

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan sekali seumur hidup bagi setiap muslimin yang telah memiliki kemampuan, sesuai dengan perintah Allah di dalam Al-Quran surah Ali Imron ayat 97 yang menjelaskan bahwa diantara kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Adapun mampu yang dimaksudkan dalam ayat tersebut adalah kemampuan baik secara finansial atau biaya dan kesehatan yang sering disebut *istitha'ah maliah* dan *istitha'ah badaniah*, serta adanya jaminan keamanan selama dalam perjalanan dan dalam pelaksanaan ibadah haji. Ibadah ini wajib dikerjakan oleh setiap umat muslim yang mampu, maka dari itu, apabila ada orang yang mampu namun ia tidak melaksanakannya, ia akan mendapat ganjaran dosa dan apabila ia melaksanakannya, maka akan mendapatkan pahala. Haji dalam masyarakat Islam pada umumnya dianggap sebagai *al-mu 'tamar al-sanawi al-duali* yang sangat efektif. Karena hampir setiap pelosok dunia setiap tahun terwakili untuk hadir di Makkah Ibadah haji merupakan wujud nyata persaudaraan antara muslim dunia. Haji merupakan mu tamar tahunan dan silaturahmi akbar, dimana mereka dapat menukar pengalaman, menyatukan visi dan persepsi, program dan acuan memajukan Islam di negeri masing-masing setelah mereka kembali dari ibadah.

Dalam hal penyelenggaraan haji dan umrah, Negara bertanggung jawab atas sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 29 Ayat (2) Undang Undang Dasar

Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agama dan kepercayaan nya itu. Berikutnya, dalam Undang-Undang No. 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah dijelaskan bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan : memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi Jemaah Haji dan Umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat. Selanjutnya yaitu terdapat dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) terbaru No. 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, peraturan tersebut mencakup berbagai aspek umum, prosedur pendaftaran, pembinaan, pelayanan, perlindungan jemaah haji, serta ketentuan lainnya. Terakhir ada Peraturan Pemerintah (PP) No. 8 Tahun 2022 Koordinasi Penyelenggaraan Ibadah Haji, PP ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah, serta mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan ibadah haji. Hal ini menandakan bahwa pemerintah wajib memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan pelayanan administrasi, bimbingan selama manasik haji, akomodasi dan transportasi, layanan kesehatan dan juga hal lain yang berhubungan dengan kebutuhan jemaah haji.

Secara global, menjadi negara pengirim jemaah haji terbanyak di dunia selama beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2023, Indonesia mendapatkan kuota sebanyak 221.000, dan di tahun 2024 kuota haji Indonesia meningkat dan menjadi yang tertinggi sepanjang sejarah, yaitu 241.000 jemaah. Data ini menunjukkan komitmen pemerintah untuk memenuhi kebutuhan umat Muslim di Indonesia untuk

melaksanakan ibadah haji. Hal ini membuat pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk menyediakan pelayanan haji yang berkualitas tinggi. Meningkatnya jumlah jemaah haji setiap tahun menuntut inovasi dan peningkatan sistem yang ada. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi dan komputerisasi yang optimal tidak hanya menjadi sebuah kewajiban, tetapi juga bagian dari ikhtiar dalam mengikuti perkembangan zaman dan teknologi. Pelayanan haji merupakan salah satu aspek penting dalam kelancaran penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, yang melibatkan banyak pihak dan proses komputerisasi yang kompleks.

Kementerian Agama sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan haji harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada para tamu Allah. Indonesia, menjadi negara dengan pengirim jemaah haji yang terus meningkat jumlah nya pada setiap tahun, tentunya, optimalisasi dalam pelayanan jemaah menjadi tantangan tersendiri yang perlu optimalkan. Oleh karena itu, seksi penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Pusat terus melakukan upaya dalam memaksimalkan pelayanan haji. Ini dilakukan melalui peninjauan hasil pelaksanaan penyelenggara ibadah haji dari tahun ke tahun, yang selanjutnya diikuti dengan meningkatkan pola pelayanan dan penerapan strategi dalam meminimalisir kekurangan serta meningkatkan kualitas pelayanan (S. Irawan 2024).

Sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) menjadi solusi yang diharapkan dapat meningkatkan upaya dalam pelayanan kepada jemaah. Penggunaan teknologi informasi dalam peng-input an identitas calon jemaah, pengelolaan data dan proses administrasi haji diharapkan dapat meminimalisir

kesalahan teknis, mempercepat proses, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Hal ini sangat penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah khusus nya seksi penyelenggaraan ibadah haji Kementerian Agama.

Siskohat merupakan suatu sistem informasi yang dikembangkan untuk memudahkan staf pelayanan penyelenggaraan haji dalam mengolah data, siskohat dapat menyajikan informasi berupa pengaturan informasi jemaah haji seperti pendaftaran, debarkasi, operasional selama di Tanah Suci sampai embarkasi, informasi yang berkaitan dengan profil jemaah haji, database jemaah haji dan masih banyak lagi informasi atau kemudahan yang terdapat pada fitur siskohat (Rizwan, 2022).

