



Efektivitas Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji

M Azlan

Institut Syari'ah Negeri Junjungan Bengkalis

Nanda Miftahul Pariz

Institut Syari'ah Negeri Junjungan Bengkalis

Alamat: Jalan Poros Sungai Alam, Kecamatan Bengkalis, Kabupaten Bengkalis, Riau.

Korespondensi penulis: khalid.azlan.albanan@gmail.com

Abstrak. *This research aims to analyze the effectiveness of implementing the Integrated Hajj Information and Computerization System (SISKOHAT) in organizing hajj pilgrimage at the Ministry of Religious Affairs Office of Dumai City. The research method used was field research with a qualitative descriptive approach through interview techniques and documentation with SISKOHAT operator staff. The research results show that the implementation of SISKOHAT has a significant positive impact in improving efficiency, accuracy, and transparency in hajj pilgrimage organization. This system successfully shortened registration and verification time, increased service capacity, and produced more accurate and updated pilgrim data. Information transparency also increased through integration with the Haji Pintar application that facilitates prospective pilgrims to monitor their registration status. However, the implementation of SISKOHAT still faces obstacles in the form of limited technological infrastructure and unstable internet networks, requiring improvements to optimize its use.*

Keywords: *effectiveness; hajj pilgrimage; information system; public service*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai. Metode penelitian yang digunakan adalah field research dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui teknik wawancara dan dokumentasi terhadap staf operator SISKOHAT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SISKOHAT memberikan dampak positif signifikan dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi penyelenggaraan ibadah haji. Sistem ini berhasil mempersingkat waktu pendaftaran dan verifikasi, meningkatkan kapasitas pelayanan, serta menghasilkan data jemaah yang lebih akurat dan terupdate. Transparansi informasi juga meningkat melalui integrasi dengan aplikasi Haji Pintar yang memudahkan calon jemaah memantau status pendaftaran. Namun, penerapan SISKOHAT masih menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur teknologi dan jaringan internet yang tidak stabil, sehingga diperlukan perbaikan untuk mengoptimalkan penggunaannya.

Kata Kunci: *efektivitas; ibadah haji; pelayanan publik; sistem informasi*

PENDAHULUAN

Haji merupakan salah satu dari lima rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh umat Muslim yang telah mencapai istitho'ah (mampu secara fisik, mental, dan finansial). Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia setiap tahunnya memberangkatkan ratusan ribu jemaah untuk menunaikan ibadah haji ke Tanah Suci. Kompleksitas pengelolaan jemaah haji yang begitu besar menuntut sistem manajemen yang efisien, akurat, dan terintegrasi.

Kota Dumai, sebagai salah satu kota di Provinsi Riau, mengalami peningkatan signifikan dalam jumlah calon jemaah haji. Pada tahun 2024, tercatat 5.324 jiwa terdaftar sebagai calon jemaah haji di kota ini (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2024). Jumlah yang besar ini memerlukan pengelolaan data yang sistematis dan terintegrasi untuk memastikan kelancaran proses penyelenggaraan ibadah haji dari tahap pendaftaran hingga kepulangan jemaah.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi pengelolaan data jamaah haji, Kementerian Agama Republik Indonesia telah mengembangkan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sejak tahun 1995. System ini dikenal dengan bebas bunga (riba) karena riba dapat menyebabkan kemiskinan bagi umat (Mashuri, 2017). Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses penyelenggaraan haji, mulai dari pendaftaran, pembayaran, verifikasi dokumen, hingga monitoring keberangkatan dan kepulangan jamaah.

Rumusan Masalah

Bagaimana efektivitas penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai?

Tujuan Penelitian

Tujuan Umum: Menganalisis efektivitas penerapan SISKOHAT dalam pengelolaan data jamaah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.

Tujuan Khusus:

1. Mengevaluasi kualitas informasi yang dihasilkan oleh SISKOHAT dalam pengelolaan data jamaah haji dan umrah di Kota Dumai
2. Menilai tingkat efektivitas penggunaan SISKOHAT bagi staf Kementerian Agama Kota Dumai dan calon jamaah haji
3. Mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan kepada publik dalam penggunaan SISKOHAT di Kota Dumai

KAJIAN PUSTAKA

Teori Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan fondasi teoritis yang sangat relevan dalam memahami implementasi SISKOHAT sebagai sebuah sistem teknologi informasi dalam organisasi pemerintahan (O'Brien & Marakas, 2019). Menurut Laudon dan Laudon (2020), SIM didefinisikan sebagai serangkaian komponen yang saling terkait yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi.

