kantor urusan agama.

h. Penyelenggara Zakat Dan Wakaf

Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat, dan Wakaf mempunyai tugas melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang penerangan agama Islam, dan pemberdayaan zakat dan wakaf berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Makassar.

Dalam melaksanakan tugas, Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat, dan Wakaf menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyiapan bahan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penerangan agama Islam, dan pemberdayaan zakat dan wakaf.
- 2) Pelayanan dan pemenuhan standar nasional penerangan agama Islam, dan pemberdayaan zakat dan wakaf.

3) Bimbingan teknis dan supervisi di bidang penerangan dan penyuluhan agama Islam, kemitraan umat, publikasi dakwah, dan hari besar Islam, seni budaya Islam, musabaqah Al-Quran dan Al-Hadits, pemberdayaan, pemantauan, dan evaluasi lembaga pengelola zakat dan harta benda wakaf, serta pengelolaan sistem informasi penerangan agama Islam dan pemberdayaan zakat dan wakaf.

4) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penerangan agama Islam, dan pemberdayaan zakat.

i. Penyelenggara Kristen

Tugas dan fungsi bimas kristen kementerian agama tingkat kota adalah:

- 1) Menyusun bahan dan melaksanakan kebijakan teknis.
- 2) Melakukan pelayanan dan pemenuhan standar nasional bimbingan masyarakat Kristen.
- 3) Melakukan bimbingan teknis dan supervisi.
- 4) Melakukan pengelolaan sistem informasi.
- 5) Menyusun rencana dan pelaporan.
- 6) Melakukan pembinaan.
- 7) Melakukan pengelolaan data dan informasi

5. Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu

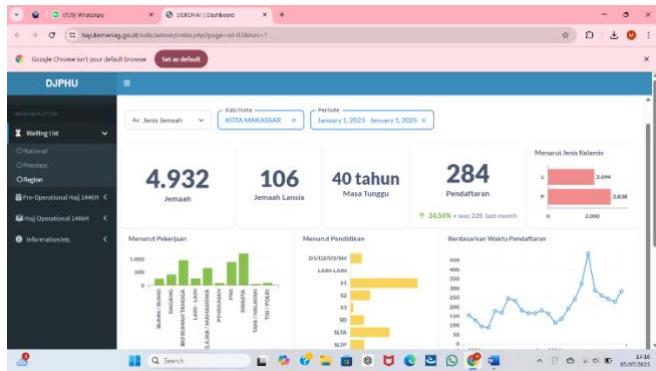
SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) adalah sistem elektronik nasional yang mengelola seluruh proses penyelenggaraan haji, mulai dari pendaftaran, administrasi berkas, pelunasan BPIH, visa dan paspor, hingga pemulangan jamaah. Sistem ini terhubung secara real-time antara pusat, Kanwil, Kemenag kab/kota, serta

bank dan lembaga di Arab Saudi. Selain itu, sistem ini telah memperoleh sertifikasi internasional ISO 27001 untuk menjamin keamanan, integritas, dan kerahasiaan data.

Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kota Makassar merupakan bagian penting dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jemaah haji. Sistem ini dirancang untuk menyatukan seluruh proses administrasi dan manajemen data penyelenggaraan ibadah haji secara elektronik, mulai dari tahap pendaftaran, pengelolaan data jemaah, verifikasi dokumen, hingga pemantauan keberangkatan dan kepulangan jemaah.

Dalam pelaksanaannya, petugas di Kemenag Kota Makassar tidak hanya mengelola sistem secara teknis, tetapi juga memberikan pelayanan administratif dan konsultasi langsung kepada calon jemaah yang membutuhkan informasi atau bantuan dalam proses pendaftaran dan persiapan haji. Mereka juga bertanggung jawab atas koordinasi dengan berbagai pihak terkait, seperti bank, dinas kesehatan, dan Kantor Wilayah Kemenag Provinsi.

Melalui penggunaan SISKOHAT, proses pelayanan menjadi lebih transparan, efisien, dan akurat karena semua data tersimpan secara digital dan dapat dipantau secara real-time. Hal ini juga memudahkan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelayanan haji di tingkat kota. SISKOHAT menjadi instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan haji yang profesional dan terintegrasi, sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang cepat, mudah, dan akuntabel.



Gambar 4.3 Dashboard SISKOHAT

Pendataan dalam layanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan tahapan awal yang sangat krusial dalam keseluruhan proses penyelenggaraan ibadah haji. Proses ini menjadi dasar bagi seluruh aktivitas administratif dan teknis yang akan dilalui oleh calon jemaah, karena setiap langkah berikutnya bergantung pada data yang telah dihimpun dan diolah dalam sistem ini. Pendataan ini dilakukan oleh petugas SISKOHAT di bawah Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Makassar. Pendataan dilakukan setelah calon jemaah mengajukan keinginan untuk mendaftar haji.

Adapun pendataan awal dalam proses pendaftaran haji, calon jemaah diarahkan untuk membuka rekening tabungan haji pada salah satu bank penerima setoran yang telah ditunjuk oleh Kementerian Agama. Setelah itu, calon jemaah melakukan setoran awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) sesuai dengan jumlah yang ditetapkan oleh pemerintah setiap tahunnya.

Setelah melakukan setoran awal, calon jemaah wajib menyerahkan dokumen pendukung kepada petugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama.

Implementasi Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kota Makassar pada tahun 2025 memberikan kontribusi signifikan dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan jamaah haji. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah jamaah haji asal Kota Makassar yang diberangkatkan pada tahun 2025 mencapai 1.169 orang. Seluruh jamaah tersebut telah melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) sebesar Rp55.431.750,78 per orang, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dari Kementerian Agama Republik Indonesia. Para jamaah tersebut diberangkatkan dalam beberapa kelompok terbang (kloter) yang dibagi berdasarkan wilayah dan kesiapan dokumen. Melalui SISKOHAT, proses pelunasan, penjadwalan keberangkatan, serta pembagian kloter dapat dilakukan secara terstruktur dan terintegrasi, meminimalkan kesalahan administrasi.

Selain itu, sistem ini juga memberikan transparansi dalam informasi masa tunggu haji, yang pada tahun 2025 di Kota Makassar tercatat mencapai kurang lebih 41 tahun bagi pendaftar baru. Lamanya masa tunggu ini menjadi tantangan tersendiri dalam pelayanan haji, terutama dalam aspek perencanaan jangka panjang dan manajemen data calon jamaah. Secara keseluruhan, SISKOHAT telah membantu meningkatkan efisiensi pelayanan, meskipun tetap diperlukan peningkatan pada sisi teknis dan edukasi pengguna untuk optimalisasi sistem.

B. Hasil Penelitian

Implmentasi SISKOHAT dalam pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Makassar di ukur menggunakan 4 indikator, yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau informasi dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan agar pesan tersebut dapat dipahami dan diterima dengan baik. Komunikasi tidak hanya melibatkan penyampaian informasi, tetapi juga penerimaan dan pemahaman pesan yang disampaikan. Tanpa komunikasi yang jelas, konsisten, dan tepat sasaran, maka suatu kebijakan sangat mungkin gagal dalam tahap pelaksanaannya.

Dalam pelayanan haji di Kementerian Agama (Kemenag), komunikasi mencakup proses penyampaian informasi terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji kepada jemaah, petugas haji, serta pihak-pihak terkait lainnya. Hal ini termasuk bagaimana sistem Siskohat mendukung aliran informasi yang jelas, cepat, dan mudah dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses pelayanan haji.

Keberhasilan implementasi sistem ini dalam pelayanan haji tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologinya, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi antara berbagai pihak yang terlibat, mulai dari petugas Kementerian Agama, penyelenggara haji, hingga jemaah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak H. Ambo Sakka, S.Ag., M.Ag. selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Makassar menyatakan bahwa:

“..di Kemenag kota Makassar, kami rutin mengadakan pelatihan, bimbingan teknis (bimtek), yang difokuskan pada pemahaman sistem dan operasional SISKOHAT. Biasanya pelatihan ini dilakukan menjelang musim pendaftaran haji atau sebelum keberangkatan jamaah. Pelatihannya itu seperti penggunaan dan pembaharuan modul SISKOHAT, prosedur verifikasi dan validasi

dokumen, sinkronisasi data dengan pusat dan provinsi. Selain itu, kami juga mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh Kemenag Kanwil Provinsi Sulawesi Selatan jika ada sistem atau fitur baru yang diluncurkan.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 Februari 2025)

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa Kementerian Agama Kota Makassar secara aktif dan berkelanjutan melaksanakan pelatihan serta bimbingan teknis (bimtek) terkait penggunaan SISKOHAT. Hal ini menunjukkan adanya komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan dan profesionalitas petugas haji, serta memastikan bahwa proses administrasi haji dapat berjalan secara efektif, efisien, dan terintegrasi.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Ilham Hasanuddin, S.E selaku operator SISKOHAT Kementerian Agama Kota Makassar, menyatakan bahwa:

“..dalam mengoperasikan SISKOHAT kendalanya itu di jaringan internet dan server yang tidak stabil terutama saat jam-jam sibuk atau ketika banyak data yang harus diunggah secara bersamaan dan biasanya juga serves pusat mengalami gangguan. Apabila saat banyak mengakses sistem secara bersamaan dan ada juga kendala dalam keselahan pengimputan data calon jamaah dan hanya beberapa yang dapat diperbaiki makanya sebagai calon jamaah harus teliti dalam mengisi platform karena calon jamaah sendiri yang mengisi data, sebagai operator saya mengecek ulang secara teliti juga, apabila ada kesalahan dari calon jamaah haji dan tidak dapat diubah calon jamaah harus bersedia meng tandatangani berita acara karena kesalahan dalam mengisi data diplatform.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 februari 2025).

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa pengoperasian SISKOHAT di Kemenag Kota Makassar masih menghadapi kendala, terutama jaringan dan server yang tidak stabil saat jam sibuk. Selain itu, kesalahan pengisian data oleh calon jamaah juga menjadi masalah, karena tidak semua dapat diperbaiki. Jika terjadi kesalahan yang tak bisa diubah,

calon jamaah harus menandatangani berita acara sebagai bentuk tanggung jawab.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada ibu Suartini selaku calon jamaah, menyatakan bahwa:

“..kalau saya pribadi tidak begitu paham mengenai internet dan situs tersebut, jadi biasanya saya mendapat informasi langsung dari kantor Kemenag, biasanya saya datang ke bagian pelayanan haji, lalu bertanya ke petugas di sana. Kadang-kadang juga anak saya yang membantu mendapatkan informasi melalui layanan itu.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 februari 2025)

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa sebagian calon jamaah masih mengalami kesulitan dalam mengakses informasi secara mandiri melalui internet atau platform digital. Mereka lebih memilih datang langsung ke kantor Kemenag untuk mendapatkan informasi dari petugas, atau meminta bantuan keluarga, seperti anak, dalam mengakses layanan online.

Adapun tambahan pernyataan dari Ibu Maryani selaku calon jamaah, yang menyatakan bahwa:

”..saya merasa sangat terbantu, karena petugas di sini banyak membantu dan tidak langsung menyuruh saya buka-buka aplikasi sendiri. Mereka jelaskan dengan perlahan, dan menuliskan langkah-langkahnya. Tapi saya tetap merasa lebih nyaman kalau dijelaskan langsung daripada lewat layar komputer, karena saya tidak terlalu paham soal itu. Kalau bisa, setiap calon jamaah dikasih selebaran ringkas berisi tahapan-tahapannya.” (Hasil wawancara pada tanggal 31 Juli 2025)

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa jamaah lansia mengalami kesulitan menerima informasi melalui SMS atau aplikasi. Informasi sering terlambat dan sulit dipahami, sehingga mereka menginginkan cara komunikasi yang lebih langsung, seperti telepon atau

pertemuan tatap muka, agar lebih tenang dan siap menghadapi keberangkatan.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan bimbingan teknis (bimtek) terkait SISKOHAT rutin dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Makassar, terutama menjelang pendaftaran haji atau keberangkatan jamaah, dengan fokus pada pemahaman modul, verifikasi data, dan sinkronisasi sistem. Meskipun demikian, kendala masih sering terjadi seperti komunikasi dalam pelayanan haji, khususnya bagi jamaah lansia, masih kurang optimal. Banyak jamaah tidak memahami penggunaan internet atau aplikasi digital, sehingga lebih mengandalkan informasi langsung dari kantor Kemenag atau bantuan keluarga.

2. Sumber Daya

Sumber daya adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk mendukung, menjalankan, atau mencapai tujuan tertentu, baik dalam konteks individu, organisasi, maupun suatu sistem. Dalam pengertian umum, sumber daya mencakup berbagai bentuk, seperti manusia, material, finansial, teknologi, waktu, dan informasi.