Di Kabupaten Ogan Ilir, meskipun sebagai salah satu daerah pengirim jemaah haji dengan jumlah yang tidak banyak, tetapi hal semacam ini juga penting untuk mengevaluasi bagaimana sistem informasi dan komputerisasi yang diterapkan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama dapat memberikan dampak dan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Meskipun SISKOHAT memiliki potensi untuk meningkatkan pelayanan dalam pengelolaan administrasi haji, masih terdapat beberapa permasalahan yang menghambat kinerjanya. Beberapa di antaranya adalah keterlambatan dalam pembaruan data, kesulitan jemaah dalam mengakses informasi terbaru, serta kurangnya pemahaman dari petugas mengenai cara memanfaatkan sistem secara maksimal.

Menurut Davis dalam teori nya mengungkapkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi tergantung pada dua faktor, yaitu yang pertama

Perceived Usefulness (Manfaat yang dirasakan) : yang berarti sistem harus dirancang agar memberikan manfaat nyata bagi pengguna, seperti meningkatkan efisiensi atau kualitas kerja. Dan yang kedua adalah *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) : artinya sistem harus mudah dipelajari dan digunakan, sehingga meminimalkan hambatan adopsi oleh pengguna (Davis, 1984).

Dalam hal ini, sistem informasi haji harus mampu mengimplementasikan berbagai aspek dari pelayanan haji, mulai dari pendaftaran calon jemaah, pengelolaan data jemaah, hingga penyampaian informasi terkait estimasi keberangkatan dan pelaksanaan ibadah. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, diharapkan semua proses dapat berjalan dengan lancar dan terkoordinasi dengan baik.

Penelitian ini akan membahas sejauh mana sistem yang ada saat ini mampu memenuhi kebutuhan jemaah. Implementasi sistem informasi yang ada dan bagaimana sistem tersebut dapat dioptimalkan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti akan menuangkannya pada sebuah penelitian tentang Implementasi Sistem Informasi Manajemen pada SISKOHAT dalam Pelayanan kepada calon Jemaah, untuk mengetahui bagaimana Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu atau SISKOHAT ini di implementasikan dalam pelayanan kepada calon jemaah, dari pelaksanaan, dan hasil nya sehingga terwujudnya implementasi sistem informasi manajemen pada SISKOHAT dalam pelayanan kepada calon jemaah.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini akan berfokus pada materi yang dibatasi dengan tujuan agar materi yang disampaikan lebih terstruktur dan tidak keluar batas. Adapun fokus penelitian nya ini akan diarahkan dengan tiga pertanyaan utama, yaitu:

1. Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam SISKOHAT pada Seksi PHU Kementerian Agama Kab. Ogan Ilir?
2. Bagaimana hasil Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam SISKOHAT pada Seksi PHU Kementerian Agama Kab. Ogan Ilir?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan tiga pertanyaan utama pada fokus penelitian, maka penulis mengemukakan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

3. Untuk mengetahui Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam SISKOHAT pada Seksi PHU Kementerian Agama Kab. Ogan Ilir
4. Untuk mengetahui hasil dari Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam SISKOHAT pada Seksi PHU Kementerian Agama Kab. Ogan Ilir

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis

- a. Sebagai pengembangan literasi bidang Sistem informasi, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Dalam hal ini berfokus pada implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

- b. Sebagai referensi bagi mahasiswa Manajemen Haji dan Umrah khususnya di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati.
- c. sebagai syarat penulis dalam menyelesaikan tugas akhir dan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Prodi Manajemen Haji dan Umrah.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti, tentunya ini akan menambah wawasan dan literasi mengenai bagaimana implementasi SISKOHAT terhadap efisiensi pelayanan kepada jemaah haji.
- b. Bagi civitas akademik, sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya untuk mengembangkan Kembali kajian mengenai efisiensi SISKOHAT terhadap efisiensi pelayanan kepada Jemaah haji.

E. Penelitian Relevan

Dalam penelitian ini, selain menggunakan buku-buku yang menjadi rujukan, peneliti juga menggunakan hasil-hasil penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, diantaranya, pertama penelitian yang dilakukan oleh Piping Lesika dalam skripsi tahun 2023 tentang Implementasi SISKOHAT Dalam Pelayanan Haji Studi pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa SISKOHAT telah diterapkan dengan baik untuk meningkatkan pelayanan kepada jemaah haji, dan membuat pelayanan menjadi lebih terstruktur dan terorganisasi dengan baik. Adapun faktor pendukung utama

