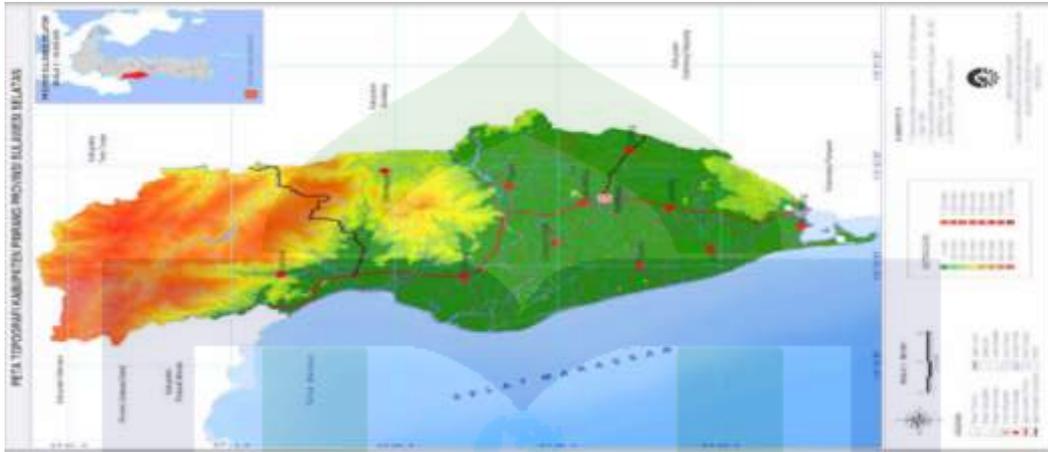


BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian



4.1.1 Gambaran Geografi dan Administrasi Wilayah

Kabupaten Pinrang terletak di ujung utara bagian barat dari Wilayah propinsi Sulawesi Selatan. Secara geografis terletak antara 3019'13"– 4010'30" Lintang Selatan (LS) dan 1190 26' 30" – 1190 47' 20" Bujur Timur (BT). Kabupaten Pinrang terletak dibagian tengah Propinsi Sulawesi Selatan, Kabupaten ini dibatasi:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Tana Toraja
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Enrekang dan Sidenreng Rappang
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kota madya Parepare
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Polewali Mandar (Sulbar) dan Selat Makassar.

Kabupaten pinrang saat ini dipimpin oleh bapak bupati pinrang A.Irwan Hamid S.Sos. Wilayah administratif Kabupaten Pinrang terbagi dalam 12 Kecamatan dan

108 Desa/Kelurahan (39 Kelurahan dan 69 Desa) dengan luas 1.961,77 Km². Adapun Kecamatan Lembang merupakan kecamatan terluas dengan luas 733,09 Km².

Sebelum tahun 1962, Kabupaten Pinrang ditinjau dari segi urusan keagamaan masih berada di bawah naungan Kantor Departemen (Kementerian) Agama Kota Madya Pare-pare, karena penduduk semakin bertambah yang membutuhkan pelayanan yang optimal khususnya di bidang urusan keagamaan, maka pada tahun 1962, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang resmi berdiri sehingga dengan sendirinya berpisah dengan Kota Madya Pare-pare.

Sejak berdirinya dari tahun 1962 sampai sekarang, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang telah mengalami beberapa pergantian Kepala Kantor sebagai berikut :

Tabel 4.1 Nama-Nama yang pernah menjabat menjadi kepala Kementerian Agama Kabupaten Pinrang.

No	Nama Kepala Kantor	Tahun Menjabat
1	KH.Mustafa	1962 - 1965
2	KH.M. Zainul	1965 – 1977
3	Drs. KH.H.M. Tahir Syarkawi	1977 – 1987
4	Drs. Arsyad Ibrahim	1987 – 1991
5	Drs. H.M. Jafar	1991 – 1996
6	Drs. H. Hasyim, M.Ag	1996 - 2001
7	Drs H.Abd. Hakim	2001 – 2005
8	Dr. H. Sulaemen T, M.Ag	2005 - 2011
9	Dr. H.M. Arsyad AT, M.Ag	2011 - 2015

10	Dr. H. Sudirman D M.Ag	2015 - 2019
11	H. Irfan Daming, S.Ag., M.Pd	2020 - Sekarang

Dengan keberadaan Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Pinrang yang membawahi 12 (Dua belas) Kantor Urusan Agama Kecamatan yang diharapkan memberikan pelayanan serta pembinaan terhadap kehidupan umat beragama dengan mengacu pada *Visi dan Misi* Kementerian Agama Kabupaten Pinrang.

4.1.2 Visi Kementerian Agama Kabupaten Pinrang

Terwujudnya masyarakat Kabupaten Pinrang yang maju, mandiri, sejahtera, beriman, bertaqwa, berakhlak mulia, rukun dan damai.

4.1.3 Misi Kementerian Agama Kabupaten Pinrang

1. Meningkatkan Pelayanan aparat Kementerian Agama
2. Meningkatkan kerukunan hidup beragama
3. Meningkatkan kualitas pendidikan Agama dan keagamaan

Tabel 4.2 Nama-Nama Yang pernah menjabat sebagai Kepala KASI di PHU

No	Nama Kepala kantor di PHU	Masa Jabatan
1	Drs. A.M Yunus M.A	2004 – 2007
2	Drs. H. Ansar M.M	2007 – 2010
3	H. M Syahril S.Ag M.A	2010 – 2012
4	Drs. H. Munta M.Pd	2012 – 2015
5	H. Muh Ikhwan S.Ag M.si	2015 – Sekarang

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang.

Sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) adalah sistem aplikasi untuk mengelolah seluruh data perhajian yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Siskohat ini juga sebagai alat bantu dalam kegiatan pengolahan data yang dilakukan secara manual. Data diolah dengan menggunakan komputer yang sudah diprogramkan sebelumnya, pengolahan data ini di mulai dengan perekaman data hingga pada pencetakan laporan. Pengolahan data secara komputerisasi lebih menguntungkan dibandingkan dengan pengolahan data secara manual, keuntungan tersebut dapat ditinjau dari beberapa penyajian laporan yang lebih cepat dan akurat. Siskohat berawal dari kesadaran perubahan sosial dan perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat membuat pelayanan haji juga harus lebih cepat dan mudah diakses oleh jamaah haji. selain itu, Sistem Siskohat ini bertujuan untuk memudahkan jamaah haji dalam proses mengakses perjalanan ibadah haji. jamaah haji dan masyarakat dapat mengakses baik langsung ataupun tidak langsung data dan informasi tentang perhajian.

Pelayanan SISKOHAT ini merupakan suatu wujud pengupayaan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada calon Jamaah Haji. dengan pemanfaatan pelayanan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi ini dapat mempermudah pelayanan jamaah haji mulai dari pendaftaran, bimbingan di Tanah Air, Pelaksanaan Ibadah Haji di Arab Saudi sampai kembali ke Tanah Air. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Seksi PHU Muh. Ikhwan S.Ag :

“Jadi dalam rangka untuk meningkatkan layanan dalam hal perhajian pemerintah sekarang melalui kementerian agama itu melakukan pengembangan sistem. Pengembangan sistem adalah bagaimana aplikasi itu kemudian bisa didukung pelaksanaannya di wilayah yang aksesnya sulit dalam arti kata secara segi letak kewilayaan. Misalkan ada dua kecamatan yang berdekatan itu bisa dihimpun oleh penyelenggaraan aplikasi siskohat.”¹

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Langkah tepat dalam upaya meningkatkan pelayanan haji adalah dengan membangun suatu SISKOHAT yang bertujuan memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat yang berniat menunaikan ibadah haji. Ditengah upaya peningkatan pelayanan haji yang prima dan berkualitas, keberadaan siskohat sebagai jantung informasi yang sangat membantu keberadaan KBIH-KBIH di seluruh Indonesia.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dibangun untuk mendukung proses pengambilan keputusan serta mamberikan kemudahan dan kecepatan layanan, yang meliputi: pengendalian pendaftaran dan penyetoran lunas Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), pengendalian kuota haji nasional secara tersistem, kepastian pergi haji pada tahun berjalan, serta adil secara berurutan untuk memperoleh nomor porsi haji. Keberadaan SISKOHAT saat ini memberikan kontribusi yang besar dalam pelayanan ibadah Haji. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dibangun untuk memberikan kemudahan dan kecepatan layanan pengendalian pendaftaran dan penyetoran lunas biaya penyelenggara ibadah haji (BPIH) pengendalian kuota haji nasional secara tersistem, kepastian pergi haji pada tahun berjalan serta adil secara berurutan untuk memperoleh nomor porsi haji.

