

# STUDI IMPLEMENTASI SISTEM KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DI PROVINSI BENGKULU

Oleh: Jaja, S.Kom,M.Si  
Pranata Komputer Ahli Muda  
Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu

## 1. Latar Belakang

Dipilihnya penelitian ini berawal dari diterapkannya sistem pelayanan pendaftaran ibadah haji melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) di Lingkungan Kementerian Agama khususnya di Provinsi Bengkulu yang mulai diimplementasikan pada pertengahan tahun 2010 lalu, yang merupakan tindak lanjut dari Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *E-Government* yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Namun dalam perjalanannya selama hampir delapan tahun terakhir, diketahui bahwa diterapkannya Siskohat yang disebut-sebut institusi Kementerian Agama sebagai jantung pelayanan ibadah haji ini menuai berbagai persoalan yang dipandang tidak sesuai dengan Instruksi Presiden No. 03 tahun 2003, persoalan itu diketahui berdasarkan informasi yang diperoleh dari penyelenggara pelayanan yaitu seksi haji dan umroh di kabupaten/kota dan Calon Jamaah Haji (JCH) yang secara langsung merasakan dampak dari Implementasi Siskohat.

Dari sisi penyelenggara pelayanan Siskohat diduga permasalahan implementasi Siskohat tidak diiringi oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai dan perangkat Siskohat yang sering mengalami kerusakan serta ditemukannya berbagai kelemahan pada sisi Aplikasi Siskohat terutama dalam hal output Siskohat yang tidak sesuai harapan organisasi belum lagi permasalahan jaringan dan sebagainya. Selain itu, implementasi Siskohat juga belum bisa mengatasi masalah indikasi Jamaah Eksodus, padahal masalah itu selalu menjadi problem yang tidak kunjung usai di berbagai daerah sehingga harapan untuk memberikan pelayanan yang efisien, efektif dan transparan belum sepenuhnya terwujud dengan hadirnya Siskohat.

Sementara itu, keluhan yang muncul dari penerima layanan yaitu JCH diketahui, implementasi Siskohat dianggap belum mampu memberikan kepastian keberangkatan jamaah haji, selain itu kerusakan perangkat Siskohat juga sering kali menjadi keluhan jamaah calon haji karena kondisi itu bisa menjadi celah bagi oknum Kementerian Agama untuk “bermain” dengan mengganti atau memperjual belikan nomor porsi JCH dan kerusakan itu juga menjadi faktor keterlambatan pendaftaran selain faktor sumber daya manusia.

## **2 . Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Siskohat yang diselenggarakan Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ditinjau dari sumber daya fisiknya?
2. Bagaimanakah persepsi penyelenggara pelayanan Siskohat terhadap implementasi Siskohat di Provinsi Bengkulu?
3. Bagaimanakah persepsi Jamaah Calon Haji terhadap kualitas pelayanan Siskohat dalam penyelenggaraan ibadah haji di Provinsi Bengkulu?

## **3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Siskohat yang diselenggarakan Kementerian Agama Provinsi Bengkulu yang ditinjau dari sumber daya fisiknya.
2. Untuk mengetahui persepsi penyelenggara pelayanan Siskohat terhadap implementasi Siskohat dalam penyelenggaraan ibadah haji di Provinsi Bengkulu.
3. Untuk mengetahui persepsi Jamaah Calon Haji terhadap implementasi Siskohat dalam penyelenggaraan ibadah haji di Provinsi Bengkulu.