nya yaitu terdapat tenaga ahli dan system yang efisien, kendati demikian, terdapat juga beberapa hambatan seperti gangguan jaringan internet, listrik dan kualitas sumber daya manusia yang terbatas. Penelitian Piping Lesika ini relevan dengan penelitian yang saya lakukan. Kedua penelitian ini sama sama mengkaji tentang implementasi SISKOHAT dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada calon jemaah haji. Dan juga dari segi metodologi, kedua penelitian ini sama sama menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang memperkuat relevansi dan kesesuaian antara keduanya. Kendati demikian, terdapat perbedaan dalam kedua penelitian ini, yaitu pada lokasi dan fokus. Jika Piping Lesika meneliti pada tingkat provinsi dan fokus nya ada pada aspek teknis pelaksanaan dan hambatan yang dihadapi, maka penelitian saya berfokus pada implementasi SISKOHAT pada tingkat kabupaten, tepatnya pada tepatnya di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten Ogan Ilir, dengan perhatian khusus pada model implementasi, pelaksanaan, serta hasil pelayanan yang dirasakan oleh calon jemaah haji secara langsung.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Faqih Mauludi dalam skripsi tahun 2020 tentang Efektivitas Penggunaan SISKOHAT dalam Pelayanan Haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa SISKOHAT telah berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan kepada jemaah haji, namun tetap masih membutuhkan penyempurnaan, khususnya dalam bidang pengembangan SDM dan peningkatan infrastruktur di beberapa wilayah tertentu. Skripsi ini menekankan urgensi terhadap teknologi informasi dalam manajemen haji untuk memastikan

pelayanan yang lebih baik bagi jemaah haji di Indonesia. Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama sama mengkaji tentang pelaksanaan Sistem informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam rangka upaya meningkatkan pelayanan kepada calon jemaah haji. Terdapat perbedaan pada lokasi dan fokus penelitian. Ahmad Faqih meneliti di tingkat pusat, yaitu di Direktorat Jenderal PHU Kemenag RI, sedangkan penulis lebih fokus pada tingkat daerah, yaitu di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten Ogan Ilir. Dari sisi fokus, penelitian Ahmad Faqih lebih memfokuskan pada efektivitas pelaksanaan sistem, sementara kamu meneliti lebih dalam terkait model, pelaksanaan, dan hasil layanan kepada jemaah.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Rabiatul Adawiyah Harahap dalam skripsi tahun 2023 tentang "Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang". Berdasarkan skripsi tersebut menunjukkan bahwa adanya SISKOHAT mempermudah proses administrasi seperti pendaftaran, pelunasan, pembatalan, dan informasi mengenai estimasi keberangkatan. Dampak positif juga dirasakan oleh jemaah, mereka merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan karena proses menjadi lebih cepat dan efektif. Meskipun secara signifikan adanya SISKOHAT ini telah meningkatkan kepuasan jemaah, namun, lagi-lagi perlu dilakukan peningkatan dalam pelatihan SDM dan penyediaan infrastruktur yang merata untuk mendukung keberlanjutan sistem. Penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, karena sama-sama membahas tentang implementasi SISKOHAT dalam

pelayanan calon jamaah haji di lingkungan Kementerian Agama. Namun, penelitian Rabiatul Adawiyah lebih berfokus pada kepuasan calon jamaah haji sebagai indikator keberhasilan penerapan sistem, sedangkan penulis lebih fokus pada model implementasi, proses pelaksanaan, dan hasil implementasi layanan melalui SISKOHAT. Secara metodologi, keduanya menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, serta sama-sama memanfaatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Irham Daulay dalam Tesis tahun 2020 tentang "Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara". Hasil dari tesis ini menunjukkan bahwa SISKOHAT sangat efektif dalam meningkatkan kinerja pelayanan penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, baik dari aspek pendaftaran, database jamaah, hingga layanan dokumen, pembayaran, monitoring, dan operasional di Arab Saudi. Irham Daulay juga menemukan bahwa efektivitas ini didukung oleh dukungan infrastruktur, kompetensi, serta profesionalitas SDM yang menangani sistem tersebut. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan penulis karena sama-sama mengkaji implementasi SISKOHAT dalam penyelenggaraan layanan ibadah haji, hanya saja pada lokasi yang berbeda. Jika Irham Daulay meneliti di tingkat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, maka penelitian kamu lebih fokus pada tingkat Kabupaten Ogan Ilir. Selain itu, penelitian yang dilakukan penulis tidak hanya menilai efektivitas, tetapi juga mengamati model implementasi, pelaksanaan di lapangan, dan hasil layanan yang dirasakan oleh calon jamaah haji

secara langsung. Dengan begitu, penelitian kamu bisa menjadi kelanjutan sekaligus pembanding dari penelitian Irham Daulay apakah penerapan SISKOHAT di tingkat kabupaten mengalami efektivitas yang serupa dengan tingkat provinsi, atau justru menghadapi tantangan khusus terkait dengan kondisi SDM, sarana prasarana, dan budaya kerja lokal.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Ardi S, Chairul H, dan Rudianto dalam Jurnal yang diterbitkan pada tahun 2021 tentang "Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) terhadap Peningkatan Layanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa". Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa SISKOHAT berpengaruh positif dan memberikan peningkatan signifikan terhadap kualitas layanan haji di Kabupaten Sumbawa. SISKOHAT membantu mempermudah proses pendaftaran jemaah, memberikan nomor validasi dan porsi haji secara real-time, dan mengurangi waktu layanan administrasi. Namun, masih terdapat kendala dari implementasi SISKOHAT ini seperti layanan di wilayah terpencil masih kurang optimal, dan masih terbatasnya sosialisasi kepada masyarakat terhadap penggunaan SISKOHAT. Penelitian ini memiliki relevansi yang kuat dengan penelitian yang dilakukan penulis karena sama-sama membahas pelaksanaan SISKOHAT terhadap pelayanan jemaah haji di tingkat kabupaten. Bedanya, penelitian Ardi Suzami lebih berfokus pada kuantifikasi pengaruh layanan melalui angka-angka statistik terhadap berbagai pihak, sementara penulis lebih mengedepankan analisis model implementasi, pelaksanaan sistem, dan hasil pelayanan secara deskriptif kualitatif di Kemenag Kabupaten Ogan Ilir. Artinya,