4.2.1.1 Adapun beberapa Multi fungsi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu sebagai salah satu pendukung proses pengambilan keputusan dalam

¹ Wawancara dengan Bapak Muh Ikhwan S.Ag M.si, kepala Kasi PHU kementerian Agama Kabupaten Pinrang, pada Tanggal 14 Oktober 2020.

pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama kabupaten pinrang sebagai berikut :

1. Pendaftaran

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu menjadi sarana untuk mendata seluruh pendaftaran haji sehingga dapat diperoleh database jamaah haji. Pendataan haji melalui SISKOHAT dilakukan sepanjang tahun yang dapat dimonitor dan dikendalikan setiap saat secara real time. Database pendaftaran yang tersimpan di SISKOHAT juga dapat difungsikan untuk mempermudah dan mempercepat penyiapan dokumen, mempercepat pengelompokan pramanifest kloter, kepastian mengeluarkan Surat Panggilan Masuk Asrama haji di embarkasi, mempermudah akuntansi pelaporan BPIH serta living cost, menjadi acuan pembuatan identitas jamaah haji, penyediaan akomodasi, konsumsi di embarkasi maupun di Arab Saudi serta sebagai alat control/cross check dalam memfilter berbagai penyalahgunaan data jamaah haji.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Muh. Jabbar S.E yang mengatakan bahwa :

“Tujuan pelayanan dalam pendaftaran ibadah haji ini tidak lain adalah untuk mempermudah calon jamaah haji dalam melakukan proses pendaftaran. Mulai dari penyerahan berkas, persyaratan, buka rekening, bank tempat pembayaran setoran awal, verifikasi dan validasi data pengambilan sidik jari hingga penandatanganan oleh pejabat kemenag yang berwenang.”²

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam melakukan pendaftaran ibadah haji sudah bisa dilakukan dengan cepat dengan adanya siskohat ini dapat mempercepat proses pendaftaran bagi calon jamaah haji dengan mengikuti persyaratan kementerian Agama Kab/Kota .

² Muh. Jabbar S.E, Operator Siskohat kementerian Agama Kabupaten Pinrang, wawancara pada tanggal 14 Oktober 2020.

2. DataBase Dokumen Haji

Siskohat memiliki fungsi sebagai penyimpanan database yang digunakan untuk mempermudah dan mempercepat penyiapan dokumen paspor bagi jamaah haji dan mempercepat pemvisaan secara online. Kementerian Agama kabupaten pinrang mulai mengembangkan database SISKOHAT ini dengan mengikuti format dan struktur database imigrasi untuk mencetak dan menerbitkan Dokumen Administrasi Perjalanan Ibadah Haji yang dilakukan secara online dengan Sistem SISKOHAT. Sebagaimana hasil wawancara dengan Muh.Jabbar, S.E :

“Database Dokumen Haji ini sebagai penyimpanan database calon jamaah haji dalam hal ini untuk mempercepat pengurusan dokumen atau penerbitan paspor jamaah haji sebagai identitas ketika melaksanakan ibadah haji, dimulai dari pendaftaran sampai pulang kembali ke tanah air.”³

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa adanya siskohat ini dapat menyelesaikan semua dokumen-dokumen perjalanan ibadah haji dengan penyelesaian dokumen termasuk penulisannya dilakukan dengan sistem komputer melalui siskohat.

3. Akuntansi BPIH

Database SISKOHAT juga berfungsi memberikan dukungan dalam pelaksanaan sistem akuntansi BPIH Dan menjadi alat untuk kesesuaian antara pendaftar haji dengan jumlah dana setoran BPIH pada rekening Kementerian Agama di setiap BPS BPIH. Sebagaimana hasil wawancara dengan Khaerunnisa S.Kom :

“Terdapat beberapa jenis setoran BPIH yang terkait langsung dengan database SISKOHAT meliputi antara lain: setoran awal dan pelunasan BPIH, pembatalan, serta pelaporan setiap tutup buku harian, bulanan dan tahunan. Dalam rangka pengelolaan belanja operasional dengan dana BPIH, database SISKOHAT juga menjadi pendukung dalam penyusunan rencana belanja BPIH, realisasi penggunaan dana untuk setiap komponen BPIH dan pelaporan

³ Muh. Jabbar S.E, Operator Siskohat kementerian Agama Kabupaten Pinrang, wawancara pada tanggal 14 Oktober 2020.

akhir. Database SISKOHAT dapat dijadikan sebagai sarana penunjang pengendalian dan pengawasan terhadap pelimpahan setoran BPIH oleh 17 BPS BPIH. Oleh Karena itu, sedang dikembangkan aplikasi switching yang dapat mendukung sistem akuntansi BPIH. Pendaftaran setoran awal BPIH sebesar Rp. 25.000.000.”⁴

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa akuntansi BPIH dapat mempermudah proses pembayaran BPIH calon jamaah haji. sistem ini sangat berguna untuk mengetahui segala kesesuaian antara pendaftar haji dengan jumlah dana setoran BPIH..

4. Database Transportasi Haji

SISKOHAT memiliki aplikasi yang mampu mengolah jadwal penerbangan dan memonitor On Time Performance (OTP) penerbangan jamaah baik pada saat pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji. Dengan demikian, status dan posisi jamaah haji di setiap bandara baik di embarkasi maupun Arab Saudi dapat segera diketahui.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Muh. Jabbar S.E yang mengatakan bahwa :

“Terkait dengan database transportasi haji dengan pemberian pelayanan dan perlindungan jamaah haji dalam hal transportasi yang digunakan baik pada saat pemberangkatan maupun pemulangan jamaah haji siskohat ini sudah mempunyai Aplikasi untuk dapat mengetahui jadwal penerbangan jamaah haji. jadi tidak usah terlalu pusing karena siskoat ini sebenarnya sudah mengatur semua urusan calon jamaah haji.”⁵

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa transportasi jamaah haji sudah dapat diketahui adanya aplikasi dari siskohat itu sendiri karena seluruh rangkaian perhajian sudah diatur oleh siskohat.

5. Database penempatan pemondokan jamaah

Pengelompokkan jamaah ke dalam kloter dibentuk melalui database SISKOHAT di setiap embarkasi. Jumlah jamaah dan kloter menjadi dasar dalam

⁴ Wawancara dengan Khaerunnisa Operator Siskohat pada tanggal 14 oktober 2020

⁵ Muh. Jabbar S.E, Operator Siskohat kementerian Agama Kabupaten Pinrang, wawancara pada tanggal 14 Oktober 2020.

menentukan penempatan jemaah haji pada setiap pemondokan arab Saudi dapat dimonitor melalui SISKOHAT. Disamping itu, database SISKOHAT juga dapat mendukung proses Qur'ah (pengundian pemondokan haji di mekkah) untuk penempatan jemaah haji di pemondokan Makkah, termasuk dukungannya terhadap ketepatan dan keakuratan data jemaah haji yang diasumsikan memperoleh pengembalian selisih sewa rumah di Arab Saudi.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Muh. Jabbar S.E yang mengatakan bahwa :

Disamping itu, database SISKOHAT juga dapat mendukung proses Qur'ah (pengundian pemondokan haji di mekkah) untuk penempatan jemaah haji di pemondokan Makkah, termasuk dukungannya terhadap ketepatan dan keakuratan data jemaah haji yang diasumsikan memperoleh pengembalian selisih sewa rumah di Arab Saudi.”

6. Informasi Publik

Sebagaimana diketahui bersama bahwa database SISKOHAT dapat diakses secara terbuka bagi kepentingan informasi publik melalui website <http://haji.kemenag.go.id> maupun melalui terminal yang tersambung dengan jaringan sistem SISKOHAT baik di Kementerian Agama pusat dan daerah, instansi terkait dan Arab Saudi. Dalam rangka untuk sebagai informasi publik seluruh jemaah yang masuk dalam kuota tahun berjalan, nama dan alamat Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), serta berita perhajian dapat diakses secara luas. Pada saat operasional haji, informasi publik diperluas melalui kegiatan Media Center Haji (MCH). Sebagaimana hasil wawancara dengan Muh. Jabbar S.E yang mengatakan bahwa :

7. Sistem Informasi Kesehatan Haji

Database SISKOHAT telah memiliki variable data terkait dengan kebutuhan layanan kesehatan jemaah haji, meliputi data jemaah risiko tinggi (Risti), hasil pemeriksaan kesehatan jemaah di embarkasi, sehingga dapat membantu petugas

kesehatan dalam melakukan pelayanan medis selama masa operasional haji di embarkasi maupun di Arab Saudi. Di samping itu, SISKOHAT juga memiliki aplikasi untuk pendataan dan informasi bagi pelayanan kesehatan terkait dengan jamaah haji sakit rawat jalan, rawat inap, rujukan, dan jamaah haji wafat. Data tersebut dapat digunakan untuk melakukan analisis terhadap tingkat pengamanan kesehatan bagi jamaah haji Indonesia untuk setiap musim haji. Pihak Kementerian Kesehatan juga memiliki koneksitas antara sistem TI kesehatan dengan jaringan SISKOHAT, sehingga seluruh database SISKOHAT sepenuhnya dapat dimanfaatkan oleh layanan kesehatan sejak di tanah air sampai di Arab Saudi.

8. Database Petugas Haji

Data petugas haji Indonesia seluruhnya di masukkan ke dalam database Siskohat, baik petugas kesehatan Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) yang direkrut oleh Kementerian Kesehatan, maupun petugas pelayanan umum Tim Petugas Haji Indonesia (TPHI) dan petugas pelayanan ibadah Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) yang direkrut oleh Kementerian Agama. Database petugas haji yang tersimpan dan menyatu dalam database SISKOHAT dapat menjadi dasar untuk penyajian informasi tentang profil petugas haji Indonesia pada setiap musim haji. Disamping itu, data petugas tersebut dapat dimanfaatkan untuk melakukan analisis dan bahan pertimbangan dalam penentuan petugas haji pada tahun berikutnya.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Muh. Jabbar S.E yang mengatakan bahwa :

“kementerian agama kabupaten pinrang sudah mendata petugas haji atau panita penyelenggara ibadah haji (PPIH) yang sudah lolos tes dalam seleksi PPHI 2019 lalu. Seharusnya para petugas haji itu berangkat pada tahun 2020. Namun karena ada pandemi Covid-19, maka mereka tidak jadi berangkat.