Sumber daya adalah segala bentuk potensi atau aset yang dapat dimanfaatkan untuk menunjang pelaksanaan suatu kegiatan, program, atau kebijakan dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Dalam implementasi suatu sistem, seperti Sistem Informasi dan Komunikasi Haji Terpadu (SISKOHAT), sumber daya berperan sebagai fondasi utama yang memungkinkan sistem tersebut berfungsi sebagaimana mestinya. Tanpa adanya sumber daya yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, maka sistem akan mengalami hambatan dalam

operasionalnya. Misalnya, tenaga kerja atau pegawai yang tidak memiliki keahlian teknis dalam pengoperasian sistem informasi dapat menyebabkan kesalahan dalam penginputan data, keterlambatan pelayanan, dan rendahnya kepuasan jemaah haji terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu, ketersediaan teknologi yang mendukung, seperti perangkat keras (komputer, server) dan perangkat lunak (software aplikasi), sangat penting agar sistem informasi dapat diakses dan dijalankan dengan lancar. Teknologi ini juga harus didukung oleh infrastruktur lain seperti jaringan internet yang stabil dan sistem keamanan data yang andal agar informasi dapat tersimpan dan dikelola dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti sebagaimana hasil wawancara dengan dengan Bapak H. Ambo Sakka, S.Ag., M.Ag. selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Makassar menyatakan bahwa:

”..secara keseluruhan sumber daya manusia kami sudah cukup daya manusia kami sudah cukup siap dalam mengoperasikan SISKOHAT. Pegawai yang ditugaskan dibagian pelayanan haji sudah pernah ikut pelatihan dan bimbingan teknis, jadi mereka sudah paham cara kerja sistemnya. Selain itu, kami juga terus mengikuti perkembangan sistem, kalau ada pembaharuan dari pusat, biasanya ada sosialisasi atau pelatihan lagi. Jadi kami berusaha supaya semua pegawai tetap paham dan siap melayani dengan baik.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 februari 2025)

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa secara umum sumber daya manusia di Kementerian Agama Kota Makassar sudah cukup siap dalam mengoperasikan SISKOHAT. Para pegawai di bagian pelayanan haji telah mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis, sehingga memahami cara kerja sistem. Selain itu, mereka juga terus mengikuti perkembangan dan

pembaruan sistem melalui sosialisasi atau pelatihan dari pusat, agar tetap mampu memberikan pelayanan yang baik dan responsif.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Ilham Hasanuddin, S.E selaku operator SISKOHAT Kementerian Agama Kota Makassar, menyatakan bahwa:

“..dukungan sumber daya di kantor kami untuk menjalankan sistem SISKOHAT cukup memadai, yang paling utama komputer dan jaringan internet, karena semua data jamaah masuk lewat sistem online. Lalu ada juga ruangan khusus pelayanan haji. Jadi jamaah bisa datang dan kami layani dengan nyaman.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 februari 2025)

Adapun tambahan pernyataan dari bapak Ilham Hasanuddin, S.E menyatakan bahwa :

“..saat ini, ada sekitar 12 pegawai pelayanan Haji, 3 di antaranya yang secara aktif menangani operasional SISKOHAT di kantor Kemenag Makassar. Jumlah ini sudah cukup.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 februari 2025).

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa dukungan sumber daya di Kementerian Agama Kota Makassar dalam menjalankan SISKOHAT sudah cukup memadai. Sarana seperti komputer, jaringan internet, dan ruangan khusus pelayanan haji telah tersedia, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lancar dan jamaah merasa nyaman saat datang untuk mengurus keperluan haji dan juga diketahui bahwa jumlah pegawai ada 12 yang menangani operasional sistem ini berkisar 3 orang. Jumlah tersebut dianggap cukup untuk menjalankan tugas sehari-hari.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Suartini selaku calon jamaah, menyatakan bahwa:

”..selama ini Alhamdulillah pegawai di sini sangat membantu, pernah saya bingung masalah dokumen pegawai jelaskan satu persatu dengan sabar arahkan langkah-langkahnya. Sejauh ini pegawai sangat ramah dan sabar dalam melayani saya.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 februari 2025).

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa pelayanan pegawai di Kementerian Agama Kota Makassar dinilai sangat baik oleh calon jamaah. Pegawai dinilai ramah, sabar, dan membantu, terutama dalam memberikan penjelasan terkait dokumen dan prosedur yang perlu dilakukan. Hal ini mencerminkan kualitas pelayanan yang responsif dan bersifat humanis terhadap kebutuhan jamaah.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Norma selaku calon jamaah haji, menyatakan bahwa:

”..petugas di kantor Kemenag terlihat cukup sigap dan menguasai sistem pendaftaran. Mereka membantu kami dengan sabar saat ada kendala atau pertanyaan. Namun, kadang saat ramai, pelayanan jadi agak lama.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 februari 2025).

Adapun tambahan pernyataan dari Ibu Maryani selaku calon jamaah, yang menyatakan bahwa:

”.. menurut saya, pelayanan di sini sudah cukup baik. Petugasnya cepat tanggap dan profesional. Saya mendaftar tidak sampai setengah hari, semua dokumen langsung dicek dan dibantu pengisiannya. Komputernya juga sudah modern dan antreannya teratur. Saya kira sumber daya di sini sudah sangat mendukung. Ruang tunggu bersih dan nyaman, bahkan ada petugas yang siap bantu kalau kita tidak paham prosesnya. Sudah sangat memudahkan jamaah seperti kami.” (Hasil wawancara pada tanggal 31 Juli 2025)

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum sumber daya manusia di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar telah siap dan kompeten dalam mengoperasikan sistem SISKOHAT. Para pegawai yang bertugas di bagian pelayanan haji telah mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis, serta terus diperbarui pengetahuannya melalui sosialisasi atau pelatihan lanjutan jika terdapat pembaruan sistem dari pusat. Fasilitas penunjang seperti komputer, jaringan internet, dan ruang khusus

pelayanan haji juga telah tersedia dengan baik, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lancar dan nyaman. Dari sisi pelayanan, pegawai dinilai ramah, sabar, dan informatif dalam membantu jamaah, terutama dalam memberikan penjelasan terkait dokumen dan prosedur yang harus dilalui.

3. Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana merujuk pada perilaku, tanggapan, dan kesiapan mental para pelaksana kebijakan atau program dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.

Dalam konteks implementasi SISKOHAT di Kementerian Agama, disposisi atau sikap pelaksana sangat menentukan keberhasilan sistem tersebut. Misalnya, petugas yang memahami manfaat SISKOHAT dan memiliki komitmen untuk melayani jemaah haji dengan baik akan lebih proaktif dalam mengelola data, merespons keluhan, dan memperbaiki kekurangan teknis di lapangan. Namun, jika ada petugas yang merasa terbebani, tidak peduli terhadap sistem, atau menolak perubahan, maka hal tersebut bisa menyebabkan pelaksanaan sistem menjadi tidak maksimal, meskipun sumber daya dan infrastruktur sudah memadai.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti sebagaimana hasil wawancara dengan dengan Bapak H. Ambo Sakka, S.Ag., M.Ag. selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Makassar menyatakan bahwa:

“..sikap dan komitmen pegawai kami dalam mendukung pengoperasian SISKOHAT bisa saya bilang cukup baik. Mereka menunjukkan keseriusan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas, apalagi karena ini menyangkut pelayanan ibadah yang sangat penting bagi masyarakat. Selain itu kita juga punya komitmen

melayani jamaah sepenuh hati. Jadi bukan hanya sekedar menjalankan sistem, tapi benar-benar ingin memastikan jamaah mendapat pelayanan terbaik.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 februari 2025)

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa sikap dan komitmen pegawai Kementerian Agama Kota Makassar dalam mendukung pengoperasian SISKOHAT dinilai cukup baik. Mereka menjalankan tugas dengan serius dan penuh tanggung jawab, karena menyadari pentingnya pelayanan ibadah haji bagi masyarakat. Komitmen pelayanan yang diberikan juga tidak hanya bersifat teknis, tetapi disertai niat untuk memberikan pelayanan terbaik secara tulus kepada jamaah.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Ilham Hasanuddin S.E selaku operator SISKOHAT Kementerian Agama Kota Makassar, menyatakan bahwa:

“..sistem SISKOHAT ini sangat membantu dan cukup efektif dalam pengelolaan data jamaah haji. Dulu sebelum ada sistem ini, semuanya masih manual. Jadi butuh waktu lama untuk proses pendaftaran dan pengecekan data. Tapi sekarang semua sudah terhubung secara online lebih efisien dan tertata rapi. Dengan SISKOHAT kami bisa langsung melihat status jamaah, mulai dari pendaftaran, pelunasan sampai data keberangkatan.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 februari 2025).

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa sistem SISKOHAT sangat membantu dan efektif dalam pengelolaan data jamaah haji. Sebelum adanya sistem ini, proses dilakukan secara manual dan memakan waktu. Kini, dengan sistem online yang terintegrasi, proses menjadi lebih cepat, efisien, dan tertata rapi. Operator dapat langsung memantau status jamaah mulai dari pendaftaran, pelunasan, hingga keberangkatan.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada ibu Suartini selaku calon jamaah, menyatakan bahwa:

“..dengan adanya sistem ini proses administrasi haji jadi lebih cepat dan jelas. Saya bisa tahu posisi saya dalam antrian haji, status pembayaran dan informasi keberangkatan semuanya dalam satu sistem. Waktu saya daftar petugas menjelaskan bahwa semua data masuk lewat online dan langsung terhubung ke pusat. Jadi saya tidak perlu bolak-balik bawa berkas fisik ke kantor. Tinggal serahkan dokumen utama sekali, lalu semuanya diinput dan dicek lewat sistem.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 februari 2025)

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Norma selaku calon jamaah, menyatakan bahwa :

”..proses penanganan berkas di Kemenag cukup cepat. Setelah saya menyerahkan dokumen, petugas langsung memprosesnya dan memberi tahu langkah selanjutnya. Saya merasa sistem yang digunakan sudah rapi dan terorganisir.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 februari 2025).

Adapun tambahan pernyataan dari Ibu Maryani selaku calon jamaah, yang menyatakan bahwa :

”..saya sangat terbantu dengan sikap petugas yang ramah dan sabar. Waktu saya bingung dengan dokumen yang harus dibawa, mereka menjelaskan dengan perlahan tanpa marah atau terburu-buru. Bahkan mereka menawarkan untuk membantu mengisi formulir, karena saya sudah agak tua dan susah baca tulisan kecil. Saya merasa dihargai dan dilayani dengan baik, tidak dibedakan walaupun saya tidak terlalu paham soal sistem online.” (Hasil wawancara pada tanggal 31 Juli 2025)

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa calon jamaah merasakan manfaat langsung dari penggunaan sistem SISKOHAT. Proses administrasi haji menjadi lebih cepat, jelas, dan transparan. Informasi seperti antrian, status pembayaran, dan jadwal keberangkatan dapat diakses dalam satu sistem. Selain itu, dengan sistem online, calon jamaah tidak perlu lagi membawa berkas fisik berulang kali, cukup menyerahkan dokumen utama sekali, lalu data langsung diinput dan diverifikasi melalui sistem yang terhubung ke pusat.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa sikap dan komitmen pegawai Kementerian Agama Kota Makassar dalam mendukung pengoperasian SISKOHAT sangat baik, ditunjukkan melalui tanggung jawab dan keseriusan mereka dalam memberikan pelayanan ibadah haji. Pegawai tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga berkomitmen memberikan pelayanan terbaik dengan sepenuh hati. Kehadiran sistem SISKOHAT sendiri sangat membantu dalam pengelolaan data jamaah haji secara lebih efisien dan tertata, menggantikan proses manual yang sebelumnya memakan waktu dan tenaga. Dengan sistem ini, proses administrasi menjadi lebih cepat, transparan, dan terintegrasi secara online, memungkinkan jamaah untuk mengetahui status pendaftaran, pembayaran, dan keberangkatan tanpa harus sering datang ke kantor atau membawa banyak dokumen fisik.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi adalah susunan atau tatanan organisasi dalam suatu lembaga pemerintahan yang mengatur bagaimana tugas, wewenang, dan tanggung jawab dibagi dan dijalankan oleh setiap unit atau individu di dalamnya.

Struktur birokrasi umumnya bersifat hierarkis, artinya terdapat jenjang yang jelas antara atasan dan bawahan. Setiap level memiliki peran dan fungsi tertentu yang diatur secara formal melalui peraturan atau prosedur tetap (standard operating procedures/SOP). Tujuan dari struktur birokrasi ini adalah untuk menciptakan keteraturan, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti sebagaimana hasil wawancara dengan dengan Bapak H. Ambo Sakka, S.Ag., M.Ag.

selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Makassar menyatakan bahwa:

”..mekanisme kordinasi kami berjalan secara rutin dan terstruktur. Dalam proses administrasi haji, kami diseksi penyelenggara haji selalu bekerja sama dengan beberapa bagian lain, terutama operator SISKOHAT, dan keuangan. Jadi intinya kami tidak jalan sendiri-sendiri. Semua saling berkordinasi, saling bantu, dan bekerja sama agar pelayanan kepada jamaah bisa berjalan dengan baik dan sesuai prosedur.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 februari 2025).