Peran strategis SIM dalam mendukung proses pengambilan keputusan organisasi menjadi sangat relevan dalam konteks pengelolaan haji yang memerlukan koordinasi antar berbagai stakeholder dan tingkatan administrasi (Abdullah, 2018). SIM memungkinkan penyediaan informasi yang akurat dan tepat waktu, membantu dalam perencanaan strategis dan operasional, meningkatkan efisiensi melalui otomatisasi proses, memfasilitasi koordinasi antar departemen, serta meningkatkan kontrol dan pemantauan kinerja organisasi. Keberhasilan implementasi SIM sangat bergantung pada kualitas infrastruktur teknologi dan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem (DeLone & McLean, 2003).

Teori Stewardship dalam Pelayanan Publik

Teori Stewardship yang dikembangkan oleh Davis et al. (1997) memberikan kerangka konseptual yang kuat untuk memahami motivasi dan perilaku Kementerian Agama dalam mengelola penyelenggaraan ibadah haji melalui implementasi SISKOHAT. Teori ini berasumsi bahwa manajer atau steward termotivasi untuk bertindak sesuai dengan kepentingan principal atau pemangku kepentingan, dalam hal ini adalah jamaah haji dan masyarakat luas.

Aplikasi teori stewardship dalam pengelolaan SISKOHAT dapat dilihat melalui empat dimensi utama yang mencakup orientasi pelayanan, pengelolaan sumber daya yang efisien, pengambilan keputusan yang mempertimbangkan kepentingan jangka panjang, serta akuntabilitas dalam memberikan laporan dan pertanggungjawaban kepada masyarakat. Penerapan teori stewardship dalam konteks pelayanan publik menunjukkan komitmen organisasi untuk mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi (Denhardt & Denhardt, 2015). Governance yang baik dalam penyelenggaraan haji memerlukan transparansi dan akuntabilitas yang tinggi (Osborne, 2006).

Teori E-Government dan Transformasi Digital

Konsep E-Government menjadi landasan teoritis yang fundamental dalam memahami transformasi digital pelayanan publik melalui implementasi SISKOHAT (Heeks, 2006). E-Government didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan akses, efektivitas, transparansi, dan kualitas pelayanan publik.

SISKOHAT dalam konteks teori e-government berada pada tahap transaksional dengan kecenderungan menuju transformasional, dimana sistem tidak hanya menyediakan informasi tetapi juga memungkinkan penyelesaian berbagai proses administrasi haji secara elektronik (Gil-García & Pardo, 2005). Manfaat implementasi e-government yang meliputi peningkatan efisiensi operasional, transparansi proses, aksesibilitas layanan, dan partisipasi publik tercermin dalam fitur-fitur SISKOHAT. Kualitas layanan e-government sangat dipengaruhi oleh user experience dan kemudahan penggunaan sistem (Petter et al., 2008). Adopsi teknologi dalam pelayanan publik memerlukan strategi change management yang efektif (Mergel et al., 2019).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis field research (penelitian lapangan) yang bertujuan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan efektivitas penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai sesuai dengan kondisi objektif di lapangan. Subjek penelitian terdiri dari dua informan kunci yaitu Ibu Deslindawati, S.Kom selaku JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan Haji dan Bapak Nik Yusriansyah selaku Operator SISKOHAT Kantor Kementerian Agama Kota Dumai yang dipilih berdasarkan keahlian dan keterlibatan langsung dalam pengoperasian sistem. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara bebas terpimpin untuk memperoleh informasi mendalam mengenai pengalaman dan persepsi informan terhadap penerapan SISKOHAT, serta dokumentasi berupa pengumpulan data dari arsip, dokumentasi, profil lembaga, dan informasi terkait SISKOHAT untuk melengkapi dan

memvalidasi data primer. Penelitian dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai yang berlokasi di Kecamatan Bukit Kapur, Jalan Tuanku Tambusai pada tahun 2024, dengan analisis data dilakukan secara deskriptif untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai dampak, hambatan, dan efektivitas sistem dalam mendukung penyelenggaraan ibadah haji.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Penerapan SISKOHAT dalam Pengelolaan Data Jamaah Haji