Biasanya dalam pendataan petugas haji dilakukan ketika pemberangkatan haji akan dilakukan.”⁶

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa sebelum jamaah haji berangkat kita akan lansung melakukan pendataan petugas haji di siskohat agar lebih memudahkan penyajian informasi tentang profil petugas haji Indonesia pada setiap musim haji.

9. Hubungan Informasi tersebut dengan informasi lain

Informasi database calon jamaah haji yang terstruktur hingga informasi penyetoran dana awal di 17 BPS BPIH yang terintegrasi sangat mempermudah Kementerian Agama dalam melakukan kesiapan-kesiapan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Hubungan informasi satu dengan informasi yang lain juga memudahkan Kementerian Agama dalam penyediaan pelayanan akomodasi serta transportasi lebih lanjut, seperti pembuatan dokumen paspor dan pemvisaan, pengelompokan pramanifest untuk penentuan kloter, kepastian pengeluaran SPMA (Surat Panggilan Masuk Asrama) di embarkasi setempat, hingga menjadi alat kontrol / cross check dalam memfilter berbagai manipulasi serta menjadi acuan pembuatan identitas jamaah haji maupun dalam penyediaan akomodasi, konsumsi, dan living cost lebih dini di embarkasi maupun di Arab Saudi.⁷

Sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) sangat berpengaruh terhadap segala aktifitas penyempurnaan pelayanan ibadah haji. meskipun,, demikian keberhasilan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan siskohat saja, pelayanan birokrasi serta sumber daya manusia yang mampu mendukung keberhasilan pelayanan ibadah haji melalui

⁶ Muh. Jabbar S.E, Operator Siskohat kementerian Agama Kabupaten Pinrang, wawancara pada tanggal 14 Oktober 2020.

⁷ Kementerian Agama RI, *intisari langkah-langkah Pemenahan Haji*, (Jakarta: Direktorat jenderal penyelenggara Haji dan Umrah, 2010) h.195-199.

siskohat online. Kehadiran sistem SSKOHAT ini mengatasi terjadinya over kuota karena banyaknya calon jamaah haji. maka sistem ini beroperasi pada tahap awal untuk melayani pendaftaran haji secara terpusat, Segala urusan ibadah haji dapat dikontrol melalui sistem SSKOHAT ini mulai dari pendaftaran hingga pemulangan sampai ketanah air. sehingga calon/jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan mudah, tertib, aman, dan sekembalinya dari tanah suci memperoleh haji mabrur. Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak H. Muh Ikhwan S.Ag M.si pada saat wawancara dengan peneliti mengenai Sistem siskohat di kementerian Agama Kabupaten Pinrang.

“Siskohat ini karena dia memang bentuk peningkatan pelayanan yang sangat sesuai dengan perkembangan kekinian hampir semua pelayanan disinikan tidak lagi tanpa dukungan daripada aplikasi-aplikasi yang memungkinkan adanya penanganan kolaborasi pelayanan itu sendiri untuk menjembatangi kebutuhan yang mendesak yang sifatnya manual kemudian ketika dia di perhadapkan kepada keinginan kita untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal dengan skop nasional maka jawabannya yang paling tepat itu sampai saat ini melalui sistem siskohat.”⁸

Bedasarkan pernyataan diatas dapat diketahui bahwa Sistem siskohat ini sangat memungkinkan adanya ketepatan pelayanan yang baik dari segi waktu maupun hal-hal yang sifatnya peningkatan pelayanan itu sendiri. Sehingga eksistensi daripada siskohat ini merupakan hasil yang sangat maksimal untuk saat ini sebagai bentuk pelayanan prima kepada masyarakat dan sudah memenuhi keperluan jamaah Haji.

Siskohat ini juga mempunyai tujuan yaitu sebagai sarana informasi sebagai bentuk transparansi informasi validasi dan data serta menjamin keamanan calon jamaah haji, dengan adanya sistem informasi atau SSKOHAT. Semua memakai sistem online sehingga calon jamaah haji bisa secara langsung dapat meninjau

⁸ Wawancara dengan Bapak Muh Ikhwan S.Ag M.si, kepala Kasi PHU kementerian Agama Kabupaten Pinrang, pada Tanggal 14 Oktober 2020.

kembali jika ingin menanyakan sesuatu secara online terkait dengan proses pemberangkatan calon jamaah haji itu sendiri melalui website.

Kementerian agama kabupaten pinrang kini sudah menggunakan SISKOHAT Gen-2 adalah salah satu software yang digunakan oleh petugas SISKOHAT saat ini. SISKOHAT Gen-2 diluncurkan secara resmi tanggal 3 April 2014. Sistem Komputerisasi terbaru ini merupakan perbaikan dari sistem sebelumnya yaitu SISKOHAT Gen-1. SISKOHAT Gen-2 ini memiliki kelebihan yaitu sudah bisa diakses oleh 420 Kabupaten/kota di Indonesia, khususnya Kabupaten Pinrang. Fitur-fitur dalam software SISKOHAT Gen-2 ada beberapa fitur yang baru seperti fitur Monitoring Pendaftaran SPPH, Pembatalan Pemberangkatan, dan lain-lain. Fitur lama yang ada di SISKOHAT Gen-1 terus di optimalkan di SISKOHAT Gen-2. sebagaimana hasil wawancara dengan Muh. Jabbar S.E:

“Adanya SISKOHAT Gen-2 adalah membantu pengelolaan dan manajemen data jamaah sekaligus untuk mengelola antrian pendaftar calon jamaah haji. Siskohat Gen.2 ini terintegrasi dengan seluruh penggunaanya, baik itu di Siskohat Pusat, Provinsi, dan Kemenag Kota/Kabupaten”

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa siskohat Gen-2 ini nantinya pemerintah sebagai penyelenggara resmi ibadah haji dapat menjadikan SISKOHAT ini lebih berkembang menjadi lebih baik dengan menyediakan informasi selama penyelenggara haji secara real time sehingga fungsi SISKOHAT sebagai jantung pelayanan ibadah haji dapat dimaksimalkan mamfaatnya. Sebagaimana hasil wawancara dengan calon jamaah haji bapak Arfan :

“Pelayanan Siskohat sekarang ini sangat membantu sekali calon jamaah haji dalam proses pendaftaran hingga proses pengeluaran dokumen-dokumen perjalanan haji. dan tidak perlu meki pulang balik ke kantor untuk daftar yang penting berkas sudah lengkap tinggal kita daftar di siskohat, waktu penyelesaian pendaftarannya pun tidak memakan waktu lama cukup 7 menit saja bisa meki lansung dapat semua informasi mengenai keberangkatan haji cek porsi haji dan seluruh informasi mengenai haji.”

⁹ Bapak Arfani, Calon jamaah Haji kabupaten pinrang wawancara pada tanggal 14 Oktober 2020.

Penuturan yang sama juga didapatkan dari calon jamaah haji yaitu bapak wahyu yang mengatakan bahwa:

“Siskohat telah membantu mempermudah dan mempercepat proses pelayanan ibadah haji, mulai dari proses pendaftaran hingga proses pengeluaran dokumen-dokumen perjalanan ibadah haji.”¹⁰

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa calon jamaah haji sangat dimudahkan dengan adanya sistem siskohat ini. Pembangunan siskohat dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji secara signifikan. Undang-undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan ibadah haji menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi pelayanan, perlindungan dan pembinaan sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, nyaman dan sesuai dengan tuntunan Al Qur’an dan as Sunnah serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri dan memperoleh predikat haji mabrur di hadapan Allaah Subhanahu wa Ta’ala.

Peranan SISKOHAT sangat penting dalam menunjang tercapainya peningkatan pelayanan. Dengan optimalnya sebuah sistem yang terintegrasi yang menkomodir proses layanan antar bagian dalam direktorat penyelenggara ibadah haji dan umroh. Keoptimalan kerja unit, konsistensi proses dan data, kemudahan dalam integrasi dengan pihak-pihak di luar direktorat jendral penyelenggaraan ibadah haji dan umrah tetapi masih dalam kaitan dengan pelayanan penyelenggara ibadah haji antara lain bank, penerbangan, imigrasi, dan kedutaan arab saudi. Dengan adanya Sisten Komputerisasi Haji Terpadu yang optimal, tepat guna, dan sasaran serta didukung

¹⁰ Wawancara dengan Wahyu, calon jamaah kabupaten pinrang wawancara pada tanggal 14 oktober 2020.

infrastruktur yang handal di tingkat Kantor Pusat, Provinsi, Kabupaten/Kota, Arab Saudi, Pemvisaan, dan Switching yang menghubungkan dengan pihak lain.

Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Gen.2 sudah berbasis GUI (Graphical User Interface) dan teknologi berbasis Java Web yang akan lebih memudahkan user (Brainware) untuk berinteraksi dengan sistem dan memperbaiki kekurangan yang ada pada sistem sebelumnya baik secara fitur Software maupun Hardware. Banyak hal yang sudah berhasil dilaksanakan dalam menggunakan siskohat, yaitu mempunyai keunggulan dalam percepatan pengurusan visa calon jamaah haji yang akan diterapkan oleh Arab Saudi melalui e-Haji. Dan dapat terintegrasi dengan penerbangan haji untuk kaitannya dalam pembentukan pra-manifest terintegrasi dengan perbankan dalam hal mutasi keuangan. Siskohat ini juga dapat membuat calon jamaah haji kapanpun bisa melakukan pendaftaran tidak perlu untuk menunggu musim haji tiba. Seluruh informasi mengenai haji dapat diketahui oleh siskohat baik itu mengenai pendaftaran, keberangkatan, hingga proses kembali ke tanah air. Intinya siskohat ini mempunyai peran yang sangat besar dalam memberangkatkan ratusan ribu jamaah haji ke tanah suci.