## **4. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat teoritis**

- a. Sebagai sumbangan dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis komputer, sehingga dapat dijadikan rujukan untuk pengembangan penelitian SIM di masa mendatang.
- b. Memberi sumbangan dan memperluas kajian ilmu SIM yang menyangkut dengan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil Penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji melalui peningkatan kualitas infrastruktur dan aparatur.
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan performa Siskohat dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah/calon haji.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tolak ukur kualitas infrastruktur Siskohat dan kinerja aparatur Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

## 4. Landasan Teori

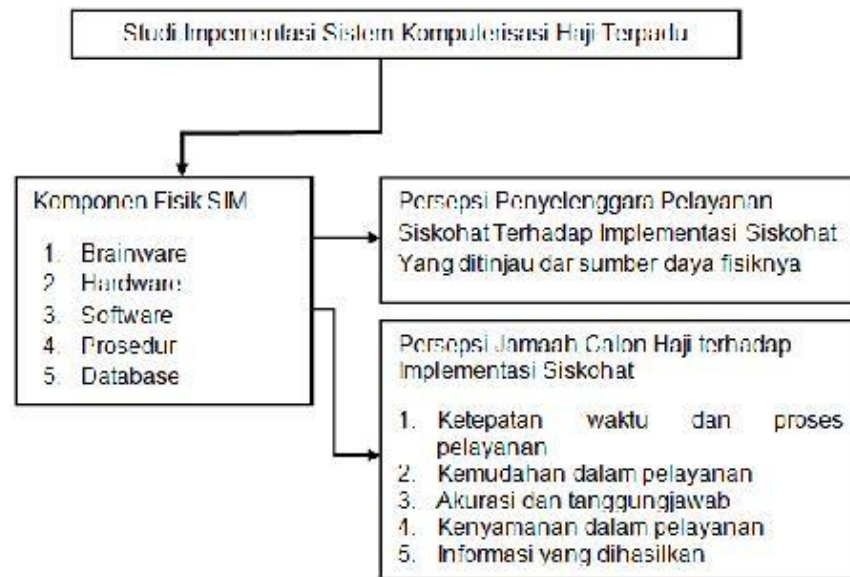
Berdasarkan literatur dan penelitian sebelumnya, pada variabel pertama yaitu Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang tinjau dari komponen fisik SIM, maka penelitian ini akan mengembangkan teori yang dikemukakan oleh Edhy Sutanta (2003:20) yang menyatakan bahwa studi implementasi sistem informasi manajemen dapat ditinjau dari komponen fisik SIM yaitu:

1. Brainware (User/Operator)
2. Hardware (Perangkat Keras)
3. Software (Perangkat Lunak)
4. Prosedure (Prosedur)
5. Database (Data)

Teori yang dikemukakan oleh Edhy Sutanta diatas juga digunakan sebagai dasar untuk mengetahui variabel kedua yaitu persepsi penyelenggara pelayanan terhadap implementasi Siskohat di Provinsi Bengkulu.

Baik atau buruknya implementasi sebuah Sistem Informasi Manajemen memberikan peran besar dalam menciptakan kualitas pelayanan penyelenggara pelayanan publik, maka pada variabel ketiga peneliti akan mengembangkan teori yang dikemukakan oleh Gaspersz (*dalam* Hardiyansyah,2011:51) yang bertujuan untuk mengetahui apakah Implementasi SIM dalam suatu organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan, menurut Gaspersz ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik diantaranya yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Kemudahan dalam pelayanan
3. Akurasi dan Tanggungjawab pelayanan
4. Kenyamanan dalam pelayanan
5. Kemudahan dalam memperoleh Informasi



## 5. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *Kualitatif Diskriptif*, Sedangkan Pengambilan informan sebagai sasaran penelitian ini dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling* atau sering dikenal dengan sampling pertimbangan, dengan jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder tersebut terdapat tiga jenis teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi partisipatif, wawancara dan dokumentasi.

Sementara itu, Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis diskriptif, sehingga tahapan analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, mereduksi data, menyajikan data dan terakhir menarik sebuah kesimpulan.

Selanjutnya untuk mengetahui keabsahan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka dilakukan uji keabsahan data meliputi uji *credibility* (Validitas internal), *transferability* (Validitas Eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (objektivitas).