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan kunci dan analisis dokumentasi yang telah dilakukan, penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai menunjukkan tingkat efektivitas yang signifikan dalam pengelolaan data jamaah haji. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2024, terdapat 5.324 jiwa yang terdaftar sebagai calon jamaah haji di Kota Dumai, dengan seluruh proses pengelolaan data telah terintegrasi melalui SISKOHAT. Sistem ini telah mengubah paradigma pengelolaan data jamaah dari sistem manual yang rentan kesalahan menjadi sistem digital yang lebih akurat dan efisien.

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh SISKOHAT mengalami peningkatan substansial dibandingkan sistem sebelumnya. Ibu Deslindawati, S.Kom selaku JP. Penyusun Pendaftaran/Pembatalan Haji menjelaskan bahwa sistem ini mampu menghasilkan data yang lebih akurat dengan tingkat kesalahan yang minimal. Hal ini tercermin dari berkurangnya keluhan jamaah terkait kesalahan data personal dan administrasi. Data yang dihasilkan tidak hanya akurat tetapi juga terupdate secara real-time, sehingga memungkinkan pengambilan keputusan yang tepat waktu oleh pihak penyelenggara. Integrasi database yang komprehensif memungkinkan verifikasi silang data antar berbagai komponen sistem, mulai dari data personal, status pembayaran, hingga dokumen pendukung.

Sistem ini telah mengubah paradigma pengelolaan data jamaah dari sistem manual yang rentan kesalahan menjadi sistem digital yang lebih akurat dan efisien (Laudon & Laudon, 2020). Kualitas informasi yang dihasilkan oleh SISKOHAT mengalami peningkatan substansial dibandingkan sistem sebelumnya. Sistem ini mampu menghasilkan data yang lebih akurat dengan tingkat kesalahan yang minimal, sejalan dengan model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). Digitalisasi proses administrasi memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna layanan. Evaluasi kinerja sistem informasi memerlukan pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan (Petter et al., 2008).

Dampak Terhadap Efisiensi Operasional dan Pelayanan Publik

Implementasi SISKOHAT memberikan dampak transformatif terhadap efisiensi operasional di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2019). Proses pendaftaran yang sebelumnya memerlukan waktu berhari-hari kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam. Otomatisasi proses verifikasi dokumen melalui sistem telah mengurangi beban kerja manual staf dan meminimalkan human error yang seringkali terjadi pada sistem konvensional (O'Brien & Marakas, 2019).

Efisiensi ini juga berdampak pada peningkatan kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan. Waktu tunggu yang lebih singkat dan proses yang lebih transparan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi calon jamaah. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2015). Kepuasan pengguna menjadi indikator utama keberhasilan implementasi sistem informasi dalam pelayanan publik (DeLone & McLean, 2003).

Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan

Salah satu pencapaian terpenting dari penerapan SISKOHAT adalah peningkatan transparansi dalam penyelenggaraan ibadah haji (Heeks, 2006). Integrasi sistem dengan aplikasi Haji Pintar memungkinkan jamaah untuk mengakses informasi secara real-time tanpa harus menunggu konfirmasi manual dari petugas. Transparansi ini mencakup berbagai aspek mulai dari status pendaftaran, posisi antrian, jadwal keberangkatan, hingga informasi biaya yang harus dibayarkan.

Sistem pelaporan yang terintegrasi dalam SISKOHAT memungkinkan monitoring dan evaluasi yang lebih efektif terhadap kinerja penyelenggaraan haji (Davis et al., 1997). Data statistik yang dihasilkan secara otomatis memberikan gambaran komprehensif tentang profil jamaah, tingkat partisipasi, dan efektivitas program-program persiapan haji. Implementasi e-government yang sukses memerlukan fokus pada transparansi dan akuntabilitas (Gil-García & Pardo, 2005).