Peningkatan pelayanan jamaah haji senantiasa. Dengan adanya sistem yang terintegrasi dan terpusat memperkecil kemungkinan kesalahan dalam pengisian data atau melakukan kecurangan dalam penetapan nomor porsi calon untuk jamaah haji. Pentingnya peranan informasi dan teknologi dalam pengelolaannya pelayanan SISKOHAT ini benar-benar dapat terlaksana tepat sesuai dengan tujuan jika pengelola SISKOHAT itu mampu mengoptimalkan sebuah pengukuran kegiatan kinerja sistem yang efektif dan efisien. sebagaimana hasil wawancara dengan Muh.Jabbar S.E:

“Iya kalau untuk pengelolaan SISKOHAT tidak bisa semua orang memegang SISKOHAT. Karena banyak dokumen jamaah. Kalau untuk pemeliharaan khusus SISKOHAT tidak masalah. Artinya bahwa kita biasa koordinasi dengan kanwil terkait dengan bagaimana SISKOHAT itu kemudian bisa mendukung pelayanan haji karena yang terjadi selama ini alhamdulillah memang lancar dan semua orang tidak bisa mengakses SISKOHAT dan kemudian harus ada petugas tertentu dan data jamaah dan sebagainya. untuk pengelolaannya ketika pengelola SISKOHAT tidak ada maka hanya staff yang tertentu yang bisa melaksanakan proses SISKOHAT itupun sekedar di pengimputan SPPH saja.”¹¹

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa SISKOHAT ini tidak sembarangan orang untuk mengoperasikannya hanya staff tertentu atau yang dapat menggunakan Aplikasi ini untuk digunakan jika ada jamaah haji yang ingin melakukan pendaftaran di SISKOHAT.

Siskohat juga membantu mempercepat proses pembukaan rekening awal pada bank BPS BPIH yang telah ditetapkan hingga mendapatkan nomor porsi haji. calon jamaah haji harus melengkapi berkas untuk mendaftar dan harus mengikuti syarat yang sudah ditentukan oleh kementerian Agama kabupaten pinrang. Sebagaimana hasil wawancara dengan calon jamaah haji kabupaten Pinrang Rusna:

“kemudahan adanya sistem ini segala rangkaian ibadah haji dapat terlaksana dengan baik apalagi adanya sistem siskohat ini pengimputan data calon jamaah haji sangat cepat dan dimudahkan dalam mendapatkan informasi keberangkatan.”¹²

Bedasarkan Hasil wawancara dapat diketahui bahwa setiap penyedia layanan wajib berupaya menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada para calon jamaah haji. Upaya ini membutuhkan proses menidentifikasi determinan atau faktor penentu utama kualitas layanan berdasarkan sudut pandang calon jamaah haji.

Pendaftaran jamaah haji ini adalah proses pencatatan nama, alamat, dan lain-lain untuk mendaftarkan haji melalui SISKOHAT oleh jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Jamaah yang mendaftar dengan cara datang langsung ke kantor

¹¹ Muh. Jabbar S.E, Operator Siskohat kementerian Agama Kabupaten Pinrang, wawancara pada tanggal 14 Oktober 2020.

¹² Wawancara Rusna calon jamaah haji kabupaten, Pinrang pada tanggal 14 Oktober 2020.

Kementrian Agama Kabupaten Pinrang akan dilayani oleh pegawai yang bertugas sebagai penerima pendaftaran di Sistem SISKOHAT. Jamaah harus mengisi formulir pendaftaran dan melengkapi semua persyaratan-persyaratan. Pendaftaran jamaah haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Pinrang calon jamaah haji diikutsertakan untuk mendaftarkan secara langsung di ruang SISKOHAT, dengan memasukan (*input*) data informasi calon jamaah haji yang bersangkutan, baik berupa nama, tempat tanggal lahir, alamat, nomor KTP, dan data lainnya yang kemudian dimasukan ke dalam *database* SISKOHAT. sebagaimana hasil wawancara dengan Khaerunnisa S.kom:

“Pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah Haji apabila ada yang sudah mendaftar dan sudah memenuhi semua persyaratan pendaftaran calon jamaah haji maka kita akan input setelah ia mengisi SPPH (surat permohonan/ pendaftaran pergi haji) secara manual, ditulis data baru nanti akan diinput kedalam SISKOHAT. Nanti ada sidik jari ada fotonya setelah itu kita entry, baru kemudian akan muncul nomor SPPH-Nya itu di kementerian Agama pusat secara otomatis, kemudian jamaah dapat meminta nomor porsi ke Bank setelah dia menyetorkan uang sebesar Rp. 25.00.000, uang setoran awal sebagai tabungan awal setiap calon jamaah yang akan berangkat haji nantinya.”¹³

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa calon jamaah haji yang sudah melakukan pendaftaran haji di SPPH calon jamaah haji akan melakukan pendaftaran di siskohat dengan melakukan sidik jari dan pengambilan gambar untuk mendapatkan nomor porsi haji. Dalam melakukan pendaftaran, Calon jamaah haji harus memenuhi prosedur-prosedur yang telah ditetapkan Oleh Kementerian Agama Kabupaten Pinrang yaitu:

- 1) Pendaftaran calon haji dilaksanakan melalui SISKOHAT Kementerian Agama.
- 2) Pembayaran BPIH dilaksanakan dengan sistem Tabungan Haji dengan nilai minimal Rp. 25.000.000.- per jamaah.

¹³ Hj. Fatmawati, Penyusun Bahan dan Pembatalan kementerian Agama Kabupaten Pinrang, Pada Tanggal 14 Oktober 2020.

- 3) Setelah mengisi tabungan, pendaftar mengisi formulir SPPH di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dan dilanjutkan ke siskohat untuk dimintakan porsi haji lewat Siskohat pusat.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh ibu Hj.Fatma yaitu:

“Untuk pendaftaran biasanya jamaah datang langsung kesini sebab harus diambil foto dan sidik jari langsung masuk siskohat da mengisi formulir SPPH.”¹⁴

Jamaah yang mendaftar dengan cara datang langsung ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang akan dilayani oleh pegawai yang bertugas sebagai penerima pendaftaran. Pegawai akan melayani jamaah dengan baik dan sopan. calon Jamaah harus mengisi formulir pendaftaran dan melengkapi semua persyaratan-persyaratan di atas.

4.2.1.2 Adapun persyaratan untuk pendaftaran calon jamaah haji di kantor kementerian Agam Kabupaten Pinrang sebagai berikut:

1. Calon jamaah haji wajib membawa KTP. Asli yang masih berlaku (Foto Copy 2 lembar)
2. Kartu keluarga Asli (KK) (Foto Copy 2 lembar)
3. Kartu golongan Darah (Foto Copy 2 lembar)
4. Akta Lahir asli atau buku nikah atau ijasah (salah satunya) (Foto Copy 2 lembar)
5. Buka tabungan haji di BPS (Bank penerima setoran) **Rp. 25.00.000.-** (du puluh lima juta lima ratus rupiah)
6. Pas Photo 3x4= 12 lembar dan 4x6= 1 lembar (80 % wajah)

Pendaftaran Ibadah haji telah menggunakan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat). Diberlakukan kebijakan pendaftaran dengan prinsip *first come first severd* melalui Siskohat secara *on-line* dan *real time* sepanjang tahun. Melalui

¹⁴ Hj. Fatmawati, Penyusun Bahan dan Pembatalan kementerian Agama Kabupaten Pinrang, Pada Tanggal 14 Oktober 2020.

sistem ini, pendaftar jamaah haji akan mendapatkan nomor porsi setelah penyetoran awal BPIH sebesar Rp.25.000.000 (dua puluh lima juta rupiah) melalui salah satu dari 22 bank penerima setoran (BPS) BPIH yang tersambung secara *on-line*. Dalam melakukan pengimputan di SISKOHAT calon jamaah haji akan dilayani dengan cepat dan tidak perlu menunggu lama selama jaringan mendukung. Sebagaimana hasil wawancara dengan Khaerunnisa S.Kom:

“kalau disini kami yaa secepatnya, kalau memang bisa kita percepat ya cepat, karna kalau secara prosedur pelayanan haji itu 7 menit paling sebentar, tapi terkadang jaringan kita tak bagus. Disini kita biasa aja tanggap dan kita akan layani dengan cepat.”¹⁵

Penuturan yang sama dikatakan oleh Operator SISKOHAT Muh. Jabbar S.E yaitu :

“Karena semua dilakukan dengan sistem berarti harus melalui yang namanya jaringan . apabila jaringan bermasalah krabel . karena jaringan siskohat ini kita pake VVNIP dari pusat (Jakarta) SISKOHAT ini juga sudah connet di Bank Penerima Iuran Haji Kanwil di pusat dan servernya ada 2 di jakarta dan di surabaya. jadi setiap kegiatan siskohat pasti terhubung kesana tergantung jaringan saja. Jadi kalau ada masalah dengan jaringan itu mungkin dalam pengimputan cukup memakan waktu yang lama.”¹⁶

Di Kementerian Agama Kabupaten Pinrang Siskohat diproses apabila Calon jamaah haji sudah memenuhi syarat sebagai Berikut :

Pengecekan berkas persyaratan pendaftaran haji, Setelah persyaratan dinyatakan lengkap pendaftar masuk keruangan SISKOHAT untuk mendapat SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji). Di SPPH pendaftar haji akan mendapatkan nomor porsi. Dengan adanya nomer porsi pendaftar haji sudah terdaftar secara sah dan resmi. Pendaftar akan mendapatkan 5 lembar SPPH. SPPH lembar 1 untuk jamaah haji, SPPH lembar 2 untuk BPS BPIH, SPPH lembar 3 untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, SPPH lembar 4 untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama

¹⁵ Khaerunnisa S.Kom wawancara pada tanggal 14 Oktober 2020.