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa mekanisme koordinasi di Kementerian Agama Kota Makassar dalam proses administrasi haji berjalan secara rutin dan terstruktur. Setiap bagian, termasuk seksi penyelenggara haji, operator SISKOHAT, dan bagian keuangan, bekerja sama secara terpadu. Hal ini menunjukkan adanya sinergi antarunit kerja untuk memastikan pelayanan kepada jamaah berjalan dengan baik dan sesuai prosedur.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Ilham Hasanuddin S.E selaku operator SISKOHAT Kementerian Agama Kota Makassar, menyatakan bahwa:

”..dalam pelaksanaan tugas sebagai operator siskohat Kami mengikuti kebijakan dan prosedur yang sudah ditetapkan oleh kantor Kementerian agama baik dari pusat maupun dari kantor wilayah. Selain itu, kami juga mengikuti standar operasional prosedur (SOP) di kantor. Jadi bisa saya bilang dalam bekerja kami tidak asal input, tapi semua sudah ada aturannya. Tujuannya supaya data lebih akurat dan pelayanan kepada jamaah bisa maksimal.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 februari 2025).

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa dalam menjalankan tugasnya, operator SISKOHAT di Kementerian Agama Kota Makassar bekerja sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh Kementerian Agama, baik dari pusat maupun kantor wilayah. Mereka juga

mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di kantor. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan data dilakukan secara tertib dan terarah, dengan tujuan menjaga akurasi data dan memastikan pelayanan kepada jamaah berlangsung secara maksimal.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada ibu Suartini selaku calon jamaah, menyatakan bahwa:

“..petugas haji di kantor kemenag sangat terbuka dan komunikatif saat saya bertanya mengenai layanan online. Waktu saya daftar mereka menjelaskan prosesnya dengan jelas. Saya merasa dilayani dengan baik ketika saya minta bantuan untuk memastikan data saya sudah masuk atau belum, dan mereka langsung cek dan tunjukkan ke saya.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 februari 2025).

Adaoun hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Norma selaku calon jamaah, menyatakan bahwa :

“..menurut saya, alurnya cukup panjang. Dari bagian informasi, lalu ke loket verifikasi, lalu ke bagian input data, dan baru ke pembayaran. Tapi semua tahapan jelas, walaupun kadang harus menunggu lama.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 februari 2025).

Adapun tambahan pernyataan dari Ibu Maryani selaku calon jamaah, yang menyatakan bahwa:

“..alhamdulillah, di sini cukup teratur. Begitu datang, langsung diarahkan ke bagian depan, dikasih nomor antrian. Terus dipanggil ke meja-meja sesuai keperluannya. Petugasnya beda-beda, jadi kita tidak bolak-balik ke orang yang sama terus semua prosesnya nyambung tidak ada yang bikin bingung. Jadi ya, saya rasa udah bagus birokrasinya, sudah tidak ribet kayak dulu-dulu.” (Hasil wawancara pada tanggal 31 Juli 2025).

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa calon jamaah merasa puas dengan pelayanan petugas haji di Kantor Kemenag. Petugas dinilai terbuka, komunikatif, dan menjelaskan proses layanan online dengan jelas, walaupun biasanya harus menunggu lama.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa mekanisme koordinasi dalam pengelolaan administrasi haji di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar berjalan secara rutin, terstruktur, dan melibatkan kerja sama antarbidang seperti seksi penyelenggaraan haji, operator SISKOHAT, dan bagian keuangan. Petugas menjalankan tugas berdasarkan kebijakan dari pusat maupun kantor wilayah serta mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, sehingga input data dilakukan secara sistematis dan akurat. Selain itu, pelayanan kepada jamaah dinilai sangat baik, di mana petugas bersikap terbuka, komunikatif, dan responsif dalam memberikan informasi serta bantuan terkait layanan online, sehingga jamaah merasa dilayani dengan jelas dan transparan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Implementasi SISKOHAT di Kementerian Agama Kota Makassar

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang dirancang oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) Kementerian Agama RI sejak tahun 1992. Sistem ini bertujuan untuk mendukung tata kelola penyelenggaraan haji yang efisien, transparan, dan akuntabel, mulai dari proses pendaftaran jamaah hingga pengelolaan transportasi, akomodasi, kesehatan, serta informasi publik terkait haji.

Di lingkungan Kementerian Agama Kota Makassar, implementasi SISKOHAT dilakukan secara bertahap mengikuti kebijakan nasional. Penerapan sistem ini secara operasional mulai terlihat signifikan sejak tahun 2014, seiring dengan peluncuran SISKOHAT Generasi II (Gen-2) oleh Kemenag RI. Sistem generasi baru ini dirancang untuk memperkuat integrasi data jamaah secara real-time dan memperluas layanan digital,

termasuk pendaftaran berbasis online, pencatatan kesehatan, dan pemantauan logistik.

Hal ini diperkuat melalui kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek) SISKOHAT yang diselenggarakan oleh Ditjen PHU pada tanggal 24 November 2023 di Makassar. Kegiatan ini diikuti oleh operator SISKOHAT dari seluruh kabupaten/kota di wilayah Indonesia Timur, termasuk dari Kota Makassar. Tujuan dari bimtek ini adalah untuk memastikan kesiapan teknis dan sumber daya manusia (SDM) dalam menjalankan sistem secara optimal di kantor Kemenag masing-masing.

Menurut jurnal yang ditulis oleh (Prameswari et al., 2021) implementasi SISKOHAT sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, kompetensi petugas, serta dukungan kebijakan dari Kementerian Agama pusat. Meskipun studi tersebut dilakukan di Malang, temuan ini relevan bagi Kemenag Makassar karena menunjukkan pola implementasi yang serupa, sistem dijalankan melalui pelatihan, distribusi perangkat, dan pembaruan modul SISKOHAT secara berkala.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi SISKOHAT di Kemenag Kota Makassar secara fungsional mulai aktif pada tahun 2014, bertepatan dengan pelatihan penggunaan sistem generasi baru, yang kemudian diikuti dengan digitalisasi pendaftaran dan pelayanan haji di tingkat kota/kabupaten.

Implementasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dalam pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Makassar, di ukur dengan empat indikator yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Pembahasan mengenai implementasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dalam pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Makassar, sebagai berikut:

a. Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau informasi dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan agar pesan tersebut dapat dipahami dan diterima dengan baik. Komunikasi tidak hanya melibatkan penyampaian informasi, tetapi juga penerimaan dan pemahaman pesan yang disampaikan. Tanpa komunikasi yang jelas, konsisten, dan tepat sasaran, maka suatu kebijakan sangat mungkin gagal dalam tahap pelaksanaannya.

Menurut Yuliani, Sarbini & Herman (2016) dalam jurnal (Ardiana & Fatimah, 2021) transparansi informasi yang juga bagian dari indikator komunikasi berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada calon jamaah melalui pemberian informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses.

Contoh Kasus Komunikasi dalam Implementasi SISKOHAT di Kemenag Kota Makassar

Pada tahun 2023, selama musim pemberangkatan jamaah haji dari Kota Makassar, ditemukan kendala komunikasi antara petugas operator SISKOHAT di Kemenag Makassar dengan para calon jamaah, terutama pada kelompok usia lanjut. Salah satu kasus yang terjadi adalah saat pemberitahuan jadwal keberangkatan dan pembagian kloter tidak disampaikan secara tepat waktu dan mudah dipahami oleh jamaah lansia.

Kondisi lapangan:

- 1) Informasi jadwal keberangkatan hanya disampaikan melalui aplikasi online dan SMS, sedangkan banyak jamaah lansia tidak familiar dengan teknologi tersebut.
- 2) Petugas di kantor Kemenag belum menyediakan mekanisme komunikasi tambahan, seperti panggilan telepon langsung atau pertemuan tatap muka, untuk menjelaskan jadwal secara personal.

- 3) Akibatnya, beberapa jamaah lansia terlambat hadir di titik kumpul karena kurangnya informasi yang jelas dan cepat.

Kasus tersebut mencerminkan pentingnya indikator komunikasi dalam implementasi sistem informasi pelayanan publik seperti SISKOHAT. Komunikasi yang kurang efektif, terutama dalam hal ketepatan waktu penyampaian informasi dan media komunikasi yang sesuai dengan karakteristik pengguna, dapat menurunkan efektivitas sistem.

Menurut Munawaroh dkk (2015) dalam (Hafiz & Nurdianty, 2024) komunikasi yang baik harus memperhatikan aspek kemudahan akses informasi dan responsivitas petugas agar semua lapisan jamaah, terutama kelompok rentan seperti lansia, dapat terlayani dengan baik. Oleh karena itu, Kemenag Kota Makassar perlu mengembangkan strategi komunikasi yang lebih inklusif, misalnya dengan menambah layanan komunikasi via telepon atau pertemuan langsung untuk mendampingi jamaah yang kurang familiar teknologi.

. Kementerian Agama Kota Makassar secara rutin melaksanakan pelatihan dan bimbingan teknis (bimtek) yang difokuskan pada peningkatan pemahaman terhadap sistem dan operasional Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Kegiatan ini menjadi bagian penting dari upaya peningkatan kualitas layanan haji, khususnya dalam aspek administrasi, pendataan, dan koordinasi antarinstansi.

Pelatihan dan bimbingan teknis SISKOHAT biasanya dilaksanakan secara rutin setiap tahun, khususnya menjelang musim pendaftaran haji (sekitar akhir tahun atau awal tahun berikutnya) dan sebelum keberangkatan jamaah haji (umumnya sekitar bulan April–Mei), menyesuaikan dengan

jadwal keberangkatan. Pada tahun 2025 Bimbingan Teknis PPIH Kloter Embarkasi Makassar yang lebih umum untuk petugas haji (termasuk operator teknis) berlangsung pada 13–19 Maret 2025 di Asrama Haji Makassar.

b. Sumber Daya

Sumber daya adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk mendukung, menjalankan, atau mencapai tujuan tertentu, baik dalam konteks individu, organisasi, maupun suatu sistem. Dalam pengertian umum, sumber daya mencakup berbagai bentuk, seperti manusia, material, finansial, teknologi, waktu, dan informasi. Sumber daya adalah segala bentuk potensi atau aset yang dapat dimanfaatkan untuk menunjang pelaksanaan suatu kegiatan, program, atau kebijakan dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Sumber daya manusia (SDM) di Kementerian Agama Kota Makassar telah menunjukkan kesiapan yang cukup baik dalam mengoperasikan sistem SISKOHAT. Pegawai yang bertugas di bagian pelayanan haji sudah mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis (bimtek) yang rutin diselenggarakan. Pelatihan ini membekali pegawai dengan pemahaman mendalam mengenai cara kerja sistem, prosedur operasional, serta proses verifikasi dan validasi data jamaah.

Selain pelatihan internal, pegawai juga aktif mengikuti sosialisasi dan pelatihan lanjutan setiap kali ada pembaruan sistem dari pusat, sehingga pengetahuan dan keterampilan mereka selalu diperbarui dan disesuaikan dengan perkembangan teknologi. Hal ini menunjukkan adanya komitmen yang kuat dari pihak Kemenag dalam menjaga kualitas pelayanan dan

kesiapan SDM untuk mendukung kelancaran administrasi haji berbasis digital.

Dalam operasional SISKOHAT di Kemenag Makassar, terdapat sekitar 12 pegawai yang mengelola proses pendaftaran dan administrasi haji, staff ini biasanya terbagi dari ke dalam beberapa bagian utama yaitu, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, Pengembang Dana Haji, Analis Haji, Arsiparis , Pengadministrasi, Penyusun Bahan Pelayanan Pendaftaran Haji , Penyusun Bahan Pendaftaran Dan Pembatalan, Penyusun Perlengkapan Haji , Pelayanan Pendaftaran Haji , Operator (Penata Layanan Operasional), di bagian Operator terdapat 3 pegawai yang bertanggung jawab. Adapun nama-nama operator SISKOHAT yaitu: 1. Ilham Hasanuddin S.E, 2. Ahmad Risal Azhari, 3. Wahyu Irawan, S.H. Jumlah ini cukup untuk kegiatan sehari-hari.

Dukungan sumber daya fasilitas di kantor Kemenag Kota Makassar untuk menjalankan sistem SISKOHAT juga tergolong memadai. Fasilitas utama yang menunjang operasional sistem digital ini adalah tersedianya komputer dan jaringan internet yang cukup stabil, mengingat seluruh data jamaah diinput secara online. Selain itu, kantor juga menyediakan ruang pelayanan haji yang khusus, yang dirancang agar jamaah dapat dilayani dengan nyaman dan tertata. Kondisi ini membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan mempercepat proses administrasi jamaah haji, karena semua kebutuhan operasional dapat terpenuhi dengan baik.