## 6. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Sesuai dengan kerangka konsep diatas, maka hasil yang diperoleh dari penelitian ini terbagi dalam tiga bagian yaitu pertama berkenaan dengan implementasi siskohat yang ditinjau dari sumber daya fisiknya, persepsi penyelenggara Siskohat dan persepsi JCH berkenaan dengan pelayanan Siskohat di Provinsi Bengkulu.

Dari lima indikator dalam penelitian implementasi Siskohat diketahui bahwa pada aspek pertama yaitu kualitas *Brainware* diperoleh hasil bahwa masih terdapat beberapa kendala diantaranya walaupun mayoritas penyelenggara pelayanan Siskohat adalah berpendidikan Sarjana, namun hal tersebut tidak menjamin kualitas *brainware* memenuhi harapan organisasi, selain kualitas hal yang sangat penting dan menjadi prioritas adalah kuantitas *brainware* karena ditemukan masih kurangnya jumlah *brainware* dan hal ini berdampak pada indikator waktu pelayanan yang menjadi tidak pasti, selain itu kurangnya *brainware* juga berimbas pada kurangnya kemampuan untuk bekerjasama yang berujung pada kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan Siskohat kurang optimal.

Sementara pada sub indikator kemampuan mengenal lingkungan dan keikutsertaan dalam pelatihan menunjukkan hal yang positif walaupun *brainware* Siskohat masih dipandang perlu untuk terus diberikan pelatihan teknis terkait pengoperasian Siskohat karena kecenderungan Operator Siskohat belum berpengalaman dalam bidang tugasnya khususnya dalam penanganan

permasalahan teknis.

Pada aspek kedua yaitu kualitas perangkat keras (*Hardware*) diketahui masih ditemukan permasalahan dimana hardware yang digunakan Siskohat sering mengalami kerusakan yang berimbas pada tersendatnya proses pelayanan sehingga tidak sesuai dengan harapan organisasi. Kondisi itu juga selain pelayanan tidak optimal juga merugikan bagi pihak penerima layanan yaitu jamaah haji karena bila hardware rusak maka pendaftaran haji tidak bisa dilakukan.

Pada aspek ketiga yaitu kualitas perangkat lunak (*Software*) diketahui bahwa dari sisi kelayakan teknis software Aplikasi Siskohat tidak dapat digunakan dengan teknologi yang tersedia dalam organisasi dan diperlukan pengadaan baru jika terjadi kerusakan dan kondisi tersebut mempersulit organisasi penyelenggara pelayanan Siskohat karena proses pengadaannya membutuhkan waktu yang lama sehingga tidak efisien, walaupun dari sisi kelayakan operasional menunjukkan bahwa pelayanan Siskohat dapat dilakukan dan dapat memberikan kontribusi positif dalam organisasi dalam tiga tahun terakhir. Sementara itu dari sisi kelayakan ekonomis diketahui bahwa biaya pembangunan Siskohat yang dikeluarkan belum sejalan dengan output yang dihasilkan dan perlu dilakukan penyempurnaan misalnya dengan memperkaya output yang dihasilkan, Sedangkan dari sisi kelayakan hukum diketahui bahwa Software Siskohat merupakan software resmi dan berlisensi dan merupakan hak paten Kementerian Agama dan terakhir dari kelayakan jadwal diketahui Siskohat sudah memenuhi standar kelayakan artinya software siskohat dapat dioperasikan dalam batasan tertentu sesuai dengan yang diinginkan.

Pada aspek keempat yaitu *Prosedur* menunjukkan hal yang positif dimana dalam operasionalnya Aplikasi Siskohat dilengkapi dengan manual book walaupun hal itu belum diintegrasikan langsung dengan software aplikasi Siskohat.

Dan terakhir pada aspek *database* diketahui bahwa pemanfaatan database Siskohat sudah sesuai dengan harapan pengguna dan organisasi karena memiliki tingkat keamanan atau proteksi yang tinggi dan memiliki kemampuan *share* data yang memadai.