¹⁶ Muh Jabbar S.E wawancara pada tanggal 14 Oktober 2020.

Propinsi, dan SPPH lembar 5 untuk Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Dalam melakukan pendaftaran di siskohat guna untuk mendapatkan nomor porsi calon jamaah Haji wajib mengikuti semua persyaratan yang sudah dipersyaratkan oleh kantor kementerian Agama Kab. Pinrang untuk mendapatkan Nomor porsi haji dan dapat di cek di website *kemenag.co.id*.

Pendaftaran haji dilakukan di kantor kementerian agama kab/kota dengan melengkapi segala persyaratan dan mengisi formulir SPPH (Surat permohonan pergi Haji). biodata dalam SPPH ini akan dimasukkan kedalam SISKOHAT untuk mendapatkan porsi pemberangkatan. Sebagaimana hasil wawancara dengan Muh. Jabbar S.E.

“Bagi pendaftar jamaah haji tentu penting sekali untuk mengetahui informasi mengenai perkiraan porsi haji yang di dapat. Seiring dengan kemajuan zaman, informasi seputar porsi haji dapat dilihat secara mandiri melalui website kementerian Agama dan bisa jga melalui aplikasi haji pintar.”¹⁷

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwa bagi pendaftar jamaah haji penting untuk mengetahui nomor porsi hajinya yang sudah diterimanya dan bisa langsung diakses di internet dengan membuka website kementerian Agama atau bisa juga di akses melalui aplikasi haji pintar di Playstore.

Siskohat mempunyai fungsi sebagai interaksi dua arah untuk pelayanan publik dan lembaga terkait. Siskohat juga berarti keterbukaan informasi dengan penyediaan tools untuk memberitahu tahun rencana keberangkatan haji melalui nomor porsi yang diperoleh jamaah haji setelah pembayaran setoran awal BPIH.

¹⁷ Muh. Jabbar S.E, Operator Siskohat kementerian Agama Kabupaten Pinrang, wawancara pada tanggal 16 Oktober 2020.

Nomor porsi adalah nomor urut pendaftaran yang didapatkan jamaah ketika membayar setoran awal biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH), guna pembiayaan atau ongkos naik haji. setelah setoran awal sebesar 25.000.000 diserahkan calon jamaah haji ke kantor kementerian agama terdekat sesuai domisili maka calon jamaah haji sudah mendapat nomor porsi haji. dengan cara ini, perbedaan data antara dana setoran awal dengan jumlah calon haji bisa dihindari. nomor porsi yang sudah masuk di siskohat adalah password atau kartu identitas bagi calon haji. dengan memiliki nomor porsi seorang calon haji bisa tahu kapan ia berangkat ke tanah suci. Sebagaimana hasil wawancara dengan Jumriah :

“Siskohat ini sangat mempermudah para calon jamaah haji dalam melakukan semua aktifitas yang berkaitan dengan sistem pelayanan ibadah haji mulai dari pendaftaran ibadah haji, pengeluaran nomor porsi, informasi tahun keberangkatan yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun melalui website resmi Kementerian Agama. Informasi yang disajikanpun sangat terpercaya sehingga calon jamaah haji merasa tidak perlu lagi menghabiskan banyak waktu untuk sekedar mencari info tahun keberangkatan dan info-info lain yang menyangkut pelayanan.”¹⁸

4.2.1.3 langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk mengecek porsi haji melalui website Kementerian Agama sebagai berikut:

1. Jamaah haji dipastikan terlebih dahulu sudah membayar setoran awal BPIH. Pembayaran ini akan disertai bukti setoran awal yang dimana mencantumkan nomor porsi haji.
2. Buka website kemang di *haji.kemenag.co.id*.
3. Kemudian, Arahkan kursor ke tautan basis data dan akan muncul kolom perkiraan berangkat kemudia di klik.
4. Masukkan nomor di porsi haji di kolom yang tersedia. Nomor porsi haji tertera dalm bukti setoran awal BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) sebanyak 10 digit dan klik cari.
5. Selanjutnya Informasi seputar porsi haji akan tertera setelah laman terbuka.

¹⁸ Jumriah, calon jamaah haji kabupaten pinrang wawancara pada tanggal 16 oktober 2020.

Nomor porsi ini secara otomatis tersimpan di database sehingga bisa diakses melalui dua cara yaitu yang pertama bisa menggunakan Aplikasi haji pintar di playstore dan situs resmi yang disediakan oleh kementerian Agama Haji.kemenag.go.id. Nomor porsi ini menjadi waiting list atau daftar tunggu yang menjadi acuan rencana keberangkatan haji termasuk kapan pelunasan dan kapan keberangkatan. Aplikasi haji pintar ini menampilkan informasi porsi haji dengan cukup detail. Setelah nomor porsi dimasukan, aplikasi ini akan menampilkan informasi dasar seperti nomor porsi, nama, tahun perkiraan keberangkatan, asal kota atau kabupaten, jumlah kota provinsi, dan posisi porsi pada kuota provinsi.

Namun berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu calon jamaah haji kabupaten pinrang yaitu Datti:

“Sebenarnya begini dek ini kan sudah jaman canggih mi sudah bisa meki dengan gampang untuk cek nomor porsi atau mauki cari informasi mengenai haji semua bisa cukup dengan download aplikasinya di Playstore sudah bisa kita tau keberangkatan haji ta dengan nomor porsi yang sudah dikasihki sebelumnya.”¹⁹

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam mengecek nomor porsi kita sudah bisa menggunakan aplikasi untuk mengetahui segala rangkaian ibadah haji dengan mudah kita dapat langsung bisa mengetahui seluruh informasi haji.

Calon jamaah haji dinyatakan batal mendaftar ibadah haji apabila dia meninggal ataupun mengundurkan diri dikarenakan alasan kesehatan atau alasan lainnya. Pembatalan keberangkatan jamaah haji ke kementerian agama dapat

¹⁹ Wawancara dengan calon jamaah Haji kabupaten Pinrang Datti pada tanggal 15 Oktober 2020.

dilakukan oleh keluarga yaitu ahli waris jamaah yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri melalui surat permohonan pembatalan haji.

Proses untuk melakukan pembatalan setoran awal atau setoran pelunasan yang sudah dilakukan oleh calon jamaah haji. Pembatalan setoran awal dapat dilakukan oleh calon jamaah haji yang sudah melakukan pembayaran setoran awal dan masih dalam status cicil atau urutan tunda keberangkatan (*waiting list*). Proses ini dapat dilakukan oleh calon jamaah haji yang sudah melakukan setoran pelunasan dan belum pernah tercatat melakukan pembatalan. Proses ini dapat dilakukan atas permintaan calon jamaah haji karena satu dan lain hal terkait kondisi calon jamaah haji. Pembatalan dilakukan oleh Kankemenag Kab/Kota tempat jamaah melakukan pendaftaran.

Setiap penyedia layanan adalah kualitas terbaik kepada untuk para pelanggan, dalam konteks disini berarti layanan terbaik cepat dan tanggap yang diberikan kepada calon jamaah haji Kabupaten Pinrang, dalam upaya ini telah diterapkan dan membutuhkan proses mengidentifikasi determinan atau faktor penghambat yaitu jaringan. Pelayanan cepat juga diartikan ketersediaan beberapa hal salah satunya nomor telepon kantor, dan pelayanan cepat juga sangat responsif atau tanggap juga dipengaruhi oleh sikap-sikap kemampuan ber-empathy. Sebagaimana hasil wawancara dengan Khaerunnisa S.Kom :

“pelayanan disini kita lakukan dengan cepat dan tak lagi menunda-nunda pekerjaan langsung kita proses, karena memang jumlah volume dari pekerjaan ini tidak terlalu banyak. Misalnya pelayanan untuk pendaftaran karena jumlah jamaah tak terlalu banyak, tak sampai pakai nomor antrian, nah kalau dia sudah menyelesaikan seluruh administrasi dibank sudah selesai dan dapat nomor validasi kita langsung proses tak ada istilah tunggu menunggu lagi langsung kita proses. Pembatalan begitu juga, pembatalan jamaah salah satu bentuk pelayanan kita, semua syarat sudah lengkap kemudian apa alasan dia mengapa batal dan alasan itu bisa diterima, iyaa langsung kita proses, langsung pada saat itu juga kita proses karena memang jumlah objek pelayanan kita tidak terlalu banyak bahkan ini sering menunggu.”²⁰

²⁰ Wawancara dengan Khaerunnisa Operator Siskohat pada tanggal 16 oktober 2020.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa petugas di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan operator siskohat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang sudah memberikan pelayanan secara cepat dan setiap hari tidak terlalu banyak calon jamaah haji yang meminta pelayanan. Oleh sebab itu maka kemampuan staf atau pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Pembatalan tabungan jamaah haji adalah kegiatan yang sudah di jalankan dalam kurung waktu tertentu. pembatalan tabungan ini nasabah (Calon jamaah haji) sudah memiliki nomor porsi untuk melaksanakan ibadah haji. jamaah haji yang ingin melakukan pengunduran diri dikarenakan jamaah haji tersebut merupakan jamaah haji yang tidak bisa lagi melanjutkan perpanjangan atau meninggal dunia. Sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Hj Fatma:

“Calon jamaah haji yang dinyatakan melaksanakan ibadah haji dan tidak dapat melanjutkan (meninggal dunia), atau mengundurkan diri dikarenakan kesehatannya yang tidak memungkinkan untuk melaksanakan ibadah haji. dalam pembatalan ini dilakukan oleh keluarga ahli waris calon jamaah haji dengan membuktikan dokumen identitas diri dengan melalui surat permohonan pembatalan berangkat haji.”²¹

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa calon jamaah haji yang ingin melakukan pembatalan haji harus memenuhi persyaratan yang harus dipenuhi calon jamaah haji yang ingin melakukan pembatalan nomor Validasi haji yang sudah ditentukan oleh kementerian Agama kab/kota.