Dari sisi pelayanan publik, respon jamaah terhadap petugas sangat positif. Jamaah mengapresiasi kesabaran dan keramahan pegawai saat memberikan bantuan, terutama dalam menjelaskan prosedur dan menangani

kendala terkait dokumen. Pegawai dinilai mampu memberikan arahan secara rinci dan sabar, sehingga jamaah merasa terbantu dan puas dengan layanan yang diberikan. Sikap ramah dan kesabaran petugas dalam melayani jamaah menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan haji yang berbasis teknologi. Hal ini juga mencerminkan budaya pelayanan publik yang profesional dan humanis di Kemenag Kota Makassar.

Kesiapan SDM melalui pelatihan rutin, didukung fasilitas memadai dan pelayanan ramah, menjadi kunci keberhasilan pengoperasian SISKOHAT di Kemenag Kota Makassar. Namun, tantangan seperti gangguan jaringan dan rendahnya literasi digital jamaah perlu diatasi untuk menjaga kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

c. Disposisi

Disposition atau sikap pelaksana merujuk pada perilaku, tanggapan, dan kesiapan mental para pelaksana kebijakan atau program dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.

Pegawai Kementerian Agama Kota Makassar memiliki komitmen yang kuat dalam mendukung pengoperasian SISKOHAT. Para pegawai menunjukkan sikap serius dan tanggung jawab tinggi terhadap tugasnya, terutama karena pelayanan ini menyangkut ibadah haji yang merupakan ibadah penting bagi umat Islam. Tidak hanya menjalankan tugas secara teknis, tetapi pegawai juga berupaya memberikan pelayanan sepenuh hati agar jamaah mendapatkan layanan terbaik. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan haji tidak semata-mata berbasis sistem, melainkan juga ditunjang oleh nilai-nilai integritas dan empati dari petugas.

Sistem SISKOHAT terbukti sangat membantu dalam pengelolaan data jamaah haji. Jika sebelumnya proses pendaftaran dan verifikasi data dilakukan secara manual dan memerlukan waktu yang panjang, kini sistem ini telah mengintegrasikan seluruh data secara online dan terpusat. Petugas dapat langsung mengakses informasi mengenai status pendaftaran, pelunasan, hingga keberangkatan jamaah secara efisien dan akurat. Transformasi digital ini mempercepat proses kerja dan menjadikan pengelolaan administrasi lebih tertata dan transparan.

Salah satu aspek penting dalam efektivitas SISKOHAT adalah peran petugas sebagai penghubung antara sistem dan masyarakat. Petugas di bagian pelayanan dinilai sangat membantu, terutama dalam memberikan penjelasan terkait prosedur dan dokumen yang dibutuhkan. Jamaah merasa terbantu karena pegawai tidak hanya melayani secara administratif, tetapi juga memberikan pendampingan dengan sabar dan ramah. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem digital tetap memerlukan peran manusia sebagai pendukung utama dalam pelayanan publik. Jadikan lebih singkat.

Keberhasilan SISKOHAT ditentukan oleh sinergi antara teknologi, kualitas SDM, dan komitmen pelayanan. Pelayanan yang profesional dan informatif meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas bagi jamaah. Namun, tantangan seperti literasi digital dan gangguan teknis perlu diantisipasi demi menjaga kualitas layanan ke depan.

d. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi adalah susunan atau tatanan organisasi dalam suatu lembaga pemerintahan yang mengatur bagaimana tugas, wewenang,

dan tanggung jawab dibagi dan dijalankan oleh setiap unit atau individu di dalamnya.

Koordinasi di Kemenag Kota Makassar berjalan secara rutin dan terstruktur antara seksi penyelenggara haji, operator SISKOHAT, dan bagian keuangan. Pola kerja kolaboratif ini memastikan alur proses administrasi berjalan sinkron dan minim kesalahan koordinasi. Operator SISKOHAT juga mematuhi regulasi dari pusat dan wilayah serta bekerja sesuai standar operasional prosedur (SOP), sehingga input data dilakukan secara sistematis dan akuntabel. Pelayanan kepada jamaah berlangsung berdasarkan alur baku, bukan input sembarangan, sehingga meningkatkan akurasi dan kepercayaan publik.

Petugas Kemenag berperan penting sebagai mediator antara sistem digital dan jamaah, terutama mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Mereka memberikan penjelasan prosedur dan bantuan pengecekan data secara langsung dengan sikap ramah dan sabar. Ini menunjukkan bahwa keberadaan teknologi seperti SISKOHAT tetap memerlukan pendekatan humanis untuk memastikan jamaah memahami sistem dan data mereka benar-benar terkam.

Berdasarkan model DeLone dan McLean (2003) dalam (Ardiana & Fatimah, 2021a) kesuksesan sistem informasi dapat diukur melalui kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna. Temuan di Kemenag Makassar menunjukkan bahwa sistem SISKOHAT memiliki kualitas layanan yang baik, terstruktur, informatika yang jelas, dan penggunaan sistem berjalan rutin. Petugas juga menunjukkan kepuasan pengguna tinggi berkat sistem yang mudah dioperasikan dan adanya dukungan manusia dalam membantu jamaah.

Keberhasilan SISKOHAT tidak hanya ditopang oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia (SDM), kepatuhan terhadap prosedur, dan pendekatan layanan yang manusiawi. SDM yang kompeten dan fasilitas yang memadai berkontribusi besar terhadap efektivitas sistem, sementara sikap petugas yang ramah dan komunikatif memperkuat kepercayaan jamaah. Meski demikian, tantangan seperti gangguan infrastruktur dan literasi digital jamaah tetap harus diantisipasi agar keberlanjutan pelayanan haji digital dapat terjaga.

Standar Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait penggunaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Dalam proses pengumpulan data, peneliti berusaha memperoleh dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait penggunaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar. Namun, hingga penelitian ini diselesaikan, dokumen tersebut belum dapat diberikan oleh pihak kantor dengan alasan bersifat internal dan tidak untuk dipublikasikan secara umum.

Oleh karena itu, peneliti mengandalkan data primer melalui observasi lapangan dan wawancara langsung dengan operator SISKOHAT dan pejabat teknis terkait terhadap praktik operasional sistem di lapangan.

Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan Minimal dalam Pelimpahan Porsi Jamaah Haji Reguler

Pelimpahan porsi jamaah haji reguler merupakan bagian dari kebijakan Kementerian Agama Republik Indonesia dalam mengakomodasi kondisi khusus, yaitu ketika calon jamaah haji yang telah memiliki nomor porsi meninggal dunia atau mengalami sakit permanen sebelum

keberangkatan. Proses ini diatur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana tercantum dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Nomor 245 Tahun 2021.

 <p>KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAKASSAR SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH JL. RAPPONCI RAYA NO 223</p>	<table border="1"> <tr> <td>Nomor SOP</td><td>: B-29/Kk.21.12/1/OT.01.2/01/2025</td></tr> <tr> <td>Tanggal Pembuatan</td><td>: 03 Januari 2025</td></tr> <tr> <td>Tanggal Revisi</td><td>: 06 Januari 2025</td></tr> <tr> <td>Tanggal Efektif</td><td>: 07 Januari 2025</td></tr> <tr> <td colspan="2">Disahkan Oleh</td></tr> <tr> <td colspan="2">  <p>Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Ambo Sakka Ambo, S.Ag.,M.Ag NIP. 197303022000031001</p> </td></tr> </table>		Nomor SOP	: B-29/Kk.21.12/1/OT.01.2/01/2025	Tanggal Pembuatan	: 03 Januari 2025	Tanggal Revisi	: 06 Januari 2025	Tanggal Efektif	: 07 Januari 2025	Disahkan Oleh		 <p>Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Ambo Sakka Ambo, S.Ag.,M.Ag NIP. 197303022000031001</p>	
Nomor SOP	: B-29/Kk.21.12/1/OT.01.2/01/2025													
Tanggal Pembuatan	: 03 Januari 2025													
Tanggal Revisi	: 06 Januari 2025													
Tanggal Efektif	: 07 Januari 2025													
Disahkan Oleh														
 <p>Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Ambo Sakka Ambo, S.Ag.,M.Ag NIP. 197303022000031001</p>														
<p align="center">SOP PELIMPAHAN PORSI</p>														
Dasar Hukum	<p>Kualifikasi Pelaksana</p>													
1 Undang – undang RI No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah 2 Undang – undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan Menteri Agama RI Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama No. 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler. 4 Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh Nomor 130 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Porsi Jamaah haji Meninggal Dunia/Sakit Permanen 5 Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh Nomor 245 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Porsi Jamaah haji Reguler	1. Pendidikan Minimal Sarjana (S1) 2. Memahami sistem kerja siskohat 3. Pegawai Negeri Sipil (Seksi PHU) 4. Mampu mengoperasikan Komputer dan Internet													
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan													
SOP Pelimpahan Porsi	Komputer (CPU), Printer, Kamera, Modem, Router, Alat Tulis, Stempel/Cap Dinas													
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan													
1 Verifikasi Berkas Administrasi haruslah dilaksanakan secara teliti dan akurat serta transparan 2 Pelayanan ini tidak dipungut biaya (gratis)	1. Buku Agenda Pendaftaran Haji 2. Arsip Dokumen Pendaftaran Haji													

Dasar hukum dari pelaksanaan pelimpahan porsi haji ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam pasal 14 ayat (3), disebutkan bahwa calon jamaah haji yang meninggal dunia atau mengalami gangguan kesehatan permanen dapat digantikan oleh anggota keluarga sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Aturan teknisnya kemudian dituangkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020 dan diperbarui melalui SOP Dirjen PHU Nomor 245 Tahun 2021. Ketentuan ini menetapkan secara jelas siapa saja yang berhak menerima pelimpahan porsi (yaitu suami/istri, anak kandung, orang tua, atau saudara kandung), serta syarat usia minimal penerima adalah 12

tahun saat pengajuan, dengan catatan baru dapat berangkat bila telah berusia minimal 18 tahun atau sudah menikah.

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA		MUTU BAKU	
		Pelaksana Penyusun Pendaftaran dan Pembatalan haji	KASI PHU	KELENGKAPAN	WAKTU
1	Menerima surat permohonan tertulis dan dokumen persyaratan pelimpahan Porsi			Bukti setoran awal foto copy KTP dan Akta kematian /surat keterangan sakit permanen JemaahHaji meninggal/sakit permanen serta Foto copy KTP,Foto copy KK,dan Foto copy akta kelahiran/Buku Nikah /ijazah dan buku tabungan BSI dan Pas Foto(penerima Porsi)	1 Menit
	Melakukan verifikasi kelengkapan dokumen permohonan pelimpahan Porsi			Kelengkapan dokumen jemaah Haji meninggal/ sakit permanen dan kelengkapan dokumen ahli waris penerima pelimpahan Porsi	20 menit
2	Disposisi Surat Permohonan Pelimpahan Porsi			Bukti setoran awal foto copy KTP dan Akta kematian /surat keterangan sakit permanen JemaahHaji meninggal/sakit permanen serta Foto copy KTP,Foto copy KK,dan Foto copy akta kelahiran/Buku Nikah /ijazah dan buku tabungan BSI dan Pas Foto(penerima Porsi)	2 Menit
4	Apabila dokumen belum lengkap maka jamaah calon haji diminta melengkapi berkas			Bukti setoran awal foto copy KTP dan Akta kematian /surat keterangan sakit permanen JemaahHaji meninggal/sakit permanen serta Foto copy KTP,Foto copy KK,dan Foto copy akta kelahiran/Buku Nikah /ijazah dan buku tabungan BSI dan Pas Foto(penerima Porsi)	5 Menit
5	Membuat Usulan rekomendasi pelimpahan Porsi			Komputer dan printer	5 menit
6	Verifikasi dan pembutuhan paraf			Bolpoin	2 Menit
7	Penandatanganan Usulan rekomendasi			Bolpoin	2 Menit
8	Menscan dokumen pelimpahan Porsi			Scanner	3 Menit
9	Melakukan Entry dan Upload Berkas pelimpahan Porsi melalui Aplikasi Siskohat			File Berkas dan Perangkat Siskohat	3 Menit
10	Melaporkan Hasil Pekerjaan kepada Atasan Langsung			Data jamaah Pelimpahan Porsi	5 Menit
				Laporan Hasil Pelaksanaan Tugas	