penulis dapat memperdalam bagaimana sistem itu dijalankan yang secara statistik sudah terbukti efektif menurut penelitian Ardi.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a. Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah suatu sistem yang menggunakan teknologi komputer untuk mengolah dan menyajikan informasi yang berguna dalam membantu proses manajerial, termasuk dalam pengambilan keputusan, pengawasan, analisis data, serta penyajian aktivitas operasional organisasi secara sistematis. Menurut (Jogiyanto, 2005) Sistem informasi manajemen adalah kumpulan dari subsistem baik fisik maupun non-fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama secara harmonis untuk mengolah data menjadi informasi yang berguna dalam mendukung fungsi manajemen dan pengambilan keputusan. (O'Brien, 2005) mendefinisikan Sistem informasi manajemen sebagai kumpulan dari perangkat keras dan lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data ke dalam bentuk informasi yang berguna bagi pengguna dalam pengambilan keputusan.

Dalam ranah pelayanan publik, Sistem Informasi Manajemen (SIM) berperan dalam pengelolaan data dan informasi secara efektif untuk menunjang transparansi, ketepatan, dan percepatan pelayanan. SISKOHAT, sebagai bentuk sistem informasi dalam pelayanan haji, merepresentasikan

penerapan SIM di sektor pemerintahan, dengan tujuan utama menyederhanakan proses administrasi, memfasilitasi pemantauan, serta mendukung evaluasi kebijakan haji secara terpadu. Dalam penggunaannya, Sistem Informasi Manajemen mencakup lima elemen penting, yaitu perangkat keras sebagai infrastruktur fisik, perangkat lunak sebagai sistem aplikasi, kumpulan data sebagai dasar informasi, tata cara operasional (prosedur), serta individu yang terlibat dalam pengelolaan sistem (McLeod, 2008). Untuk menilai sejauh mana sistem ini berfungsi secara efektif dalam mendukung pelayanan publik, dapat digunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Model ini mengedepankan dua ukuran utama, yaitu persepsi terhadap kegunaan (*Perceived Usefulness*) manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Kedua aspek ini merepresentasikan tingkat penerimaan dan pemanfaatan sistem oleh pengguna, sebagaimana relevan dalam konteks implementasi SISKOHAT di lingkungan Kementerian Agama.

b. Implementasi

Implementasi atau Secara etimologis, istilah Implementasi menurut Kamus Webster berasal dari bahasa Inggris, yakni *Implement*. Dalam kamus tersebut, implementasi diartikan sebagai penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu dan menimbulkan dampak yang nyata. Sementara itu, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), implementasi memiliki arti mengadopsi atau menerapkan sesuatu. Pada pertemuan kedua

ini, proposal yang bersifat representatif dimaksudkan untuk **mencari** formulasi dalam rangka melaksanakan hal-hal yang sebelumnya telah disepakati bersama. Oleh sebab itu, makna implementasi dapat dipahami sebagai proses pelaksanaan atau penerapan yang berkaitan dengan konsep aktivitas yang telah disepakati di awal. (Badriyah, 2021).

Mulyasa mengemukakan bahwa Implementasi adalah sebuah disiplin ilmu yang mempelajari mengenai bagaimana cara menerapkan ide, konsep, kebijakan, ataupun motivasi ke dalam sebuah tindakan nyata, sehingga mampu memberikan pengaruh positif terhadap perilaku seseorang. Implementasi juga dapat diartikan sebagai penerapan sesuatu yang memberikan efek atau dampak (Mulyasa, 2010).

Van Meter dan Van Horn mengemukakan bahwa implementasi kebijakan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh pihak pemerintah maupun swasta, baik secara perorangan maupun kelompok, yang bertujuan untuk merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan. Grindle (1980 : 7) menambahkan bahwa Pelaksanaan implementasi baru dapat dijalankan apabila sasaran dan tujuan telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dengan baik, serta materi sudah tersedia dan didistribusikan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. (Imronah, 2008). Menurut Wibawa (dalam hessel dkk, 2008:7) implementasi kebijakan merupakan proses pengambilan keputusan terkait kebijakan mendasar yang umumnya dituangkan dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berupa

instruksi atau perintah eksekutif yang bersifat penting, ataupun keputusan yang berbentuk peraturan perundang-undangan. (Agustina, 2016).