4.2.1.4 syarat-syarat untuk permohonan nomor Validasi dan pembatalan nomor Validasi sebagai berikut :

²¹ Hj. Fatmawati, Penyusun Bahan dan Pembatalan kementerian Agama Kabupaten Pinrang, Pada Tanggal 16 Oktober 2020.

1. Permohonan nomor Validasi
 - 1) Calon jamaah haji yang bersangkutan di kantor kemenag kab/kota dengan membawa persyaratan sebagai berikut:
 - a. Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp. 6.000.00 yang ditujukan oleh kepala kantor kemenag kab/kota.
 - b. Bukti asli tanda bukti setoran awal BPIH yang dikeluarkan oleh BPS BPIH.
 - c. Asli aplikasi transfer setoran awal BPIH.
 - d. Jamaah haji wajib mencantumkan nomor telepon yang bisa dihubungi
 - e. Foto copy tabungan yang masih aktif atas nama haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya.
 - f. Foto copy KTP dan memperlihatkan aslinya.
 - 2). Pembatalan nomor validasi calon jamaah haji meninggal, pembatalan nomor validasi dapat dilakukan di kantor kementerian Agama Kab/Kota oleh waris/Kuasa waris dengan membawa persyaratan yang sudah ditetapkan. Adapun persyaratannya sebagai berikut:
 - a. Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp. 6.000,- dari ahli waris ditujukan kepada kepala kantor kementerian Agama.
 - b. Surat pernyataan tanggungjawab mutlak dari ahli waris bermaterai Rp. 6.000
 - c. Surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh lurah/kepala desa/rumah sakit setempat.
 - d. Surat keterangan ahli waris bermaterai Rp. 6.000 yang dikeluarkan oleh lurah/kepala desa dan diketahui oleh camat.
 - e. Surat keterangan kuasa ahli waris yang ditunjuk ahli waris untuk melakukan pembatalan pendaftaran jamaah haji bermaterai Rp. 6.000
 - f. Foto copy KTP ahli/ kuasa waris jamaah haji yang bersangkutan.
 - g. Bukti asli setoran awal BPIH yang dikeluarkan BPS BPIH

- h. Asli aplikasi transfer setoran awal BPIH
- i. SPPH
- j. Ahli waris/kuasa ahli waris wajib mencantumkan nomor telepon yang bisa dihubungi
- k. Foto copy buku tabungan atas nama jamaah haji yang bersangkutan
- l. Foto copy buku tabungan ahli waris/kuasa ahli waris yang masih aktif

Bedasarkan Hasil Wawancara diatas dapat diketahui bahwa Calon jamaah haji yang ingin melakukan pembatalan apabila dikarenakan tidak dapat lagi melanjutkan perjalanan haji nya atau meninggal dunia harus mengikuti prosedur yang sudah dipersyaratkan oleh Kementeraian Agama Kab/Kota. Sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Hj.Fatmawati :

“Apabila jamaah sudah mendaftar namun meninggal sebelum keberangkatan maka ahli waris mengajukan pembatalan dan uang jamaah dikembalikan kepada ahli waris yang berhak sesuai kesepakatan ahli waris. Apabila jamaah meninggal setelah ada panggilan Surat Keputusan untuk berangkat haji, maka bisa digantikan untuk ahli waris bisa anak atau istri atau orang tua atau saudara, bagi jamaah haji reguler dan bisa berangkat ditahun itu juga dengan catatan sebelum turun visa, semua bisa diurus. Sedangkan untuk jamaah haji yang sakit itu tidak bisa dilakukan pelimpahan porsi, tapi bisa ditunda berangkat atau apabila sakit-sakita terus maka bisa dilakukan penarikan biaya penyelenggaraan ibadah haji atas permintaan yang bersangkutan.”²²

Pernyataan yang hampir sama juga yang di sampaikan oleh Muh.Jabbar S.E mengatakan bahwa:

“Pendaftaran haji dinyatakan batal apabila calon jamaah haji meninggal dunia, mengundurkan diri karena alasan kesehatan atau sakit, kemudian calon jamaah haji tidak dapat berangkat dalam masa dua kali musim haji. Apabila sudah dinyatakan batal, maka kemudian setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji dikembalikan kepada ahli waris yang bersangkutan sesuai dengan setoran awalnya dulu berapa.”²³

²² Hj. Fatmawati, Penyusun Bahan dan Pembatalan kementerian Agama Kabupaten Pinrang, Pada Tanggal 16 Oktober 2020.

²³ Muh. Jabbar S.E, Operator Siskohat kementerian Agama Kabupaten Pinrang, wawancara pada tanggal 16 Oktober 2020.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Untuk nasabah yang melakukan pembatalan dikarenakan calon jamaah haji meninggal dunia dan sakit, uang pengembalian pembatalan setoran awal tidak dilakukan pemotongan dan dibayarkan sesuai dengan biaya yang disetor ke rekening mentri agama. Pengembalian uang BPIH tabungan lunas ditransfer ke rekening awal tempat penyetoran BPIH, bagi BPIH lunas yang rekening awalnya sudah ditutup maka nasabah calon jamaah haji atau ahli waris dapat mengajukan permohonan pengembalian tersebut pada rekening tabungan yang lain dengan melampirkan fotocopy nomor rekening.

Sarana dan prasana adalah dua hal yang sangat penting dalam hal pelayanan kepada calon jamaah haji agar pelayanan tetap berjalan dengan baik. Kelengkapan fasilitas serta sarana prasana di ruang Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sangat mempengaruhi efektivitas kinerja civitas pegawai dalam menghasilkan pelayanan yang prima serta keakuratan informasi yang diterima oleh seluruh masyarakat. Sebagaimana hasil wawancara dengan Muh. Jabbar S.E :

“sarana dan prasarana ini sangat mendukung untuk proses pelayanan terhadap calon jamaah haji di siskohat ini karena dua hal tersebut adalah sebagai alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya lembaga dalam mewujudkan pelayanan yang baik dan mencapai hasil yang diharapkan sesuai rencana. Adapun sarana dan prasana di ruang siskohat yaitu memiliki 2 komputer server sebagai pusat pengelolaan database jamaah haji , printer, sidik jari, kamera, sambungan jaringan dan ruangan yang cukup memadai dan luas untuk penyimpanan dokumen, operator SISKOHAT.”²⁴

Bedasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa sarana dan prasana ini sangat menunjang keberhasilan sistem SISKOHAT dalam melayani jamaah haji di

²⁴ Muh. Jabbar S.E, Operator Siskohat kementerian Agama Kabupaten Pinrang, wawancara pada tanggal 16 Oktober 2020.

kantor kementerian Agama kabupaten pinrang agar pelayanan yang diberikan tetap berjalan baik sebagaimana mestinya.

Selain itu dalam rangka optimalisasi pengelolaan serta penyediaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang berorientasi pada taat asas dan kinerja maka Kementerian Agama memandang perlu menyusun suatu Standar Operasional Prosedur (SOP). Penyusunan SOP SISKOHAT dimaksudkan sebagai suatu kesatuan dalam dokumen Standar Manajemen Mutu (SMM) penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, yang di harapkan nantinya bagian dari persyaratan untuk memperoleh ISO 9001:2008. SOP disusun dalam rangka menjadi acuan untuk melaksanakan tugas secara efektif dan efisien.

Dengan demikian pengelolaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) benar-benar dapat terlaksana tepat sesuai dengan tujuan yang diharapkan sebagai pendukung keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi sekaligus dapat menjadi standar petunjuk penilaian keberhasilan pelayanan berdasarkan indikator kinerja menuju terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) merupakan unsur penyangga berbagai jenis pelayanan ibadah haji. Siskohat sebagai jantung penyelenggaraan ibadah haji yang telah mengintegrasikan elemen-elemen terpenting dalam penyelenggaraan ibadah haji, yakni pendaftaran haji, dokumen haji dan keuangan haji. Tingginya jumlah pendaftar di tiap-tiap daerah menyebabkan fungsi siskohat semakin vital.

Sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dinilai efektif dan mempunyai nilai aplikatif yang tinggi apabila sistem tersebut mampu memberikan kontribusi

nyata dalam memperlancar pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Kementerian Agama. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak H. Muh. Ikhwan S.Ag M.si Selaku kepala kantor Kasi di Penyelenggara Haji dan Umrah, beliau memaparkan bahwa:

“Signifikansi informasi. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu ibarat darah segar yang mengalir dalam tubuh pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama. Banyaknya calon jamaah haji dari berbagai latar belakang yang mendaftar pada tiap tahunnya menuntut Kementerian Agama memberikan pelayanan optimal serta informasi yang akurat yang dapat diakses dengan mudah oleh berbagai pihak. Hal ini diharapkan mampu memudahkan para calon jamaah haji dalam mengakses informasi kapanpun, dimanapun sehingga tidak perlu membutuhkan banyak waktu untuk sekedar menanyakan informasi kepastian pemberangkatan, persyaratan pendaftaran ataupun kepentingan informasi lainnya. Karna pada dasarnya fungsi utama informasi adalah menambah pengetahuan serta mengurangi ketidakpastian pemakai informasi dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan ibadah haji.”²⁵

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Validitas informasi yang diterima. Calon jamaah haji sangat terbantu dengan adanya penyempurnaan pelayanan yang semakin meningkat tiap tahunnya. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) mempermudah para jamaah dalam melakukan semua aktifitas yang berkaitan dengan sistem pelayanan ibadah haji mulai dari pendaftaran ibadah haji, pengeluaran nomor porsi, informasi tahun keberangkatan yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun melalui website resmi Kementerian Agama. Informasi yang disajikanpun sangat terpercaya sehingga calon jamaah haji merasa tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk sekedar mencari info tahun keberangkatan dan info-info lain yang menyangkut pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.