Sedangkan berkenaan dengan persepsi penyelenggara pelayanan Siskohat menunjukkan bahwa implementasi Siskohat di Provinsi Bengkulu masih menunjukkan permasalahan terutama pada komponen brainware, hardware dan software, walaupun demikian penyelenggara juga memberikan persepsi dari sisi kemudahan dan nilai manfaat menunjukkan bahwa Siskohat cukup membantu dalam proses administrasi dan pendaftaran Calon Jamaah Haji jika perangkat Siskohat tidak mengalami kerusakan dan dapat bekerja optimal.

Sementara itu terkait penelitian terhadap persepsi JCH terhadap kualitas layanan Siskohat diketahui bahwa dari lima indikator yang diajukan belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan JCH sebagai pengguna layanan Siskohat, misalnya keluhan akan standar waktu pelayanan pendaftaran haji yang tidak jelas, belum adanya kemudahan dalam pendaftaran dan syarat administrasi, Informasi yang dihasilkan oleh Siskohat belum sepenuhnya akurat dan kenyamanan dari ruang Siskohat yang perlu ditingkatkan.

Walaupun demikian, JCH juga memberikan persepsi positif terhadap Pelayanan Siskohat diantaranya adalah lokasi pelayanan yang mudah terjangkau, petugas bertanggungjawab bila terjadi kesalahan, petugas ramah dan sopan serta informasi dapat diakses secara on-line. Implementasi Siskohat yang ditinjau dari komponen fisiknya belum sepenuhnya sesuai dengan harapan organisasi terutama pada aspek Brainware, Hardware dan Software, dan jika dikaitkan dengan hasil penelitian terkait persepsi JCH terhadap pelayanan Siskohat terlihat bahwa persepsi negatif JCH disebabkan oleh ketidaksempurnaan Implementasi Siskohat di Provinsi Bengkulu, misalnya standar waktu pelayanan yang tidak jelas disebabkan oleh kualitas dan kuantitas brainware yang belum memadai dan kerusakan pada komponen hardware serta belum adanya kemudahan dalam pelayanan juga disebabkan peran software Siskohat yang belum maksimal.

## 7. Kesimpulan dan Saran

### 1. Kesimpulan

- a) ***Implementasi Siskohat di Provinsi Bengkulu;*** Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa studi implementasi Siskohat di Provinsi Bengkulu yang ditinjau dari komponen fisiknya belum sepenuhnya sesuai harapan organisasi, hal tersebut disebabkan beberapa hal diantaranya adalah, tidak adanya standar pelayanan yang jelas yang berimbas pada kemampuan menyelesaikan tugas tepat waktu brainware menjadi tidak tercapai, kemampuan kerjasama kurang, selain itu, penyebab lainnya adalah kurangnya sumber daya manusia dan infrastruktur yang belum memadai yang memicu terjadinya kerusakan hardware, jaringan yang lambat dan masih kurangnya pelatihan teknis bagi para user.
- b) ***Persepsi Penyelenggara Pelayanan Terhadap Implementasi Siskohat;*** Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dan disandingkan dengan hasil observasi peneliti diketahui bahwa, penyelenggara pelayanan Siskohat memberikan persepsi bahwa implementasi Siskohat yang ditinjau dari sumber daya fisiknya masih ditemukan berbagai permasalahan misalnya kurangnya sumber daya manusia, penyediaan infrastruktur Siskohat yang belum memadai dan sulitnya melakukan perbaikan dan pengadaan perangkat Siskohat, namun secara umum keberadaan Siskohat mampu meningkatkan manfaat dan kemudahan bagi pengguna yaitu penyelenggara pelayanan Siskohat.
- c) ***Persepsi Calon Jamaah Haji Terhadap Implementasi Siskohat;*** Berdasarkan penelitian terkait implementasi Siskohat pada point pertama memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan dimana akibat tidak adanya standar waktu pelayanan dan kurangnya SDM memberikan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan Siskohat, selain itu faktor lainnya yang menjadi penyumbang persepsi negatif para jamaah haji adalah sulitnya proses pendaftaran dan syarat-syarat administrasi, ruangan pelayanan yang sempit sampai pada penyediaan informasi haji yang belum akurat.