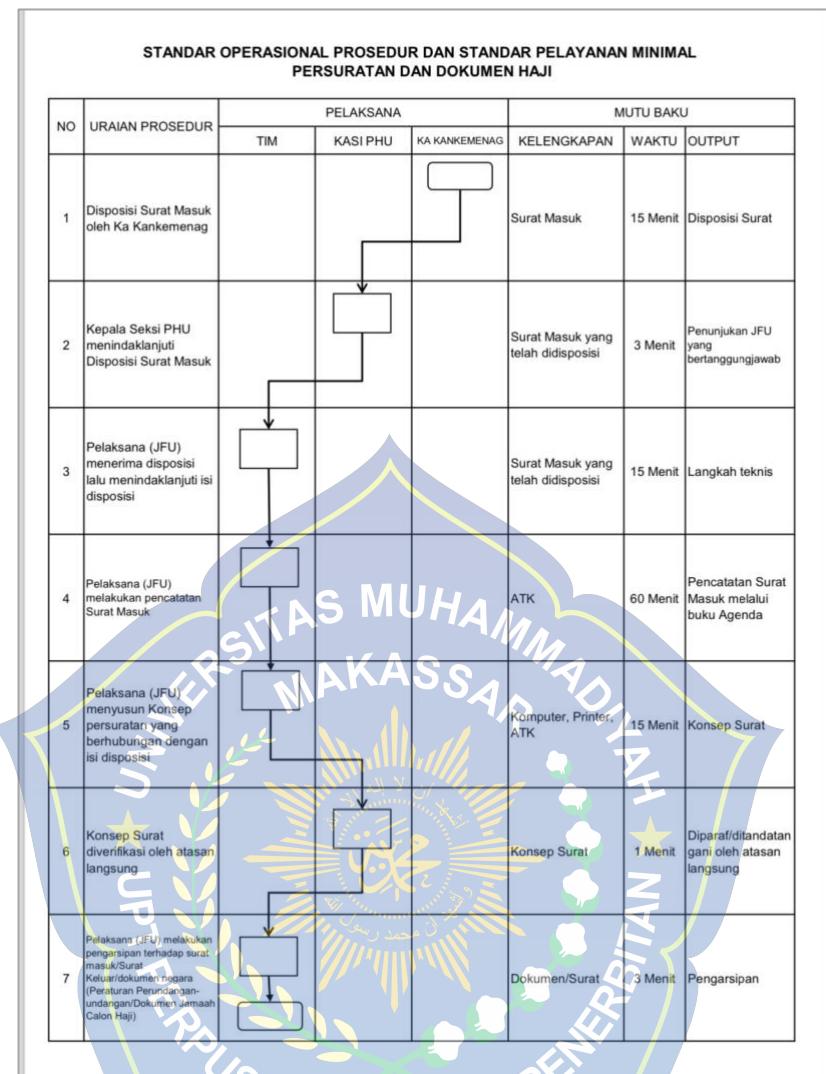
Pelayanan pelimpahan porsi ini memiliki mekanisme administratif yang ketat, diawali dari pengajuan permohonan oleh pihak ahli waris ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat. Dokumen yang wajib disertakan meliputi surat permohonan tertulis, surat keterangan kematian dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (jika alasan

meninggal), atau surat keterangan dari rumah sakit pemerintah (jika alasan sakit permanen), surat kuasa bermaterai, dokumen identitas diri, serta bukti setoran awal biaya perjalanan ibadah haji (BPIH). Proses ini melibatkan verifikasi di tingkat front office dan back office Kemenag, kemudian dilanjutkan ke Kanwil Kemenag Provinsi hingga akhirnya mendapat rekomendasi dari Direktorat Jenderal PHU untuk pembukaan blokir nomor porsi.

Selain SOP, pelaksanaan pelimpahan porsi ini juga mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Kementerian Agama dan instansi pelayanan publik lainnya. Indikator pelayanan minimal meliputi kejelasan prosedur, transparansi dokumen, waktu penyelesaian layanan maksimal satu hari kerja (atau 30–60 menit di beberapa daerah), tidak dipungut biaya, serta tersedianya saluran pengaduan masyarakat melalui telepon, WhatsApp, atau aplikasi LAPOR!. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik berdasarkan PermenPAN-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan Minimal dalam Pelimpahan Persuratan dan Dokumen Haji

Pelimpahan persuratan dan dokumen haji merupakan salah satu bentuk layanan administrasi yang diberikan oleh Kementerian Agama kepada masyarakat yang memiliki keperluan dalam proses pengalihan hak, informasi, atau kelengkapan dokumen terkait pendaftaran ibadah haji. Pelayanan ini dapat meliputi pelimpahan nomor porsi karena wafat atau sakit permanen, perubahan identitas jamaah, permohonan pengembalian biaya haji, atau pengurusan dokumen administratif lainnya



SOP pelimpahan persuratan dan dokumen haji telah diatur dalam Keputusan Dirjen PHU No. 245 Tahun 2021 dan diperkuat dengan Keputusan Menteri Agama serta regulasi pelaksana lainnya. Tahapan dalam pelayanan pelimpahan persuratan dan dokumen haji dimulai dari pengajuan permohonan oleh pemohon atau ahli waris ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, dilengkapi dengan dokumen yang menjadi syarat administratif. Dokumen ini meliputi: surat permohonan resmi, surat kuasa bermaterai, surat keterangan kematian atau sakit permanen dari instansi berwenang, fotokopi identitas (KTP, KK, akta lahir/buku nikah), bukti

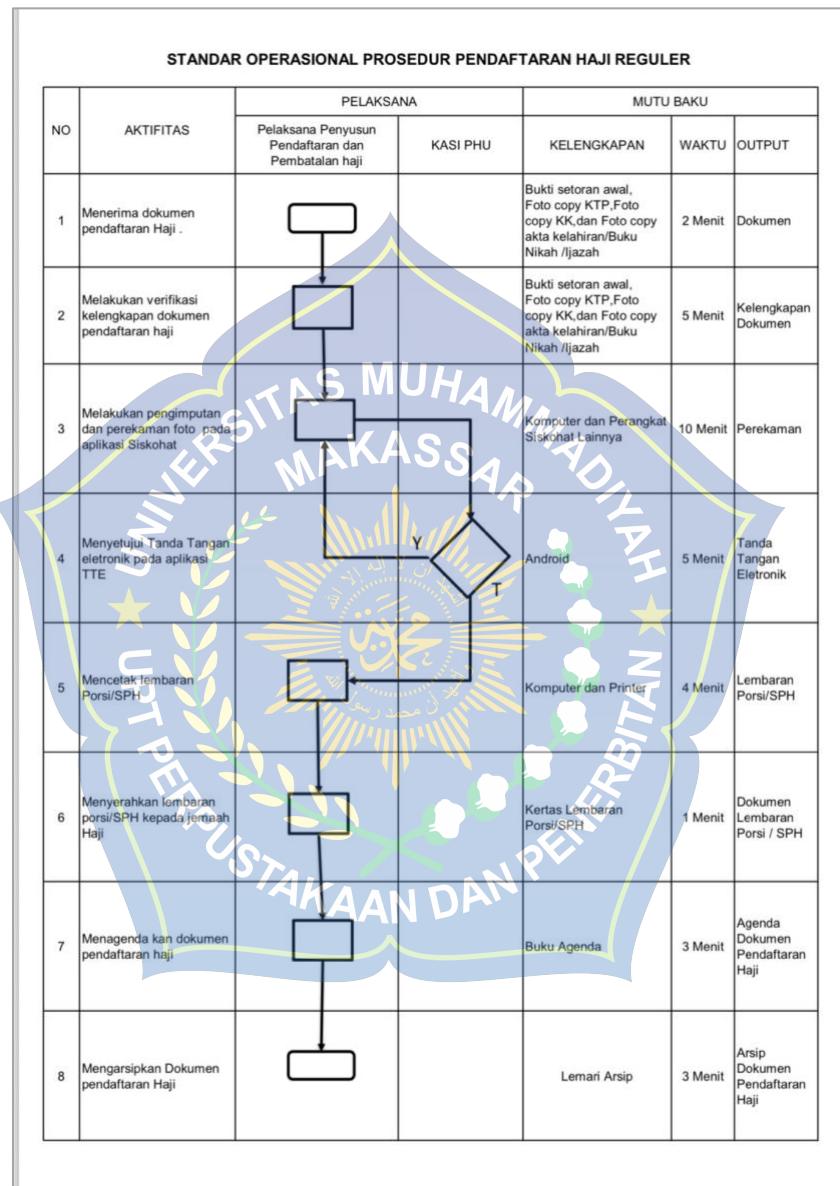
setoran awal atau pelunasan BPIH, serta Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM). Pemohon juga diwajibkan membuka rekening haji atas nama penerima pelimpahan di bank yang sama dengan rekening sebelumnya.

Setelah berkas lengkap diterima, petugas front office PTSP akan melakukan pemeriksaan awal untuk memverifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen. Selanjutnya, berkas akan diteruskan ke petugas back office untuk diverifikasi secara administratif dan substantif. Jika dokumen telah dinyatakan valid, petugas akan menyusun draft surat rekomendasi dan meneruskannya ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi untuk disetujui. Setelah disetujui, data dimasukkan ke dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) guna penerbitan Surat Pendaftaran Permohonan Haji (SPPH) atau dokumen hasil pelimpahan lainnya. Tahap terakhir dalam pelayanan ini adalah pengarsipan, yaitu proses penyimpanan dokumen dan data hasil pelayanan sebagai bukti administrasi dan referensi masa depan. Pengarsipan dilakukan secara manual dan digital.

Standar Operasional Prosedur Pendaftaran Haji Reguler

Pendaftaran haji reguler di Indonesia merupakan salah satu pelayanan publik yang sangat penting, diatur secara ketat untuk memastikan kelancaran proses ibadah haji bagi seluruh calon jamaah. Standar Operasional Prosedur (SOP) pendaftaran haji reguler ini ditetapkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. 244 Tahun 2021 yang mengatur alur

dan tahapan pendaftaran secara terperinci, mulai dari persyaratan administrasi, proses pengajuan, hingga penerbitan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan nomor porsi haji sebagai bukti resmi pendaftaran.



Proses pendaftaran dimulai dengan calon jamaah melakukan setoran awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) di bank resmi seperti, Bank Mandiri (konvensional), BNI & BNI Syariah, BTN & BTN Syariah, Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Muamalat Indonesia. Kemudian

memperoleh nomor validasi sebagai syarat pendaftaran. Selanjutnya, calon jamaah menyerahkan dokumen persyaratan seperti KTP, Kartu Keluarga, pas foto, bukti setoran, dan surat keterangan sehat ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota atau melalui aplikasi daring seperti Haji Pintar. Petugas melakukan verifikasi dokumen, memasukkan data ke dalam sistem SISKOHAT, dan menerbitkan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) yang berisi nomor porsi haji sebagai bukti pendaftaran resmi.

SOP ini juga mengatur waktu pelayanan maksimal satu hari kerja, layanan gratis, dan penyediaan saluran pengaduan untuk memastikan transparansi dan keadilan bagi calon jamaah (Abdullah, 2024).

2. Perbandingan Jenis Haji, Data Pendaftar, dan Efektivitas Sistem SISKOHAT di Kementerian Agama Kota Makassar

a. Perbedaan Haji Reguler, Haji Plus, dan Haji Furoda

Pelayanan haji di Kota Makassar dilaksanakan melalui tiga skema utama: Haji Reguler (pelayanan pemerintah, antrian panjang), Haji Plus (manajemen PIHK resmi, waktu tunggu lebih pendek), dan Haji Furoda (visa langsung dari Arab Saudi tanpa antrean tapi pengawasan terbatas). Haji Reguler menggunakan kuota resmi dari pemerintah, memiliki biaya lebih rendah dan jaminan hukum. Haji Khusus memberikan fleksibilitas waktu serta kenyamanan dengan biaya lebih tinggi. Haji Furoda paling cepat, namun menimbulkan risiko legal karena operasionalnya tidak berada sepenuhnya di bawah regulasi pemerintah. Perbedaan ini berdampak pada cara pengelolaan data dan integrasi layanan yang (secara mayoritas) hanya menangani Reguler dan bagian Khusus melalui SISKOHAT.

b. Data Pendaftar Calon Jamaah Haji Kota Makassar Tahun 2022–2024

Menurut data resmi Kemenag Kota Makassar, terdapat tren kenaikan jumlah pendaftar haji reguler: dari 6.517 pendaftar di 2022, 7.031 pada 2023, hingga 7.602 hingga pertengahan 2024. Angka ini menunjukkan antusiasme tinggi, meskipun waktu tunggu yang mencapai puluhan tahun menjadi perhatian pelayanan. SISKOHAT memainkan peran penting dalam mencatat dan memantau data jamaah secara digital, memperlihatkan statistik real-time dan membantu kebijakan kuota.