Informasi yang tepat waktu. Merupakan informasi yang tiba pada manajer/pengambil keputusan sebelum suatu keputusan diambil. Seperti halnya

²⁵ Wawancara dengan Bapak Muh Ikhwan S.Ag M.si, kepala Kasi PHU kementerian Agama Kabupaten Pinrang, pada Tanggal 16 Oktober 2020

keputusan pengeluaran nomor porsi, informasi yang diterima terkait informasi data calon jamaah haji hingga informasi dari Bank Penerima Setoran awal haji tepat pada waktu yang dibutuhkan.

Ratusan calon jamaah haji Kabupaten Pinrang 2021 batal berangkat ke tanah suci. Hal itu terjadi merujuk pada Keputusan Menteri Agama (KMA) yakni Nomor 660 tahun 2021 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H/2021 M. Diketahui kuota Kabupaten Pinrang sebanyak 355 orang. Namun ditambah layanan khusus lansia Pinrang sebanyak 2 orang. Jadi, jumlah kuota Pinrang setiap tahunnya 357 orang.

Ratusan calon jamaah haji tersebut batal berangkat seiring keputusan Kementerian Agama Republik Indonesia. Hal itu pula dibenarkan oleh Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang, bapak Muhammad Ihwan. Ia mengatakan bahwa sebanyak 357 calon jamaah haji Kabupaten Pinrang ikut batal diberangkatkan ke tanah suci. Sebagaimana yang dikatakan bahwa :

"Harusnya ada 357 calon jamaah haji Pinrang yang berangkat haji. Namun, batal karena masih pandemi Covid-19. Berdasarkan keputusan Menteri Agama RI. Terkait hal itu, kementerian agama kabupaten pinrang sudah menyampaikan pembatalan keberangkatan kepada calon jamaah haji melalui grup whatsapp calon jamaah haji tersebut. Sudah. Kami punya grup Whatsapp khusus bagi calon jamaah haji dan penyuluh. Sehingga penyampaian informasinya cepat. Kami sudah disampaikan melalui pesan, Kemenag Pinrang bakal mengadakan sosialisasi pembatalan secara langsung." "Calon jamaah haji kita kan pendidikannya beragam yah. Tingkat usia juga berbeda-beda. Sehingga mengakses informasi itu tidak sama. Jadi, perlu sosialisasi sedemikian rupa."²⁶

Sosialisasi langsung ini akan dilakukan secepat mungkin kepada para calon jamaah haji kabupaten Pinrang. Seperti pengalaman tahun lalu, sebulan ke depan itu

²⁶ Wawancara dengan Bapak Muh Ikhwan S.Ag M.si, kepala Kasi PHU kementerian Agama Kabupaten Pinrang, pada Tanggal 16 Oktober 2020

sudah kita laksanakan. Sekaligus pembinaan juga, dan calon jamaah tahun kemarin dan tahun ini tidak sama.

Hal itu dikarenakan rentang tahun 2020 yang juga batal berangkat, ada beberapa calon jamaah yang meninggal dan sakit. Ada beberapa calon jamaah tahun kemarin meninggal. Kemudian digantikan dengan ahli warisnya di tahun ini. Kami sampaikan kepada calon jamaah haji agar jangan berkecil hati. Tetap berdoa dan menjaga kesehatan fisik.

Menurut dinas sosial bagi calon jamaah haji lansia kabupaten pinrang kita akan berangkatkan dibelakangan nantinya. Yang dimaksud calon jamaah haji lansia adalah calon jamaah haji usia minimal 65 tahun / 85 tahun / 95 tahun pada saat keberangkatan kloter pertama tahun berjalan, dan terdaftar 10 tahun / 5 tahun / 3 tahun sebelumnya terhitung dari keberangkatan kloter pertama tahun berjalan. Calon jamaah haji lansia bisa mengajukan 1 (satu) orang pendamping dengan hubungan keluarga suami/istri dan anak kandung, setelah jamaah haji lansia tersebut masuk dalam daftar berhak lunas di tahap pertama dan melunasi pada tahap pertama.

Apabila terdapat jamaah haji masuk kategori lansia secara database Siskohat karena salah entry tanggal lahir, dan hasil verifikasi ditemukan usia sebenarnya serta bukti-bukti pendukung belum masuk kategori lansia, maka akan dikeluarkan dari daftar lansia. Kategori Lansia menurut database Siskohat yang mendapatkan prioritas adalah :

1. Kategori usia 65 tahun sampai 84 tahun dengan masa tunggu minimal 10 tahun (pendaftaran sebelum 26 Juni 2010)
2. Kategori usia 85 tahun sampai 94 tahun dengan masa tunggu minimal 5 tahun (pendaftaran sebelum 26 Juni 2015)

3. Kategori usia 95 tahun dan seterusnya dengan masa tunggu minimal 3 tahun (pendaftaran sebelum 26 Juni 2017).

Kementerian Agama kabupaten pinrang sudah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat maupun calon jamaah haji yang sesuai dengan kriteria ciri-ciri pelayanan yang dimana sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan calon jamaah haji sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik harus rapi, cepat dan cekatan. Di samping itu, karyawan harus tatap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati calon jamaah Haji sehingga jamaah semakin tertarik. Sama halnya yang ada di kantor kementerian Agama kabupaten pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah pegawai yang ada disana sudah menerapkan sikap yang sopan dan ramah terhadap masyarakat ataupun calon jamaah haji .

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Pada dasarnya calon jamaah Haji ingin dilayani dengan sebaik mungkin. Untuk melayani calon jamaah haji, salah satu hal yang paling penting yang harus diperhatikan di samping itu adalah kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat calon jamaah haji nyaman atau betah dalam ruangan tersebut. Sama halnya yang ada di kantor kementerian Agama kabupaten pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah sudah menyediakan sarana dan prasarana yang cukup baik. Ruang siskohat pun juga sudah tersedia sarana dan

prasarana yang cukup baik . Adanya kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana tersebut dapat mengakibatkan calon jamaah haji dapat lebih nyaman untuk melakukan segala urusannya dengan baik di kantor kementerian Agama pinrang tersebut.

3. Bertanggung jawab kepada setiap jamaah.

Dalam hal ini karyawan harus mampu Bertanggung jawab kepada setiap jamaah dalam menjalankan kegiatan pelayanan. karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya. Seperti halnya di kantor kementerian agama kabupaten pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah pegawai sudah menerapkan sifat tanggung jawab kepada setiap calon jamaah haji dengan penuh keikhlasan dan penuh semangat.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat. Artinya dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah. . Sama halnya yang ada di kantor kementerian Agama kabupaten pinrang khususnya Dalam hal ini yang perlu ditangani dan mendapat perhatian khusus adalah bidang pelayanan haji dan umroh yang mengingat semakin banyak peningkatan masyarakat mendaftar ibadah haji. Melihat hal tersebut tentu perlu adanya tindakan secara representatif dan berkesinambungan, mengingat semakin banyaknya calon jamaah haji yang datang untuk meminta pelayanan informasi seputar haji maka

semakin ekstra pula kinerja yang harus dilakukan, tentu harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

5. Berusaha memahami kebutuhan jamaah.

Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat. Sama halnya yang ada di kantor kementerian Agama kabupaten pinrang khususnya di penyelenggara haji dan umrah pegawai harus memahami betul apa kebutuhan calon jamaah haji terkait apabila ada jamaah haji yang ingin mendaftar usahakan pegawai harus memberikan pemahaman terlebih terdahulu kepada calon jamaah haji terkait berkas-berkas yang akan dibawa sebelum mendaftarkan diri agar tidak ada kekeliruan lagi.

1. Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Sama halnya yang ada di kantor kementerian Agama kabupaten pinrang pegawai sudah memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah haji khususnya apabila ada jamaah haji yang ingin bertanya kita akan layani dengan cepat.

2. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi jamaah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Setiap jamaah haji mengharapkan pelayanan yang baik agar dalam perjalanan ibadah haji

berjalan dengan lancar. Kementerian Agama kabupaten pinrang akan selalu memberikan pelayanan yang baik bagi calon jamaah haji dan akan selalu memberikan kepuasan bahwa produk layanan yang mereka dapatkan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

4.2.2 Hambatan Sistem pelayanannya dalam sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang

Sistem pelayanan ibadah haji adalah sesuatu yang saling berkaitan di antara satu dengan yang lainnya untuk melayani jamaah haji dalam melaksanakan ibadah haji. dalam melayani jamaah haji kementerian Agama kabupaten pinrang tidak terlepas dengan sistem Siskohat. Sistem pelayanan siskohat ini memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin oleh perusahaan ketika melayani calon jamaah haji. dalam pelayanannya sistem ini lebih mengutamakan pelayanan yang baik untuk calon jamaah haji. karena setiap jamaah haji pasti menginginkan pelayanan yang terbaik.