Keberhasilan dalam pelaksanaan suatu kebijakan publik dapat diukur dari bagaimana proses menuju pencapaian hasil akhir (outcomes), yakni apakah target yang telah ditetapkan dapat direalisasikan atau tidak. Pendekatan implementasi kebijakan publik yang dijelaskan oleh Grindle dikenal dengan istilah “*implementation as a political and administrative process*”(Fajarawati & Rahmadila, 2019). Pengukuran keberhasilan dalam implementasi kebijakan dapat dilihat melalui dua aspek. Pertama, dari sisi prosesnya, dengan mengevaluasi apakah pelaksanaan kebijakan berjalan sesuai dengan rancangan (*design*) yang telah ditetapkan, mengacu pada tindakan kebijakan tersebut. Kedua, dari sisi pencapaian tujuannya, yaitu apakah kebijakan tersebut berhasil mencapai sasaran yang diinginkan. Dimensi ini diukur melalui dua indikator, yaitu dampak atau pengaruhnya terhadap masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, serta sejauh mana terjadi perubahan dan tingkat penerimaan dari kelompok sasaran terhadap kebijakan tersebut. (Hanim, 2017).

Di samping itu, keberhasilan dalam pelaksanaan suatu kebijakan publik juga sangat dipengaruhi oleh tingkat implementabilitas atau keterlaksanaan dari kebijakan tersebut, yang mencakup beberapa aspek, yaitu :

- 1) Isi kebijakan (*Content of Policy*), mencakup ;

- a) Kepentingan yang Terlibat (*Interest Affected*)
Kepentingan yang terlibat berkaitan dengan berbagai pihak dan kepentingan yang memiliki pengaruh terhadap proses implementasi suatu kebijakan.
- b) Jenis manfaat (*Type Of Benefits*), Pada bagian ini, isi kebijakan harus mampu menunjukkan adanya beragam jenis manfaat yang dapat memberikan dampak positif bagi sasaran kebijakan.
- c) Tingkat perubahan yang ingin diharapkan (*Extent Of Change Envision*), Setiap kebijakan pasti memiliki target atau sasaran yang ingin dicapai. Oleh karena itu, isi kebijakan harus disusun dengan skala dan ukuran pencapaian yang jelas dan terukur.
- d) Lokasi pengambilan keputusan (*Site Of Decision Making*), Proses pengambilan keputusan dalam sebuah kebijakan sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan program, sehingga penting untuk memastikan bahwa lokasi atau pihak pengambil keputusan sudah tepat.
- e) Pelaksanaan program (*Program Implementer*). Dalam pelaksanaan sebuah kebijakan atau program, dibutuhkan pelaksana yang memiliki kompetensi dan kapabilitas yang memadai agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara optimal.
- f) Sumber-sumber daya yang digunakan (*Resources Committed*). Sebuah program harus didukung dengan sumber daya yang cukup dan memadai. Tanpa dukungan sumber daya yang optimal,

pelaksanaan kebijakan tidak akan berjalan efektif dan hasilnya tidak akan maksimal.

- 2) Lingkungan Implementasi (*Context Of Implementation*), mencakup ;
 - a) Kekuasaan, Kepentingan, dan Strategi dari Para Aktor yang Terlibat (*Power, Interest, and Strategy of Actor Involved*). Dalam proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan, perlu diperhitungkan kekuatan atau pengaruh, kepentingan, serta taktik atau strategi yang diterapkan oleh aktor-aktor yang terlibat. Hal ini penting agar proses implementasi kebijakan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai tujuan yang diharapkan.
 - b) Karakteristik Lembaga dan Rezim yang Berkuasa (*Institution and Regime Characteristic*). Konteks atau lingkungan di mana kebijakan dijalankan akan sangat mempengaruhi tingkat keberhasilannya. Pada bagian ini, dijelaskan mengenai ciri-ciri atau karakteristik lembaga yang turut berperan dalam implementasi, karena lembaga tersebut akan membawa dampak langsung terhadap pelaksanaan kebijakan tersebut.
 - c) Tingkat kepatuhan dan tanggapan pelaksana (*Compliance and Responsiveness*). Fokus dari poin ini adalah mengukur sejauh mana tingkat kepatuhan dan respon dari pelaksana dalam menindaklanjuti dan menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan. Respon serta kepatuhan para pelaksana menjadi faktor kunci dalam menentukan efektivitas dari implementasi kebijakan tersebut.

c. Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau ekspektasi penerima, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan bukan sekadar penyampaian produk atau jasa, melainkan juga mencakup bagaimana sikap, proses, serta kualitas hubungan yang terjalin antara pihak yang memberikan dan menerima layanan. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai tindakan dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan ini dapat berlangsung dalam berbagai bidang, seperti layanan publik oleh instansi pemerintah, layanan pelanggan dalam dunia usaha, atau pelayanan kemanusiaan oleh organisasi sosial. Pada dasarnya pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, se kelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Berikut penjelasan Para ahli terkait pengertian pelayanan, yang pertama (Moenir, 2006) mengungkapkan bahwa pelayanan adalah proses kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan dasar tertentu untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang sesuai dengan harapan. Menurut (Kotler, 2009) Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau bentuk kinerja yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada hakikatnya bersifat tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Terakhir, (Lupiyoadi, 2006) menjelaskan bahwa Pelayanan adalah sebuah aktivitas yang dilakukan guna memenuhi

keinginan serta kebutuhan konsumen, dengan berfokus pada mutu layanan dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pada pandangan para ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun lembaga guna memenuhi kebutuhan, keinginan, serta harapan pihak lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Umumnya, pelayanan bersifat non-fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Lebih dari sekadar tindakan teknis, pelayanan juga menekankan mutu interaksi, kepuasan penerima layanan, serta pencapaian standar pelayanan yang telah ditentukan.

d. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Menurut peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 tahun 2012 menyebutkan bahwa :

“Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu atau SISKOHAT adalah sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan ibadah haji.”