c. Lama Waktu Tunggu Haji

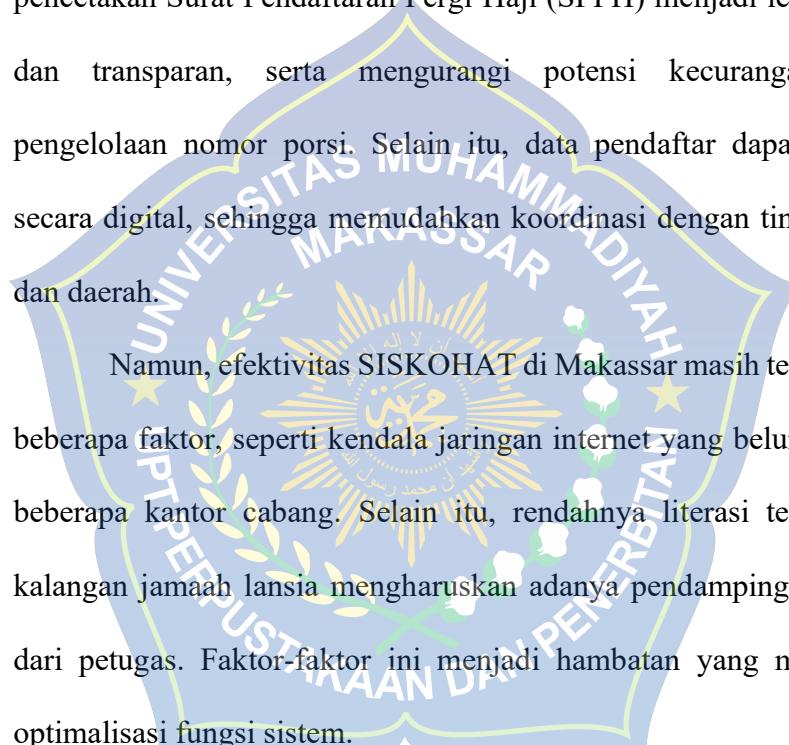
Berdasarkan sistem SISKOHAT, estimasi waktu tunggu haji reguler Makassar adalah sekitar 23-41 tahun. Rata-rata masa tunggu haji di kota Makassar diperkirakan sekitar 34 tahun. Ada prioritas pemberangkatan untuk jemaah lansia dan petugas haji daerah, yang bisa mempengaruhi waktu tunggu jamaah lainnya. Kondisi ini memicu peralihan sebagian masyarakat ke Haji Khusus atau Furoda, meskipun dengan biaya yang sangat tinggi. Respons publik berupa peningkatan jumlah konsultasi dan diminati pelimpahan porsi antar anggota keluarga. Hal ini menggambarkan bahwa lamanya antrean tidak hanya menjadi tantangan administratif, tetapi juga sosial dan ekonomi.

d. Efektivitas Sistem SISKOHAT di Kementerian Agama Kota Makassar

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang diterapkan di Kementerian Agama Kota Makassar terbukti cukup efektif dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi

pelayanan haji reguler. Sistem ini mampu mengotomatisasi proses pendaftaran, verifikasi data, pengelolaan kuota, dan pelaporan jamaah haji secara real-time, sehingga mempercepat pelayanan yang sebelumnya bersifat manual dan rentan kesalahan.

Keberhasilan sistem ini terlihat dari kemampuan petugas dalam mengelola data calon jamaah dengan lebih cepat dan akurat. Proses pencetakan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) menjadi lebih praktis dan transparan, serta mengurangi potensi kecurangan dalam pengelolaan nomor porsi. Selain itu, data pendaftar dapat dipantau secara digital, sehingga memudahkan koordinasi dengan tingkat pusat dan daerah.

The logo of Universitas Muhammadiyah Makassar is a blue shield-shaped emblem. It features a yellow sunburst at the top. Below the sunburst is a green and white stylized floral or leaf pattern. The words "UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR" are written in a circular path around the top and sides of the shield. At the bottom, the words "PT PERJUANGAN DAN PERERBATAHAN" are written in a circular path. Two yellow stars are positioned on the left and right sides of the shield.

Namun, efektivitas SISKOHAT di Makassar masih terbatas oleh beberapa faktor, seperti kendala jaringan internet yang belum stabil di beberapa kantor cabang. Selain itu, rendahnya literasi teknologi di kalangan jamaah lansia mengharuskan adanya pendampingan intensif dari petugas. Faktor-faktor ini menjadi hambatan yang mengurangi optimalisasi fungsi sistem.

Meski demikian, secara keseluruhan sistem ini dinilai efektif dalam mendukung pelayanan haji di Makassar. SISKOHAT mampu meningkatkan transparansi dan mempercepat proses administrasi, serta mengurangi potensi kesalahan manusia. Dengan perbaikan berkelanjutan, seperti peningkatan kapasitas jaringan dan pelatihan SDM, efektivitas sistem ini diprediksi akan semakin meningkat dan memberikan dampak positif yang lebih besar bagi pelayanan publik haji.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Mengenai Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Makassar dapat disimpulkan mengenai empat faktor kritis yang dapat mempengaruhi implementasi suatu kebijakan, sebagai berikut:

1. Komunikasi

SISKOHAT di Kemenag Kota Makassar sudah membantu mempercepat dan memudahkan pelayanan haji, terutama dalam pendaftaran dan pengawasan jamaah. Pelatihan pegawai dan pelayanan yang baik mendukung keberhasilan ini. Namun, masalah jaringan dan rendahnya kemampuan digital calon jamaah menjadi hambatan. Jadi, perlu peningkatan teknologi dan edukasi digital agar pelayanan haji makin lancar dan tepat.

2. Sumber Daya

Kesiapan sumber daya manusia di Kemenag Kota Makassar dalam mengoperasikan sistem SISKOHAT didukung oleh pelatihan rutin dan pembaruan pengetahuan, serta fasilitas memadai dan pelayanan yang ramah kepada jamaah. Meskipun demikian, tantangan seperti gangguan jaringan dan rendahnya literasi digital jamaah masih perlu diatasi untuk memastikan kelancaran dan kualitas pelayanan haji berbasis teknologi.

3. Disposisi

Keberhasilan SISKOHAT di Kemenag Kota Makassar didukung oleh teknologi yang terintegrasi, kualitas SDM yang profesional, serta

komitmen pelayanan yang empatik. Peran petugas sangat penting dalam mendampingi jamaah. Namun, tantangan literasi digital dan gangguan teknis harus diatasi untuk menjaga kualitas pelayanan haji.

4. Struktur Birokrasi

Koordinasi terstruktur dan SOP yang jelas membuat SISKOHAT di Kemenag Makassar berjalan akurat dan efisien. Petugas membantu jamaah dengan sikap ramah, meningkatkan kepuasan pengguna. Keberhasilan sistem didukung teknologi, SDM kompeten, dan pelayanan humanis, meski tantangan infrastruktur dan literasi digital masih perlu diatasi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka terdapat saran, sebagai berikut :

1. Kemenag Kota Makassar diharapkan dapat terus memperkuat infrastruktur pendukung, seperti jaringan internet, perangkat komputer, dan sistem backup, agar pelaksanaan SISKOHAT berjalan lancar, khususnya pada masa pendaftaran dan pelunasan haji, adanya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pendaftaran dan penggunaan SISKOHAT, sehingga calon jamaah dapat lebih memahami alur pelayanan.
2. Calon jamaah diharapkan aktif mencari informasi dan memahami prosedur layanan haji, khususnya alur pendaftaran, pelunasan, dan keberangkatan yang dikelola melalui SISKOHAT.
3. Peneliti selanjutnya dapat mengkaji efektivitas SISKOHAT melalui metode evaluatif atau membandingkan implementasi sistem ini di beberapa wilayah untuk memperoleh gambaran yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- H., Akib, H., & . H. (2016). Implementasi Kebijakan Program Makassar Tidak Rantasa (Mtr) Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 21. <https://doi.org/10.26858/jiap.v6i2.2477>
- Adolph, R. (2016). Transparansi Informasi Kepada Jamaah Haji Melalui Penggunaan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Kabupaten Kediri. 1–23.
- Alfana, G. Q. (2017). Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 5(2), 1–11.
- Alfinatun Tsani Oktavianti. (2022). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen.
- Anta Kusuma, I. G. K. C.B., & Simanungkalit, Y. T. S. (2022). Implementasi Insentif Pajak Menurut Model G Edward III. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(2), 236–248. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i2.1523>
- Ardiana, G. D., & Fatimah, S. (2021a). Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah *Jurnal MD*, 7(1), 29–55. <http://ejournal.uin-suka.ac.id/dakwah/JMD/article/viewFile/1989/1421>
- Ardiana, G. D., & Fatimah, S. (2021b). Implementasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam pendaftaran haji khusus di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah tahun 2019. *Jurnal MD*, 7(1), 39–66. <http://ejournal.uin-suka.ac.id/dakwah/JMD/article/viewFile/1989/1421>
- Deswara, P. (2022). Implementasi Perorganisasian Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji. *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 2(2), 151. <https://doi.org/10.32332/multazam.v2i2.5770>
- Falabibah, Y. N. (2023). Transparansi Informasi Kepada Jamaah Haji Melalui Penggunaan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kementerian Agama Kabupaten Kediri. 2(2), 1–23.
- Fitriana, R. (2014). kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan gamping. *Procedia Manufacturing*, 1(22 Jan), 1–17.
- Fitriani. (2021). Analisis Sistem Informasi Dan KOMputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kementerian Agama Kabupaten Takalar. 75(17), 399–405.
- Hafiz, A., & Nurdianty, M. S. (2024). Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Khusus Pada Kementerian Agama Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal*

- Manajemen Dakwah, 12(2), 287–315.
<https://doi.org/10.15408/jmd.v12i2.40895>
- Hasanah, H. (2017). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Imran, I. (2016). Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba (Telaah Kinerja Kemenag). <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/4586/>
- Ismail Fahmi, H. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan *Komputerisasi* Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji Di Kabupaten Garut. *Jurnal Publik*, 15(2), 58–70. <https://doi.org/10.52434/jp.v15i2.55>
- Jaelani, I. (2023). Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara.
- Keputusan, I., Sumatera, G., Dinas, C.-P., Dan, P., Utara, P. S., & Anshary, M. (2022). Penanganan Darurat Bencana Wabah Virus Corona Pascasarjana Universitas Medan Area.
- M Harry Mulya Zein, Diskha Febriyan Prasutra, & Sisca Septiani. (2024). Implementasi Kebijakan *E-Government* dalam Administrasi Kepegawaian. *Desentralisasi : Jurnal Hukum, Kebijakan Publik, Dan Pemerintahan*, 1(3), 107–119. <https://doi.org/10.62383/desentralisasi.v1i3.98>
- Mail Harapap. (2020). Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara. 2507(February), 1–9.
- Muchtar, M., Heriyandi, H., & Bin Hasyim, S. (2022). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Surat Dan Pengarsipan Di Sekretariat Daerah Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(1), 44–61. <https://doi.org/10.36624/jpkp.v13i1.111>
- Prameswari, E., Afifudin, & Suyeno. (2021). Implementasi Siskohat Dalam Pelayanan Haji Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Malang. *Jurnal Respon Publik*, 15(7), 13–20.
- Rezki, M., & Suparti, H. (2023). Kualitas Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Tanjung Tabalong. *JAPB: Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 6(2), 1875–1889.
- Rosad, A. M. (2019). Implementasi Pendidikan Karakter Melalui Managemen Sekolah. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(02), 173. <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v5i02.2074>
- Royanto, ., Idris, A., & Fitriyah, N. (2019). Implementasi Pembangunan Infrastruktur Dalam Percepatan Pembangunan Daerah Pedalaman Di Kecamatan Malinau Selatan Kabupaten Malinau. *Jurnal Paradigma (JP)*, 8(1), 34. <https://doi.org/10.30872/jp.v8i1.2925>
- Simbolon, N. N., & Imsar. (2021). Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di

- Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara. Jurnal Pendidikan Tambusai, 5(3), 8929–8936.
- Suci Wulandari, Salman Daffa Nur Azizi, & Rifqi Thariq Hidayat. (2024). Paradigma Ibadah Haji dan Umroh Ditinjau Berdasarkan Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia. *Komparatif: Jurnal Perbandingan Hukum Dan Pemikiran Islam*, 3(2), 171–188. <https://doi.org/10.15642/komparatif.v3i2.2137>
- Syallu, S., & Hamzah, A. A. (2020). Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Pengelolaan Haji Di Kementerian Agama Kota Makassar. *Jurnal AL-MIZAB Jurnal Kajian* ..., 1(1), 51–69. <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/almizab/article/view/16527> <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/almizab/article/download/16527/9584>
- Ummah, M. S. (2019). instrumen pengumpulan data. *Sustainability* (Switzerland), 11(1), 1–14. <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regs> https://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM PEMBETUNGAN TERPUSAT STRATEGI MELESTARI
- Via Syahdaniya, A., & Rifa'i, S. (2021). Dekonstruksi Haji Dan Umrah Dalam Dakwah. *Ishlah: Jurnal Ilmu Ushuluddin, Adab Dan Dakwah*, 3(2), 109–123. <https://doi.org/10.32939/ishlah.v3i2.89>
- Yuliana, W. (2024). Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan. 30, 97–110.
- Zulfahmi, Badri, M., & Susanti, L. (2019). Efektivitas Media E-Government Dalam Mendukung Transparansi Informasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi*, 1(1), 1–11.