## 2. Saran

Dari kesimpulan diatas, agar pelayanan dan Implementasi Siskohat di Provinsi Bengkulu dapat memberikan kontribusi positif pada organisasi dan dapat memberian kepuasan kepada Calon Jamaah haji terkait pelayanan Siskohat, maka ada beberapa saran dan rekomendasi yang dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Dari sisi Implementasi Siskohat perlu dilakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap implementasi Siskohat khususnya pada fungsi perangkat fisik Siskohat seperti:
  - a. Pada aspek *Brainware*, diperlukan adanya peningkatan kualitas serta kuantitas brainware, misalnya dengan rekrutmen serta memberikan pelatihan teknis operasional Siskohat, selain itu brainware dilibatkan dalam pembangunan Siskohat sehingga memahami kemungkinan permasalahan yang akan muncul sehingga brainware bukan hanya memiliki kemampuan pelayanan melainkan juga memiliki kemampuan teknis serta diperlukan adanya regulasi kebijakan terkait standarisasi waktu pelayanan Siskohat.
  - b. Pada aspek *Hardware*, diperlukan pengawasan secara berkala terutama pada fungsi hardware oleh tenaga ahli khusus sehingga kerusakan dapat terdeteksi sedini mungkin dan tidak menghambat proses pendaftaran.
  - c. Pada aspek *Software*, Siskohat diharapkan dapat digunakan pada seluruh hardware atau komputer lainnya, bukan hanya komputer tertentu karena hal tersebut tidak efisien dan pemborosan keuangan Negara, selain itu perlu dilakukan pembenahan kembali pada ouput cetak Siskohat sehingga kaya akan informasi.
  - d. Dari Unsur *Prosedur*, sebaiknya selain kelengkapan manual book secara fisik, juga dipandang perlu manual book tersebut diintegrasikan dengan Aplikasi Siskohat secara permanen sehingga memberikan kemudahan pada pengguna.

- e. Dari Unsur *Database*, sebaiknya bukan hanya digunakan untuk kepentingan intern organisasi melainkan dapat digunakan atau diintegrasikan dengan instansi atau stakeholder lainnya seperti Kantor Imigrasi untuk data pembuatan Paspor, Kantor Kesehatan untuk data penganganan kesehatan, Kantor Kecamatan untuk diintegrasikan dengan aplikasi e-KTP sehingga meminimalisir jamaah eksodus dan database Siskohat menjadi multi guna.
2. Dari sisi persepsi penyelenggara pelayanan terhadap Implementasi Siskohat sebaiknya segera dilakukan penataan dan pemberdayaan kompetensi dan kuantitas SDM, segera dibuat 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
3. Dari sisi persepsi Jamaah Calon haji terhadap pelayanan Siskohat sebaiknya dibuat standar waktu pelayanan yang jelas, pemberian layanan informasi yang akurat dan tidak berbelit-belit serta peningkatan kualitas sarana dan prasarana Siskohat seperti ruang tunggu, toilet dan lain sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ellitan dan Anatan. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- Emzir. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Kementerian Agama RI. 2011. *Implementasi UU KIP di Kementerian Agama*. Jakarta
- Kementerian Agama RI. 2011. *Survei BPS Pelayanan Haji Memuaskan*. Jakarta.
- Majalah Realita Haji Edisi 1. 2012. *Sukses Haji Tahun 2012*, Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Kementerian Agama RI. Jakarta.
- P.Siagian, Sondang. 1999. *Sistem Informasi Manajemen*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Prasojo, Latip. 2009. *Pengembangan Model Electronic System Development Life Cycle di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta*. Artikel. Yogyakarta (Dipublikasikan)
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Susilawati. 2007. *Meningkatkan Kinerja Pelayanan Melalui Pelaksanaan SIM dan Komunikasi Interpersonal Yang Efektif*. Aqualibrium Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia. Jakarta.