Ia merupakan suatu sistem pelayanan dan pengelolah data konvensional menuju ke arah secara *Online-Real Time* antara 17 Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS-BPIH) dan Kantor Kementerian Agama di 33 Provinsi di seluruh Indonesia dengan pusat komputer di Kementerian Agama Pusat.

SISKOHAT meliputi dukungan terhadap seluruh rangkaian proses pelaksanaan haji, mulai dari tahapan pendaftaran, pengurusan dokumen-dokumen perjalanan ibadah haji, proses pemberangkatan di Embarkasi, hingga tahapan kepulangan jemaah ke tanah air melalui

Debarkasi.(Munawwaroh et al., 2024). Sistem Komputerisasi Haji Terpadu adalah media untuk mengembangkan sistem layanan pendaftaran haji yang sebelumnya manual menjadi berbasis otomatis dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, baik di Indonesia maupun di Arab Saudi.

Menurut Kementerian Agama Republik Indonesia, manfaat dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sebagai berikut:

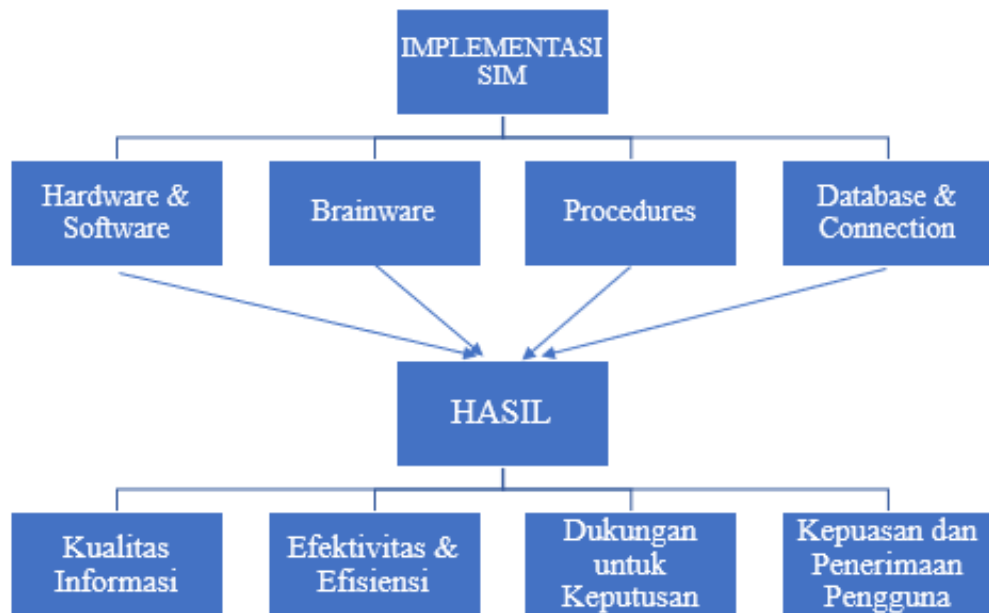
- a. Jumlah total dana setoran BPIH dapat langsung dihitung secara real-time dalam waktu yang bersamaan.
- b. Proses pendaftaran haji dapat dilaksanakan setiap saat sepanjang tahun.
- c. Database jemaah haji menjadi semakin tertata dan terorganisir dengan baik.
- d. Pemberian layanan informasi mengenai posisi dan status jumlah jemaah haji kepada masyarakat menjadi lebih cepat dan mudah diakses.

Berikutnya, Departemen Agama Republik Indonesia melalui Keputusan Nomor 5 Tahun 2005 menetapkan tujuan dari SISKOHAT, di antaranya sebagai berikut :

- 1) Agar calon jemaah haji dan masyarakat memperoleh informasi mengenai program atau kegiatan yang sedang berlangsung maupun yang akan dilaksanakan terkait proses persiapan haji di Indonesia dan Arab Saudi.

- 2) Untuk menyediakan layanan informasi mengenai haji bagi calon jemaah haji serta masyarakat secara umum.
- 3) Agar dapat memberikan pelayanan informasi haji kepada masyarakat secara profesional agar informasi dapat disampaikan dengan cepat, tepat, dan akurat.
- 4) Untuk meningkatkan pemahaman dan wawasan calon jemaah haji serta masyarakat dalam menunaikan ibadah haji, sehingga akan terbentuk jemaah haji yang mandiri dan berpengetahuan luas..
- 5) Agar calon jemaah haji dan masyarakat bisa mengakses baik langsung ataupun tidak langsung semua data informasi tentang perhajian.
- 6) Agar calon jemaah haji dan masyarakat memperoleh informasi mengenai program atau kegiatan yang sedang berlangsung maupun yang akan dilaksanakan terkait proses persiapan haji di Indonesia dan Arab Saudi.
- 7) Untuk memfasilitasi pertukaran informasi perhajian antar pusat informasi haji di tingkat kota, provinsi, hingga pusat.
- 8) Sebagai bahan pertimbangan bagi para pemangku kebijakan dan instansi terkait dalam upaya memperlancar proses pembinaan haji.