L



N

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan wawancara ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dan dianalisis pada penelitian yang berjudul, **"Implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Makassar"**.

1. Informan Penelitian

- a. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh
- b. Operator SISKOHAT
- c. Calon jamaah haji

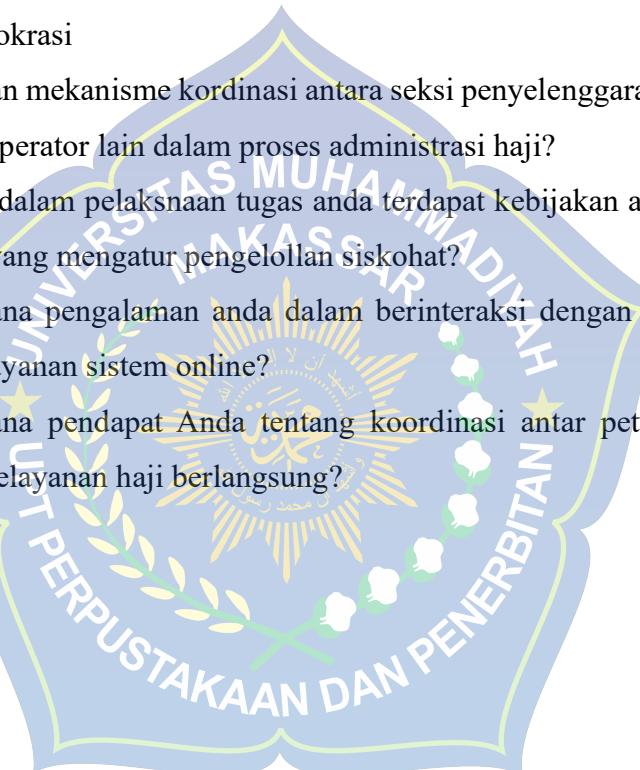
2. Daftar Pertanyaan

- a. Komunikasi
 - 1) Apakah ada sosialisasi atau pelatihan khusus bagi pegawai terkait siskohat?
 - 2) Apakah ada kendala dalam mengoperasikan siskohat dan bagaimana cara anda mengatasinya?
 - 3) Bagaimana cara anda memperoleh informasi terkait pendaftaran mengenai layanan online?
 - 4) Bagaimana cara petugas membantu Anda saat Anda kesulitan mengakses aplikasi atau layanan digital terkait haji?
- b. Sumber Daya
 - 1) Bagaimana kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan siskohat?
 - 2) Apa saja dukungan sumber daya yang ada di kantor Kementerian Agama dalam mengimplementasikan kebijakan siskohat, dan apakah sudah memadai?
 - 3) Bagaimana bantuan yang diberikan oleh petugas jika anda mengalami kesulitan?
 - 4) Bagaimana pendapat Anda tentang kesiapan petugas dan sarana prasarana dalam mendukung pelayanan haji?
- c. Disposisi

- 1) Bagaiman sikap dan komitmen pegawai dalam mendukung pengoperasian siskohat?
- 2) Bagaimana tanggapan anda selaku operator siskohat terhadap efektivitas sistem ini (siskohat)
- 3) Apakah layanan sistem online ini membantu mempermudah anda dalam proses administrasi haji?
- 4) Bagaimana sikap dan pelayanan petugas saat Anda melakukan proses pendaftaran haji?

d. Struktur Birokrasi

- 1) Bagaiman mekanisme kordinasi antara seksi penyelenggara haji dengan bagian/operator lain dalam proses administrasi haji?
- 2) Apakah dalam pelaksanaan tugas anda terdapat kebijakan atau prosedur khusus yang mengatur pengelolan siskohat?
- 3) Bagaimana pengalaman anda dalam berinteraksi dengan petugas haji terkait layanan sistem online?
- 4) Bagaimana pendapat Anda tentang koordinasi antar petugas selama proses pelayanan haji berlangsung?



Lampiran 2

Surat Izin Penelitian





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alaudin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865598 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 5952/05/C.4-VIII/I/1446/2025

24 January 2025 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

24 Rajab 1446

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di –

Makassar

الْسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَّاتُهُ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0104/FSP/A.1-VIII/I/1446/1446 H/2025 M tanggal 24 Januari 2025, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : MASRIANTI

No. Stambuk : 10561 1104621

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"IMPLEMENTASI SISKOHAT DALAM PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA
KOTA MAKASSAR"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 28 Januari 2025 s/d 28 Maret 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan jazakumullah khaeran

الْسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَّاتُهُ

Ketua LP3M,

Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.

NBM 1127761



Dipindai dengan CamScanner



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 2117/S.01/PTSP/2025	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Makassar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5952/05/C.4-VIII/I/1446/2025 tanggal 24 Januari 2025 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama	: MASRIANTI
Nomor Pokok	: 105611104621
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. P. Kemerdekaan Km 10, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" IMPLEMENTASI SISKOHAT DALAM PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 24 Januari s/d 28 Maret 2025

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 24 Januari 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
2. Pertinggal.



Dipindai dengan CamScanner

Nomor: 2117/S.01/PTSP/2025

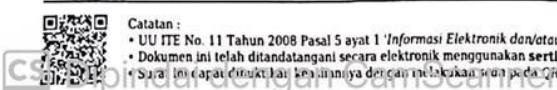
KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota C q. Kepala Bappelitbangda Prov. Sulsel, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) eksamplar hardcopy dan softcopy kepada Gubernur Sulsel. Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Sulsel
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila temyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

REGISTRASI ONLINE IZIN PENELITIAN DI WEBSITE :
<https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>



NOMOR REGISTRASI 20250124815410



Lampiran 3**Dokumentasi Penelitian**

Wawancara bersama Bapak H. Ambo Sakka, S.Ag., M.Ag selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Makassar (5 Februari 2025)



Wawancara bersama ibu Nurma selaku calon jamaah haji (5 Februari 2025)



Wawancara bersama ibu Suartini calon jamaah haji (5 Februari 2025)



Wawancara bersama Ibu Maryani pada tanggal 31 Juli 2025

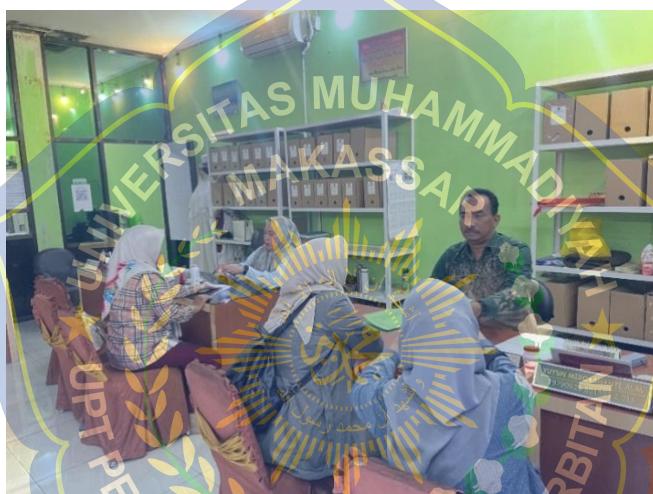


**Wawancara bersama bapak Ilham Hasanuddin S.E selaku operator
SISKOHAT (5 Februari 2025)**



Ruang khusus operator SISKOHAT dalam pelayanan haji





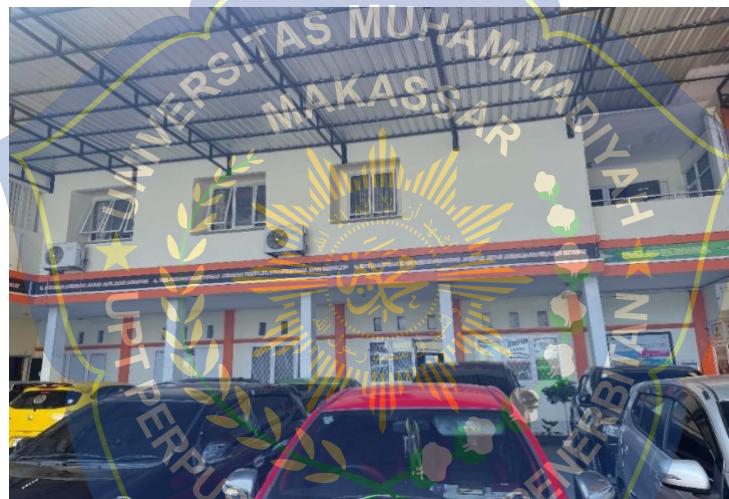
Ruang pelayanan haji dan umroh Kementerian Agama Kota Makassar



Ruang tunggu pelayanan haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Makassar



Kantor Kementerian Agama Kota Makassar



Parkiran Kantor Kementerian Agama Kota Makassar



**Dokumentasi bersama Kepala Penyelenggara Haji dan pegawai Kantor
Kementerian Agama Kota Makassar (05 Februari 2025)**



Lampiran 4



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:;

Nama : Masrianti
 Nim : 105611104621
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	7 %	10 %
2	Bab 2	12 %	25 %
3	Bab 3	8 %	15 %
4	Bab 4	3 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 5 Agustus 2025
 Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

Dr. H. M. S. Num., M.I.P

NIP. 1964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
 Telepon (0411)866972,881593,fax (0411)865 588
 Website: www.library.unismuh.ac.id
 E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

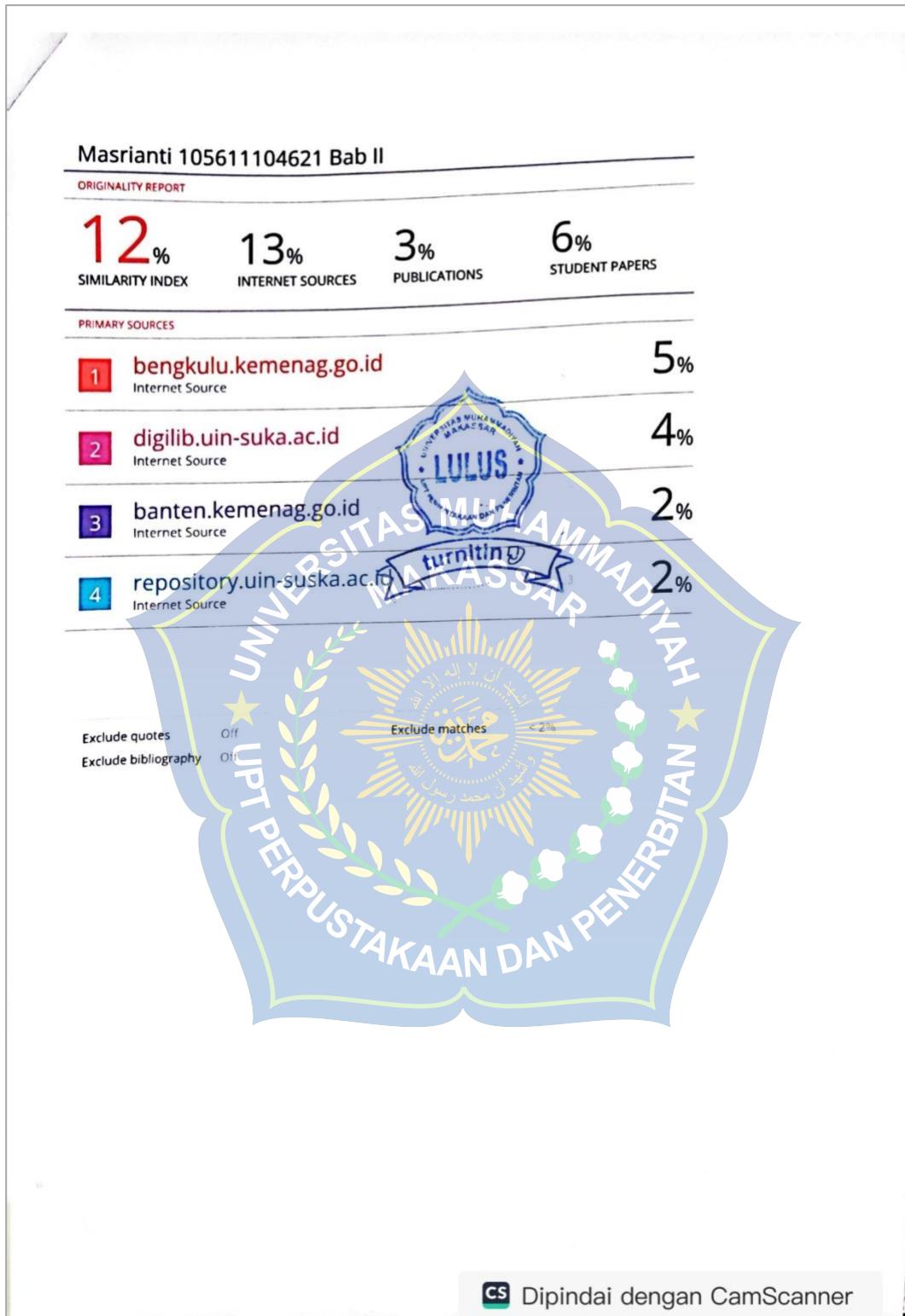
CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 5**Hasil Tes Turnitin**