Kendala dan Tantangan Implementasi

Meskipun memberikan berbagai manfaat signifikan, implementasi SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai menghadapi beberapa kendala teknis yang mempengaruhi optimalisasi sistem. Keterbatasan infrastruktur teknologi menjadi hambatan utama yang dihadapi, dimana spesifikasi perangkat keras yang digunakan belum sepenuhnya mendukung performa optimal sistem (Petter et al., 2008).

Masalah jaringan internet yang tidak stabil merupakan kendala krusial lainnya yang berdampak langsung pada operasional harian sistem. Gangguan koneksi internet tidak hanya memperlambat proses penginputan data tetapi juga menghambat sinkronisasi data dengan server pusat. Tantangan ini umum dihadapi dalam implementasi e-government di negara berkembang (Heeks, 2006).

Analisis Dampak Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa SISKOHAT telah berhasil mentransformasi standar pelayanan haji di Kota Dumai sesuai dengan prinsip-prinsip good governance (Osborne, 2006). Responsiveness atau daya tanggap pelayanan meningkat signifikan dengan adanya sistem yang mampu memberikan informasi instant kepada jamaah.

Accessibility atau kemudahan akses menjadi keunggulan utama SISKOHAT dimana jamaah dapat mengakses layanan melalui multiple channels termasuk aplikasi mobile Haji Pintar. Peningkatan kualitas pelayanan ini tidak hanya berdampak pada kepuasan jamaah tetapi juga memperkuat reputasi Kementerian Agama sebagai institusi yang mengadopsi inovasi teknologi dalam pelayanan publik (Vial, 2019).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai terbukti sangat efektif dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji. Efektivitas sistem ini tercermin dari tiga aspek utama yaitu peningkatan efisiensi operasional yang signifikan melalui percepatan proses pendaftaran dan verifikasi berkas, peningkatan akurasi dan kualitas data jamaah yang dihasilkan melalui integrasi database dan minimalisasi human error, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan melalui kemudahan akses informasi real-time bagi jamaah via aplikasi Haji Pintar. Meskipun sistem ini memberikan dampak transformatif yang positif terhadap pelayanan publik dan kepuasan jamaah haji di Kota Dumai, implementasinya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur teknologi dan ketidakstabilan jaringan internet yang memerlukan perhatian serius untuk optimalisasi sistem ke depan, namun hal tersebut tidak mengurangi kontribusi besar SISKOHAT dalam modernisasi dan digitalisasi pelayanan haji yang lebih berkualitas, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. A. (2018). Sistem informasi manajemen haji: Studi kasus implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 123-140.
- Awalia, R. (2022). *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Implementasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Davis, J. H., Schoorman, F. D., & Donaldson, L. (1997). Toward a stewardship theory of management. *Academy of Management Review*, 22(1), 20-47.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2019). *Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Donaldson, L., & Davis, J. H. (1991). Stewardship Theory or Agency Theory: CEO Governance and Shareholder Returns. *Australian Journal of Management*, 16(1), 49-64.
- Fuadi, A., et al. (n.d.). Efektivitas Implementasi Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Gil-García, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly*, 22(2), 187-216.
- Hayatunnupus, H., & Nurabiah, N. (2024). Implementasi Teori Stewardship dalam Pengelolaan Pelayanan Haji. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(2), 45-62.

- Heeks, R. (2006). E-government in Africa: Promise and practice. *Information Polity*, 11(2), 97-114.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019). *Pedoman penyelenggaraan ibadah haji tahun 1440 H/2019 M*. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2024). *Data Statistik Jamaah Haji Indonesia Tahun 2024*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.
- Mashuri (2017). *Analisis Dampak Bunga Bank (Riba) Bagi Perekonomian Negara*. Journal Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita. <https://ejournal.isnjbengkalis.ac.id/index.php/iqtishaduna/article/view/97>
- Mawardi, I., & Ikasari, P. N. (2023). Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Efisiensi Organisasi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Manajemen*, 4(1), 78-92.
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2019). *Management information systems* (11th ed.). McGraw-Hill Education.
- Osborne, S. P. (2006). The new public governance? *Public Management Review*, 8(3), 377-387.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236-263.
- Rice, M. (2018). *Digital Government: Technology and Public Sector Performance*. New York: Princeton University Press.
- Umpu Singa, L., et al. (2022). Evaluasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT): Studi Kasus di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi*, 18(3), 156-17
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118-144.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.