Suatu organisasi atau perusahaan pasti mempunyai sistem masing-masing didalam mengelola perusahaan, baik itu perusahaan yang bergerak dibidang jasa maupun non jasa seperti halnya dengan pelayanan ibadah haji. Dalam setiap pelaksanaan sebuah kelembagaan atau organisasi pemerintah pasti seringkali menemukan beberapa faktor penghambat dalam bekerja terutama dalam pelayanan ibadah haji. hambatan dalam sistem pelayanan SISKOHAT menjadi masalah yang harus dibenahi tetapi dengan adanya faktor penghambat ini justru dapat dijadikan sebagai bahan koreksi dan evaluasi agar kedepannya sistem SISKOHAT ini lebih dapat mengalami kemajuan yang signifikan. Adapun Hambatan Sistem pelayanannya

dalam sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang yaitu:

4.2.2.1 Masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang SISKOHAT

Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui siskohat secara keseluruhan karena dilihat dari semakin majunya teknologi. Adanya tuntutan masyarakat yg ingin dilayani dengan baik, bukan hanya berhubungan dengan efisiensi dan efektifitas dalam melayani tapi juga sikap dalam melayani, meskipun hal tersebut tidak dapat diukur karna setiap masyarakat memiliki tuntutan/keinginan yang berbeda-beda. Hal ini sangat dipengaruhi oleh factor pendidikan, budaya. Sehingga ASN (aparatur sipil negara) haruslah tidak hanya dituntut untuk memiliki kemampuan (skill) saja, tapi attitude (kepribadian) dan empati dalam melayani. Selain itu perkembangan teknologi informasi yg setiap saat mengalami kemajuan, membuat siskohat haruslah terus menyesuaikan.

perkembangan kemajuan tersebut. Tuntutan akan transparansi informasi juga membuat siskohat haruslah membuat aplikasi yang bukan hanya dapat diakses oleh intern siskohat saja, tapi juga oleh masyarakat umum. Sebagaimana hasil wawancara dengan Khaerunnisa, S.Kom :

“Masih banyak calon jamaah haji belum mengetahui lebih jauh mengenai siskohat ini dilihat dari pendidikan maupun usia masih banyak dari mereka belum terlalu tau bagaimana kerja siskohat ini. Tapi kementerian agama kabupaten pinrang akan lebih mensosialisasikan ke masyarakat luas mengenai SISKOHAT ini agar para calon jamaah haji dapat mengetahui bahwa informasi tentang haji dapat diakses dengan mudah melalui siskohat. Apalagi kan zaman sekarang ini telah masuk ke era digital.”²⁷

²⁷ Khaerunnisa S.Kom wawancara pada tanggal 16 Oktober 2020.

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masih banyak calon jamaah haji belum mengetahui tentang pengetahuan mengenai siskohat dikarenakan dari kementerian agama kurang mensosialisaikan apa itu Siskohat.

4.2.2.2 Kurangnya Pemahaman calon jamaah haji tentang persyaratan haji

Dalam hal ini banyak calon jamaah haji yang lanjut usia yang masih kurang memahami apa saja persyaratan haji dan tingkat kualitas akademik masyarakat yang menengah kebawah sehingga dalam melayani jamaah diperlukan penjelasan yang ekstra, sederhana, jelas dan mudah dipahami dalam menerangkan proses haji. Sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Hj. Fatmawati :

“ jamaah haji terkadang masih sulit memahami apa-apa saja persyaratn haji dikarenakan jamaah haji biasanya ada yang tidak memiliki dokumen inti atau pendukung seperti akta kelahiran, ijazah dan buku nikah. Selain itu ketidaksamaan antara dokumen inti atau pendukung jamaah haji juga menjadi faktor penghambat dalam pelayanan haji.”²⁸

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa calon jamaah haji masih banyak kurang memahami persyaratan haji karena mereka masih sulit memahami dokumen-dokumen inti dan kadang tidak sesuai dengan persyaratan haji yang dibawa ketika ingin mendaftar haji.

4.2.2.3 Minimnya sumber daya manusia (SDM) yang mempunyai bidang ilmu teknologi dan informasi terlebih lagi dalam pengelolaan komputer.

Kemampuan Sumber Daya Manusia pada siskohat yang masih minim memerlukan peningkatan kualitas melalui diklat dan orientasi serta paling utama adalah sistem rekrutmen dan penempatan pegawai (mutasi pegawai). Sehingga Sumber Daya Manusia siskohat dapat memenuhi tuntutan perkembangan kemajuan teknologi informasi dan tuntutan peningkatan pelayanan masyarakat. Selain itu

²⁸ Hj. Fatmawati, Penyusun Bahan dan Pembatalan kementerian Agama Kabupaten Pinrang, Pada Tanggal 16 Oktober 2020.

keterbatasan infrastruktur siskohat masih memerlukan peningkatan sehingga pelayanan dapat lebih ditingkatkan secara kualitas dan kuantitas. Masih pentingnya melakukan perbaikan dari sistem kerja/Standar operasional prosedur (SOP) serta aturan tentang pelayanan pada seksi Penyelenggaraan Haji Umrah.

Pelayanan ibadah haji menuntut seluruh aspek kementerian agama pada bidang PHU (Penyelenggara Haji dan umrah) untuk bekerja secara profesional. Salah satu wujud keprofesional pegawai adalah pelayanan pendaftaran haji dengan SSKOHAT online yang optimal. Saat membuka pengembangan SDM pengelola SSKOHAT di kementerian Agama Kabupaten Pinrang. Sebagaimana hasil wawancara dengan bapak H. Muh Ikhwan S.Ag M.si :

“Dari sisi persepsi penyelenggara pelayanan terhadap implementasi siskohat sebaiknya segera dilakukan penataan dan pemberdayaan kompetensi dan kuantitas SDM karena dilihat dari yang mengoperasikan komputer hanya beberapa pegawai saja yang bisa dan ini mempengaruhi pelayanan siskohat kepada jamaah haji karena biasa ada jamaah haji yang ingin melakukan pendaftaran terkadang tidak ada pegawai yang standby di ruangan dan memang operator siskohat itu di kementerian agama Kab. pinrang hanya 2 orang jadi nanti kami akan segera membuat standar pelayanan yang jelas, sehingga tidak mempersulit penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada pendaftar haji , selain itu perlu dilakukan regulasi terkait pengadaan dan sistem perbaikan perangkat Siskohat.”²⁹

Faktor penghambat dalam siskohat ini tidak akan menjadikan penghalang dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji. kementerian Agama kabupaten pinrang tetap akan mengantisipasi agar dapat mencegah kejadian-kejadian yang dapat menghambat keefektifan sistem Siskohat ini dalam melayani jamaah haji. Sebagaimana hasil wawancara dengan Muh. Jabbar S.E:

“Hambatan yang sering dialami ketika melayani calon jamaah haji yaitu ketika ada berkas yang tidak lengkap kita akan suruh kembali untuk

²⁹ Wawancara dengan Bapak Muh Ikhwan S.Ag M.si, kepala Kasi PHU kementerian Agama Kabupaten Pinrang, pada Tanggal 14 Oktober 2020.

melengkapi berkasnya supaya kalau mau daftar di siskohat langsung bisa kita input datanya.”³⁰

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa calon jamaah haji tidak terlepas dengan hambatan yang ada. Jika ada berkas yang tidak lengkap pegawai di kementerian agama akan menyuruh untuk melengkapi berkas yang tidak lengkap. Pelayanan di kantor kementerian agama bagian siskohat juga sangat memudahkan jamaah haji dalam pelayanan ibadah haji dan jika ada calon jamaah haji yang masih bingung mengenai sistem pelayanan ibadah haji pegawai kantor kementerian agama kabupaten pinrang akan memberikan pelayanan yang baik kepada calon jamaah haji. Sebagaimana hasil wawancara dengan Khaerunnisa S.kom:

“Dalam melayani jamaah haji seringkali ada jamaah haji yang tidak sabar menunggu keberangkatan hajinya dikarenakan memang daftar tunggu selama 41 tahun. Biasa dia datang terus bertanya soal keberangkatannya . karena memang di sistem siskohat itu sudah ada jadwal keberangkatan calon jamaah haji sesuai nomor porsi masing-masing. tapi kadang ada juga jamaah haji dia datang langsung kekantor untuk lebih memastikan keberangkatannya”³¹.

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa banyaknya calon jamaah haji dari berbagai latar belakang yang mendaftar pada tiap tahunnya dan calon jamaah haji menuntut Kementerian Agama memberikan pelayanan yang optimal serta informasi yang akurat yang dapat diakses dengan mudah oleh berbagai pihak. Hal ini diharapkan mampu memudahkan para calon jamaah haji dalam mengakses informasi kapanpun, dimanapun sehingga tidak perlu membutuhkan banyak waktu untuk sekedar menanyakan informasi kepastian pemberangkatan, persyaratan pendaftaran ataupun kepentingan informasi lainnya. Karna pada dasarnya fungsi utama informasi

³⁰ Muh. Jabbar S.E, Operator Siskohat kementerian Agama Kabupaten Pinrang, wawancara pada tanggal 16 Oktober 2020.

³¹ Muh. Jabbar S.E, Operator Siskohat kementerian Agama Kabupaten Pinrang, wawancara pada tanggal 16 Oktober 2020.

adalah menambah pengetahuan serta mengurangi ketidakpastian pemakai informasi dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan ibadah haji.