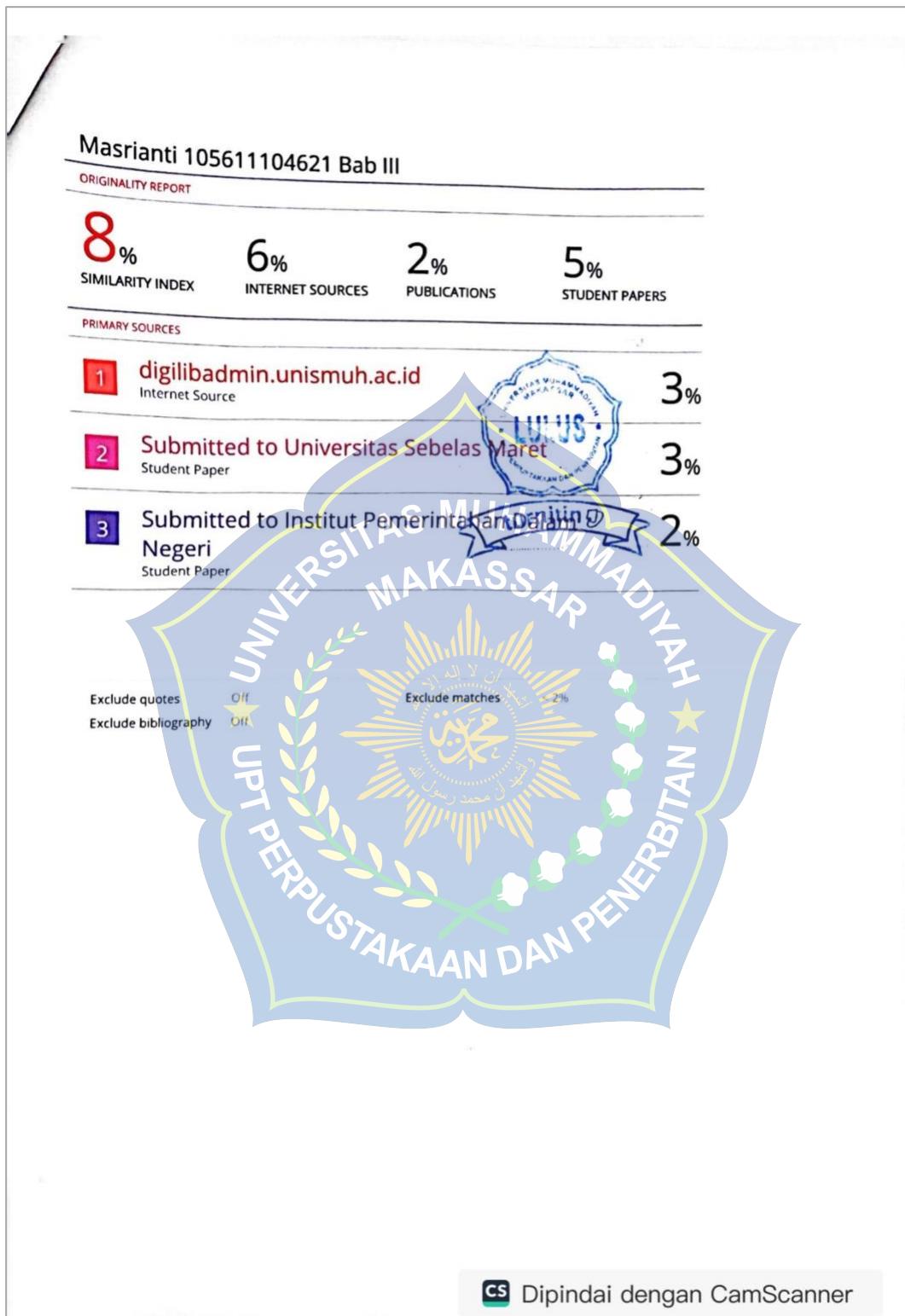


Masrianti 105611104621 Bab II



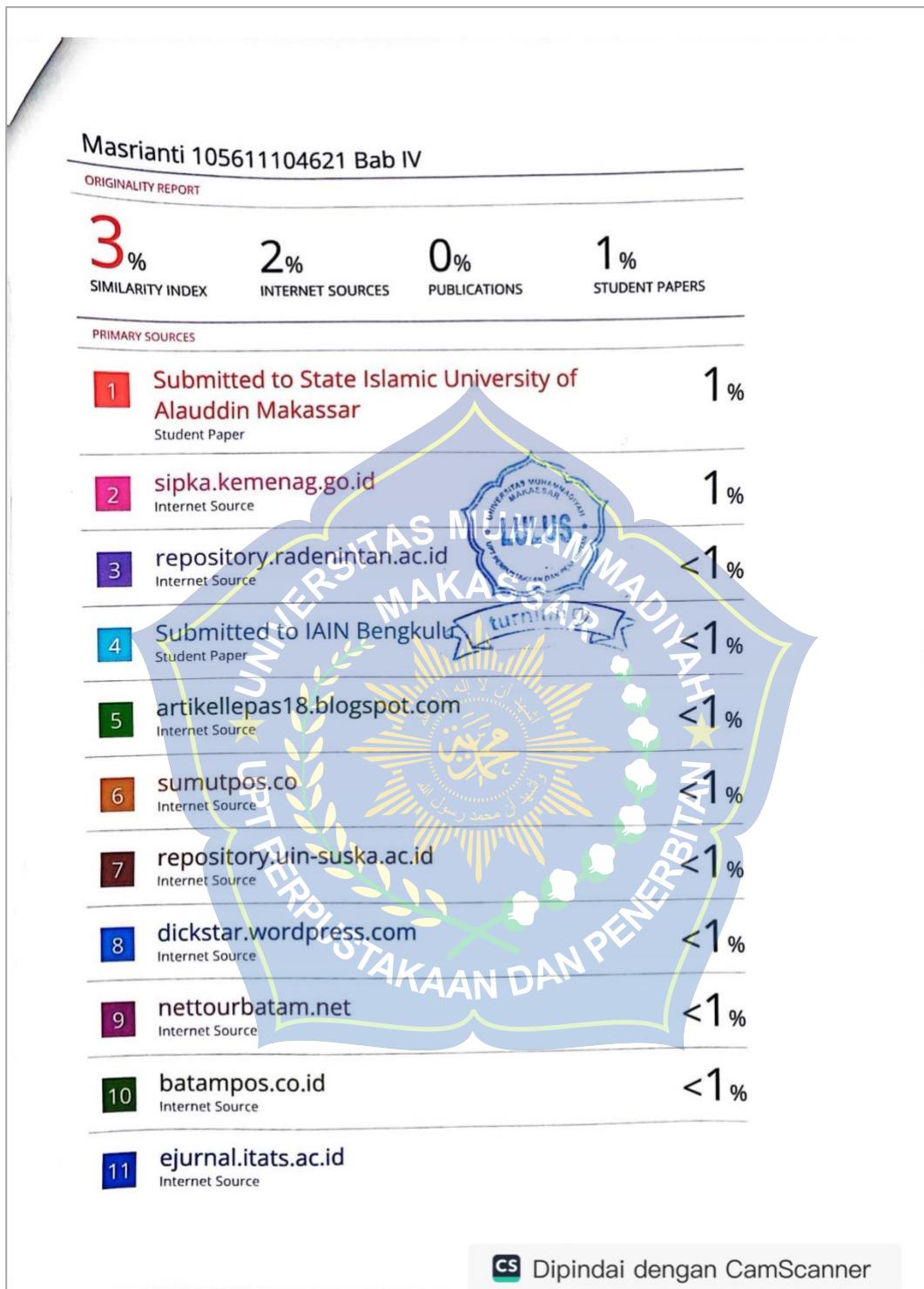


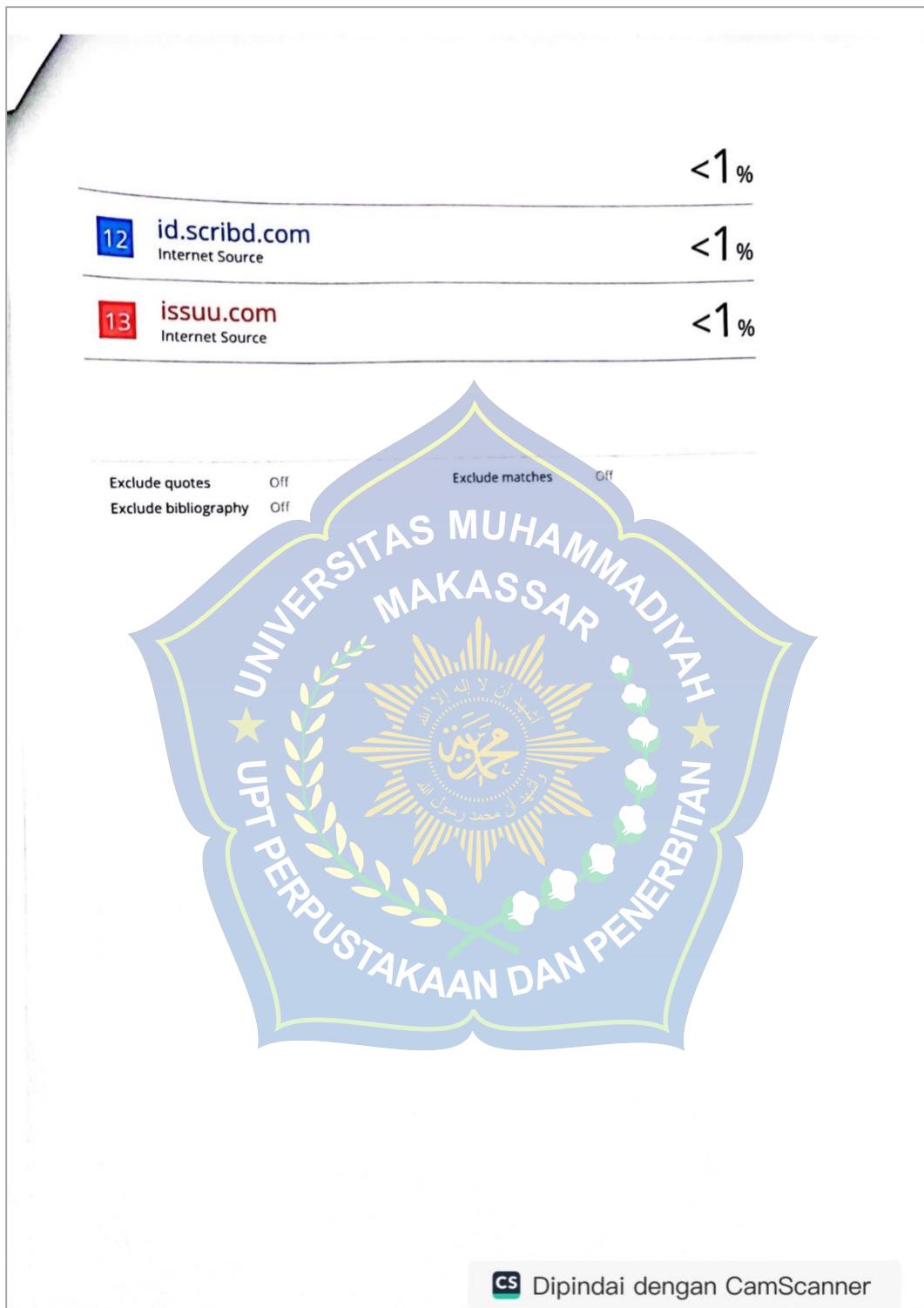




Masrianti 105611104621 Bab IV











RIWAYAT HIDUP PENULIS



Masrianti, lahir Ujung Mattajang pada tanggal 01 Juni 2003, penulis merupakan anak tunggal dari pasangan Bapak H. Marhaban dan Ibu Hj. Ernawati. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari TK Flamboyan, setelah tamat penulis melanjutkan pendidikan formal di Sekolah Dasar (SD) di SDN 121 Ujung Mattajang pada tahun 2009, selesai pada tahun 2015, pada tahun yang sama penulis memasuki Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 4 Mappadeceng dan selesai pada tahun 2018, pada tahun yang sama penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 9 Luwu Utara mengambil jurusan IPA dan selesai pada tahun 2021. Selanjutnya pada tahun yang sama penulis terdaftar pada salah satu perguruan tinggi swasta Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, dan Alhamdulillah selesai tahun 2025.

Berkat petunjuk dan pertolongan ALLAH SWT, usaha disertai doa dari kedua orangtua dalam menjalani aktivitas akademik di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul “Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Makassar”.