2. Kerangka Konseptual



Gambar 1. 1 :Kerangka Konseptual

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kemenag Kab. Ogan Ilir menjadi objek sebagai sebuah penyelenggara ibadah haji. Penelitian ini dilakukan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kemenag Kab. Ogan Ilir Prov. Sumatera Selatan yang berlokasi di Jl. Lintas Palembang-Prabumulih KM 34, Kec. Indralaya Utara, Kab. Ogan Ilir, Prov. Sumatera Selatan. Kantor Kemenag Kab. Ogan Ilir merupakan bagian dari instansi pemerintah yang berada dibawah naungan Kantor Wilayah Kemenag Sumatera Selatan Kantor ini juga bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan haji dan umrah di wilayah

Kabupaten Ogan Ilir. Dengan peran pentingnya sebagai penyedia layanan administratif dan informasi bagi calon jemaah haji dan umrah, lokasi ini menjadi pusat aktivitas yang relevan dengan penelitian mengenai implementasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT). Dan juga penelitian dilakukan pada Seksi PHU Kemenag. Ogan Ilir dikarenakan peneliti telah melaksanakan Praktik Profesi Mahasiswa (PPM) sebelum nya. Oleh karena itu peneliti telah mengetahui sebagian besar cara kerja pada SISKOHAT dan berinteraksi langsung dengan jemaah menggunakan sistem tersebut.

2. Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, menurut (Mirza Ronda, 2018:14) Paradigma konstruktivisme merupakan paradigma ilmu pengetahuan yang berpijak pada pandangan bahwa pengetahuan dan kebenaran objektif adalah hasil dari sebuah cara pandang. Paradigma ini digunakan karena dalam penelitian ini melibatkan pemahaman mendalam terkait proses, hambatan dan persepsi manusia dalam konteks sosial dan budaya tertentu. Paradigma ini membantu menggali konstruksi realitas yang berbeda dari para pihak terkait, seperti pegawai di Seksi PHU, atau calon jemaah haji yang menggunakan layanan SISKOHAT. Paradigma ini juga memungkinkan dalam mengetahui sudut pandang berbeda dari para pengguna SISKOHAT. Misalnya, bagaimana staf Seksi PHU menggunakan sistem sebagai alat bantu, dan bagaimana jemaah memandangnya dalam proses administrasi haji.

Sedangkan pendekatan, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang bersifat alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (penggabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menitikberatkan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2013). Pendekatan ini memungkinkan untuk memahami proses implementasi SISKOHAT di Seksi PHU Kemenag Kab. Ogan Ilir secara mendalam yang dimana proses ini melibatkan aspek teknis, administrasi, dan sosial yang saling berkaitan. Pendekatan ini juga akan menghasilkan data naratif melalui wawancara dan observasi untuk mendeskripsikan proses implementasi SISKOHAT secara rinci.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka. Data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumentasi pribadi, catatan, atau memo dan dokumentasi lainnya. (Moeloeng, 2013). Dengan metode penelitian ini, dapat menggali informasi tentang proses implementasi SISKOHAT, dan akan menghasilkan keterangan yang utuh dan deskriptif tentang kenyataan yang terjadi.

4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif, data kualitatif adalah data yang berbentuk kata kata, skema dan gambar. (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, DAN R & D, 2015) Penelitian ini menggunakan data yang berbentuk deskriptif dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan begitu, akan memudahkan dalam penelitian dengan cara menjelaskan hasil dari apa yang terjadi di Seksi PHU secara rinci dan terstruktur.

Sedangkan sumber data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer pada penelitian ini bersumber dari staf pada Seksi PHU Kemenag Ogan Ilir yang mengoperasikan langsung atau bertanggung jawab terhadap SISKOHAT dan Kepala Seksi PHU yang mengawasi pelaksanaan sistem atau data primer juga bisa bersumber dari calon jamaah yang pernah berinteraksi dengan layanan SISKOHAT.

b. Data Sekunder

Sedangkan data sekunder dapat bersumber dari yang pertama dokumen resmi berupa kebijakan pemerintah terkait SISKOHAT seperti peraturan, atau SOP, ataupun laporan tahunan seksi PHU Kemenag Ogan Ilir yang mencatat statistik atau evaluasi pelaksanaan SISKOHAT. Dan kedua dari data Kementerian Agama Pusat yang berupa publikasi resmi tentang perkembangan SISKOHAT.

5. Informan dan unit analisis

a. Informan dan Unit Analisis

Menurut (Sugiyono, 2018) menjelaskan tentang sumber informasi dalam penelitian kualitatif adalah informan atau narasumber yang berhubungan dengan permasalahan peneliti dan mampu menyampaikan informasi sesuai situasi dan kondisi latar penelitian. Informan adalah orang yang dapat memberikan suatu penjelasan yang kaya dengan detail, dan komprehensif menyangkut dengan subjek yang sedang dicari untuk pengumpulan data penelitian. Informan atau narasumber dalam penelitian yang akan dilakukan adalah kepala Seksi atau staf pada Seksi PHU Kemenag Ogan Ilir. Unit analisis dalam penelitian yang akan dilaksanakan adalah Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kab. Ogan Ilir.

b. Teknik penentuan Informan

Informan dalam penelitian ini merupakan individu atau subjek yang memiliki pengetahuan mendalam dan memahami permasalahan, serta terlibat secara langsung dengan isu penelitian. Pada penelitian ini, pemilihan informan atau narasumber dilakukan melalui teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2012:95) menjelaskan bahwa teknik *Purposive sampling* merupakan teknik pemilihan informan dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Pemilihan informan secara *purposive sampling* didasarkan pada pengetahuan yang mendalam serta keahlian yang memadai di bidangnya, yang memiliki keterkaitan erat

dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, yang dapat menjadi informan yaitu antara lain :

- 1) Kepala Seksi PHU
- 2) Staf dan petugas di Seksi PHU
- 3) Operator SISKOHAT Seksi PHU

6. Teknik Pengumpulan Data

Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Nasution 1998 dalam (Sugiyono, 2013) menyatakan bahwa, observasi merupakan landasan utama dari seluruh cabang ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya bisa melakukan penelitian berdasarkan data, yakni fakta-fakta tentang realitas dunia yang didapatkan melalui proses observasi.. Observasi dalam penelitian ini yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung dilokasi untuk mengetahui dari segi kantor, kondisi tempat sistem berada, melihat alur kerja pada Seksi PHU Kemenag Ogan Ilir.

b. *Interview* (Wawancara)

Wawancara adalah suatu pertemuan antara dua individu untuk saling bertukar informasi dan gagasan melalui proses tanya jawab, sehingga dapat dibangun sebuah makna dalam topik tertentu (Sugiyono, 2013). Teknik ini digunakan guna menggali informasi yang diperlukan dengan melakukan percakapan atau tanya-jawab bersama informan. Jenis yang

digunakan adalah wawancara semi terstruktur (*semistructure interview*) yang bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak informan dalam hal ini Seksi PHU yang diajak wawancara untuk dimintai pendapat, keterangan, dan fakta-fakta terkait pelaksanaan SISKOHAT pada Seksi PHU di Kemenag Ogan Ilir.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari dan menganalisis dokumen, arsip, maupun referensi yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini, Dokumen resmi seperti laporan implementasi SISKOHAT, daftar jemaah, panduan teknis SISKOHAT dan dokumen pelayanan lainnya dapat mendukung sumber data yang penting untuk dijadikan bukti dan juga mendukung keabsahan data.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan padanan dari konsep kesahihan (*validitas*) dan keandalan (*reliabilitas*) menurut versi penelitian kualitatif dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria dan paradigmanya sendiri. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan dan pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan dalam uji keabsahan data, yaitu: derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*) dan kepastian (*confrimability*) Data yang

digunakan dalam penelitian kualitatif harus diuji untuk memastikan bahwa mereka dapat digunakan sebagai penelitian ilmiah (Hwa, 2011).

8. Teknik Analisis Data

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan aktivitas meringkas dan menyederhanakan data, dengan cara memilih informasi penting dan memusatkan perhatian pada hal-hal yang bersifat substansial. Proses ini bertujuan untuk menemukan tema serta pola, sehingga data yang telah disaring dapat memberikan gambaran yang lebih terstruktur dan mempermudah peneliti dalam proses pengumpulan data lanjutan maupun saat pencarian data kembali. Reduksi data juga melibatkan pemilahan informasi yang relevan dengan inti permasalahan penelitian di lapangan. (Rini, 2023).

b. Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2015) Penyajian data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk teks naratif. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami situasi yang terjadi di lapangan, serta membantu dalam merancang langkah-langkah lanjutan berdasarkan pemahaman tersebut. Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan pihak Seksi PHU akan dihimpun dan diolah menjadi bahan kesimpulan, kemudian disusun dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis.

c. Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. (Sugiyono, 2013:241).

Dalam penelitian ini teknik triangulasi digunakan untuk mendukung keabsahan data dengan memanfaatkan dari berbagai sumber, metode atau perspektif.

d. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah langkah akhir yang dilakukan peneliti dalam proses menganalisis data secara berkala baik saat pengumpulan data atau setelah pengumpulan data. Pada tahap ini yang dilakukan adalah memberikan kesimpulan terhadap analisis data dan evaluasi dari seluruh langkah-langkah yang dilakukan sebelumnya. Penarikan kesimpulan harus dilakukan secara teliti dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data-data yang di uji itu valid. Kesimpulan yang dihasilkan tetap memerlukan proses verifikasi ulang terhadap catatan-catatan lapangan, agar hasil tersebut dapat dipastikan memiliki validitas dan reliabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan.