

## OPTIMALISASI PELAYANAN HAJI: IMPLEMENTASI SISKOHAT DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2020

Ilham Syafii

*Interdisciplinary Islamic Studies, Pascasarjana  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia*

Corresponding Author:

Nama Penulis : Ilham Syafii

Alamat: Email : [ilhamsyafii1999@gmail.com](mailto:ilhamsyafii1999@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

### ABSTRAK

---

*Keywords:*

Optimalisasi Pelayanan  
Haji, Implementasi  
Siskohat, Kanwil Kemenag  
DIY

Submitted: 12-10-2022

Accepted: 30-01-2023

Tujuan dalam Penelitian ini adalah mengetahui bagaimana sistem pengawasan yang dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta terkait pengelolaan data dan informasi pendaftaran jemaah haji, waiting list, dan proses pelaksanaan ibadah haji. Penelitian ini adalah *field research*, menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan data primer dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi dan data sekunder yang berasal dari dokumen-dokumen di Siskohat.. Analisis data menggunakan Miles dan Huberman, serta uji validitas data menggunakan triangulasi sumber dengan melakukan pengecekan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Hasil penelitian menunjukkan, Kanwil Kemenag DIY melaksanakan pengawasan pendaftaran jemaah haji melalui aplikasi Siskohat generasi kedua dengan berbasis web pada database Sybase ASE (Adaptive Server Edition). Bentuk pengawasan dilakukan dengan melakukan monitoring pada setiap proses pendaftaran haji di Kantor Kemenag Kabupaten/Kota terkait dengan adanya kendala sebagai wujud optimalisasi pelayanan ibadah haji. Sumber permasalahan yang sering terjadi adalah pemblokiran data jemaah haji ketika melakukan setoran awal dan proses pelimpahan porsi bagi calon jemaah yang sakit permanen atau sudah meninggal dunia serta berkas dokumen yang belum lengkap. Implementasi Siskohat di Kanwil Kemenag DIY sebagai sistem pengawasan yang memiliki manfaat



pada proses monitoring dan evaluasi penyelenggaraan haji di Provinsi DI. Yogyakarta. Pengawasan dilaksanakan dengan online dan *real time* sehingga adanya bentuk koreksi dan analisis penyimpangan bagi pelayanan haji dapat optimal. Ketika proses monitoring berlangsung, pengawasan dapat dilakukan dengan bersamaan pendaftaran haji.

*Keywords:*

Optimization of Hajj Services, Implementation of Siskohat, DIY Regional Office of the Ministry of Religion.

**ABSTRACT**

This research aims to find out how the monitoring system is implemented at the Regional Office of the Ministry of Religion for the Special Region of Yogyakarta regarding the management of data and information on Hajj pilgrim registration, waiting lists, and the process of carrying out the Hajj pilgrimage. This research is field research, using qualitative descriptive analysis. Data collection used primary data with observation, interviews, documentation and secondary data from documents in Siskohat. Data analysis used Miles and Huberman, and data validity testing used source triangulation by checking data obtained from various sources. The results show that the Yogyakarta Regional Office of the Ministry of Religion supervised the registration of Hajj pilgrims using the second-generation Siskohat web-based application on the Sybase ASE (Adaptive Server Edition) database. This form of supervision is carried out by monitoring each Hajj registration process at the Regency/City Ministry of Religion Office regarding existing obstacles as a form of optimizing Hajj services. The source of problems that often occur is the blocking of data on Hajj pilgrims when making initial deposits and the process of handing over portions to prospective pilgrims who are permanently ill or have died as well as incomplete document files. Implementation of Siskohat at the DIY Regional Office of the Ministry of Religion as a monitoring system that has benefits in the monitoring and evaluation process of Hajj implementation in DI Province. Yogyakarta. Supervision is carried out online and in real time so that there is a form of correction and analysis of deviations for Hajj services that can be optimal. When the monitoring process takes place, supervision can be carried out at the same time as Hajj registration.

## Pendahuluan

Ibadah haji adalah ritual keagamaan yang dilaksanakan oleh umat Islam yang dibantu oleh Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) sebagai peyempurna rukun Islam untuk mengunjungi *baitullah*. Ibadah haji hanya dikhususkan untuk orang yang beragama Islam yang diberikan kemampuan dengan kewajiban sekali selama seumur hidup untuk mencari *rida* Allah SWT. Pelaksanaan ibadah haji memiliki perbedaan dengan rukun Islam lainnya. Ibadah haji dilakukan dengan jumlah 2,3 juta jiwa yang memiliki keragaman budaya, suku, karakter dan bahasa yang berbeda (Amarullah, 2018). Agar dapat memberikan pelayanan haji yang berkualitas kepada jemaah, pemerintah memberikan upaya segala persiapan penyelenggaraan haji yang memiliki orientasi kepada kepuasan jemaah (Mile et al., 2019).

Berdasarkan wawancara dengan kepala seksi pendaftaran haji Agus Nur Budiarno Indonesia merupakan negara dengan penyelenggaraan ibadah haji terbesar didunia dengan jumlah jemaah 120 ribu jiwa. Meningkatnya pendaftaran jemaah haji setiap tahun menimbulkan antrian keberangkatan haji semakin lama dan panjang dengan rata-rata keberangkatan mencapai 24 tahun (Nurhanudin & Everhard Riwurohi, 2021).

Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2019, Pelaksanaan Ibadah Haji memiliki legalitas dengan melibatkan beberapa *stakeholder* di Indonesia adalah Kemenag RI dan Kemenlu yang selalu bersinergi dalam mengatur rencana pelaksanaan ibadah haji. Maka proses pelaksanaan haji di Indonesia dilakukan untuk memberikan pelayanan, pembinaan serta perlindungan bagi jemaah Indonesia yang selalu mengedepankan perilaku amanah, transparansi, keadilan, serta tanggung jawab kepada jemaah. Hal ini sebagai bentuk upaya menyempurnakan tata kelola dan tata laksana penyelenggaraan

haji di Indonesia supaya terlaksana dengan aman, lancar, dan tertib (Refenze, 2022).

Pengoperasian Siskohat dimulai sejak terjadi peristiwa tragedi Mina yang menewaskan 1.426 jiwa serta 649 jiwa yang berasal dari negara Indonesia (Munawaroh et al., 2015). Sehingga pemerintah kesulitan dalam melakukan pendataan dan mengidentifikasi jemaah haji, karena keterbatasan alat dan teknologi, sehingga membuat proses indentifikasi berjalan sangat lambat. Pemerintah memulai penerapan dalam merintis sistem informasi dan teknologi haji dengan terpadu yang dapat memuat database jemaah haji agar dapat memudahkan proses pendaftaran dan optimalisasi pelayanan haji. Menurut Hamid (2020), Sistem Komputerisasi Haji Terpadu atau (Siskohat) merupakan sebuah system yang terkoneksi dengan Kementerian Agama (Kemenag) masing-masing daerah dengan Bank Penerima Setoran (BPS Bipih).

Siskohat mengalami perubahan secara bertahap dan berkesinambungan. Pengembangan sistem informasi dan teknologi pada proses pendaftaran jemaah haji yang lebih modern, maka sangat dibutuhkan sistem untuk melakukan pengelolaan *waiting list* yang semakin panjang. Berbagai upaya dalam peningkatan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji terus diperbaharui oleh pemerintah yang pada awal tahun 1995 terjadinya kerja sama Kemenag dan maskapai Garuda Indonesia untuk melakukan main system Siskohat yang dapat tersambung dengan 7 Bank BPS Bipih. Kemudian pengembangan bertahap dilakukan di tahun 2010 oleh Kemenag pusat dengan melahirkan Siskohat generasi pertama, kemudian disempurnakan dengan generasi kedua pada tahun 2014 yang dapat digunakan untuk peningkatan pendaftaran jemaah haji secara *online* dan *realtime* serta adanya penambahan bank BPS Bipih (Munawaroh et al., 2015).

Sehingga Siskohat adalah sebagai alat yang mendukung operasional ibadah haji (Hamid, 2020).

Pada penyelenggaraan ibadah haji setiap tahun, kuota yang diberikan tidaklah sama pada setiap negara dan mengikuti jumlah batasan yang ditetapkan. Keputusan tersebut mengacu pada hasil rapat Organisasi Konferensi Islam (OKI) pada tahun 1987 dengan perbandingan jumlah 1 : 1000 dari keseluruhan kuantitas penduduk beragama Islam pada sebuah negara. Sehingga ada Pemenuhan jumlah orang yang berhaji dengan kesepakatan pada MOU pelaksana ibadah haji tahun 1433 H/2013 M yang berjumlah 211.000 jiwa (Hamid, 2020).

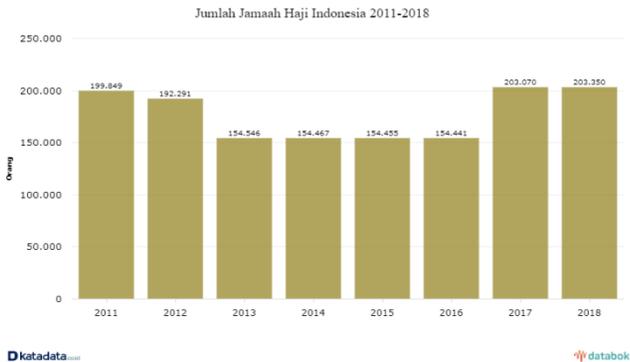
Kebijakan selama tahun periode 2013-2016, Indonesia melakukan pengurangan kuota haji sebesar 20 persen akibat renovasi *Masjidilharam* dan Pada tahun 2017 setelah pemugaran kembali *Masjidilharam* selesai dilakukan, maka keseluruhan jumlah jemaah haji Indonesia 100 persen normal dengan tambahan 10.000 dan total jemaah 221.000. Tahun 2019, Indonesia memperoleh tambahan kuota haji sebesar 10.000 jiwa yang diambil dari sisa kuota negara yang terdampak konflik (Finaka, 2023). sehingga Total jemaah haji Indonesia 2019 adalah 231.000 jiwa. sedangkan Akumulasi jemaah haji terdiri dari jemaah haji regular tahun berjalan 199.518 jiwa dengan memberikan prioritas kepada haji lansia 2040 jiwa, Tim pembimbing Ibadah Haji (TPIH) dari unsur kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) 250 jiwa, serta petugas haji daerah sebesar 1.512 jiwa (Kementerian Agama, 2020).

Pendaftaran haji dilaksanakan tanpa batas waktu berdasarkan *first come first served* dengan prioritas, sedangkan keberangkatan ditentukan berdasarkan nomor validasi (Hamid, 2020). Kemenag RI melakukan pendataan setiap tahun berdasarkan daftar tunggu di 34 provinsi di

Indonesia dengan masa tunggu yang variatif (Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2023). Sementara penyediaan kuota tiap provinsi adalah 1/1000 dari total penduduk Islam disebuah daerah. Masa tunggu tersingkat ada di provinsi Gorontalo, Sulawesi Utara, dan Maluku yaitu 11 tahun. Sedangkan masa tunggu terlama 39 tahun, di provinsi Sulawesi Selatan (Hamid, 2020). Berdasarkan data Siskohat Kemenag, antusiasme Masyarakat muslim mendaftar haji setiap tahunnya mengalami peningkatan (Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2023).

Berdasarkan data dari katadata.co.id, terjadinya kenaikan jumlah jemaah haji Indonesia dari tahun 2011 – 2018, dipengaruhi oleh jumlah pendaftar dan kuota tambahan dari Pemerintah Kerajaan Arab Saudi kepada Indonesia.

Gambar 1. Diagram Jumlah Jemaah Haji Tahun 2016 -2018 (Jayani, 2020)



Tingginya angka pendaftar haji setiap tahun hingga mencapai 600.000 jiwa mengakibatkan *over quota*, sehingga mengakibatkan *waiting list* yang lama (Astutik, 2021). Beberapa upaya yang dilakukan Kementerian Agama adalah dengan melaksanakan pendataan dan database pelayanan pendaftaran haji secara terpadu melalui aplikasi Siskohat. Sistem ini adalah bentuk pelayanan bagi calon jemaah haji yang dilakukan secara daring dan langsung terhubung

dengan 31 Bank BPS Bipih, Kantor Kanwil Kemenag, Kemenag Kab/Kota dengan *server* yang terpusat di Kantor Kemenag RI Jakarta (Hamid, 2020). Sehingga Siskohat mampu melakukan monitoring dengan proses pengawasan pada pendaftaran jemaah haji secara daring dan langsung ketika terjadi pembayaran Bipih di Kantor BPS Bipih yang ada di seluruh Indonesia.

Beberapa penelitian sebelumnya juga membahas tentang Siskohat Munawaroh et al (2015) bahwa implementasi Siskohat sangat efektif berpengaruh pada peningkatan kinerja pelayanan pelaksanaan ibadah haji di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah. Siskohat dapat terhubung dengan 17 BPS Bipih dan Kantor Kemenag di seluruh Indonesia dengan Host pusat di Kemenag RI. Pelayanan Siskohat terdiri dari proses pendaftaran serta penyimpanan database jemaah dan petugas haji, dokumen paspor dan pemvisaan, penerbitan Dokumen Administrasi Perjalanan Ibadah Haji (DAPIH), pembayaran Bipih oleh BPS Bipih yang dilakukan secara daring, melaksanakan sistem akuntansi Bipih, melakukan proses penyusunan pramanifest kloter, monitoring dan mengawasi penerbangan, melakukan pemantauan kesehatan haji, serta pemantauan pelaksanaan ibadah haji di Tanah Air dan di Arab Saudi.

Penelitian tentang efektivitas Siskohat di Kabupaten Sumedang Febianti & Farida (2020) bahwa faktor efektivitas Siskohat dalam pelaksanaan ibadah haji menghadapi beberapa kendala pada pelayanan yang mendukung dan sistem jaringan di Siskohat. Sedangkan strategi yang dilakukan dalam menjamin Siskohat berjalan secara efektif adalah melakukan kerja sama dengan pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas jaringan, melaksanakan pendidikan serta pelatihan, melakukan bimbingan teknis peningkatan integritas pegawai, dan kerjasama dengan

berbagai penyuluh.

Kemudian Penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji Hussain et al. (2021) tentang optimalisasi Layanan Shuttle Bus *Mashaer* di Arafat-Muzdalifah bahwa masalah keterlambatan pelayanan antar jemput jemaah terjadi karena kendala operasional jumlah bus tidak sebanding dengan jemaah yang diangkut, sehingga jemaah tidak puas dengan pelayanan tersebut.

Penelitian yang dilakukan Shambour & Gutub (2022) teknologi riset dan Aplikasi IoT dalam melayani ibadah haji dan umrah bahwa penggunaan teknologi aplikasi IoT dapat mengintegrasikan pada empat komponen yakni dua masjid suci di kota Mekah dan Madinah dengan studi berskala lokasi, melakukan investigasi sebelum kedatangan, melakukan studi pemondokan dan masyarakat, dan melakukan manajemen jemaah dan transportasi.

Penelitian optimalisasi layanan kesehatan haji Mirza et al. (2019) bertujuan untuk mengetahui bentuk layanan unit gawat darurat (UGD) pasien jemaah haji manfaat layanan tersebut di Puskesmas lanjutan. Selama pelaksanaan ibadah haji, para pasien yang terdiri dari berbagai jemaah yang mengunjungi layanan UGD di Faskes utama dipulangkan selama 24 jam dengan intensitas pasien tertinggi pada pagi hingga sore hari.

Fungsi Siskohat di Kanwil Kemenag DIY dalam wawancara Agus Nur Budiarno sebagai bentuk pengawasan dan koordinasi yang meliputi Kabupaten/Kota di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. permasalahan yang sering terjadi adalah ketika melakukan pendaftaran, calon jemaah belum melapor di Kemenag domisili sesudah melakukan setoran awal di Bank penerima pembayaran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS Bipih) yang berdampak pada pemblokiran dan nomor porsi belum muncul di Siskohat (Syafii, 2020). Calon jemaah haji perlu mendatangi Kanwil

Kemenag agar dapat melakukan aktivasi kembali data yang terblokir.

Melihat latar belakang masalah diatas yang diakibatkan oleh beberapa faktor, seperti pendaftaran dibuka sepanjang tahun dan lama antrian jemaah haji semakin lama, operator yang menjalankannya, dan sistem informasi dan teknologi yang diterapkan dalam mengelola sistem *database* siskohat, maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul **Optimalisasi Pelayanan Haji: Implementasi Siskohat Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020.**

## Metode Penelitian

Penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan) berdasarkan kepada pendekatan deskriptif kualitatif, dengan melakukan deskripsi dan eksplorasi perilaku kelompok atau individu yang dilaksanakan berdasarkan sudut pandang kelompok dengan melakukan optimalisasi pelayanan haji pada implementasi Siskohat di Kanwil Kemenag DIY. Pengumpulan data menggunakan data primer dengan melakukan observasi, wawancara, serta dokumentasi secara langsung dan data sekunder yang berasal dari dokumen-dokumen di Siskohat. Subyek penelitian adalah Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kepala Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji, serta Pelaksana di Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Kanwil Kemenag DIY. Sedangkan objek penelitian adalah optimalisasi pelayanan haji pada implementasi Siskohat di Kanwil Kemenag DIY. Analisis data yang diterapkan adalah model Miles dan Huberman (1992) dengan pendekatan *interactive model* yakni melakukan reduksi data, menampilkan data, dan menarik kesimpulan (Miles & Huberman, 1992). Uji validitas data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber sebagai bentuk penguatan dari sumber data yang berbeda (Emzir, 2010).

## Hasil dan Pembahasan

### Sistem Pengawasan

Sistem merupakan sebuah kegiatan yang ditentukan prosesnya dan kebiasaan yang dilaksanakan secara terus-menerus. Sedangkan pengawasan dapat diartikan sebagai bentuk usaha sistematika dalam menetapkan standar pelaksanaan berdasarkan sasaran-sasaran perencanaan, membuat rancangan sistem informasi sasaran kembali, membentangkan pelaksana kegiatan secara jelas berdasarkan indikator yang telah direncanakan sebelumnya, serta melakukan tindakan koreksi jika timbul kekeliruan untuk dapat memberikan jaminan bagi seluruh sumber daya yang dapat digunakan dengan efektif (Handoko, 2014). Menurut Handoko (2014) sistem pengawasan cara dengan sistematika untuk melakukan penetapan indikator pelaksanaan berdasarkan sasaran-sasaran perencanaan, membuat sistem informasi sebagai sasaran balik, melakukan komparasi kegiatan yang jelas berdasarkan indikator yang telah direncanakan sebelumnya, memetakan dan melakukan klasifikasi bentuk penyimpangan-penyimpangan, serta melakukan pengambilan keputusan koreksi yang dibutuhkan dalam memberikan jaminan bahwa seluruh sumber daya perusahaan dimanfaatkan dalam bentuk yang efektif dan efisien selama melakukan target sasaran-sasaran perusahaan (Marhawati, 2018).

Peran Siskohat di Kanwil Kemenag DIY memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam pengawasan, khususnya pengawasan pendaftaran haji. Jumlah pendaftar yang meningkat setiap tahunnya dan terjadinya pandemi Covid-19 di tahun 2020 menambah jumlah antrian keberangkatan jemaah haji yang semakin meningkat. Pelaksanaan ibadah haji di tahun 2020 berdasarkan surat keputusan menteri Agama dalam Kementerian Agama RI (2020) menerangkan bahwa pemerintah melakukan pembatalan pelaksanaan

keberangkatan haji diakibatkan wabah pandemi Covid-19. Kanwil Kemenag DIY yang diwakilkan oleh Bidang PHU melakukan pengawasan di bidang pendaftaran haji dengan melakukan pengecekan jemaah yang terblokir ketika melakukan setoran awal, sehingga tidak langsung melaporkan ke Kemenag Kabupaten/Kota. Menurut Agus Nur Budiarno Koordinasi yang dilakukan antar Kemenag Kabupaten/Kota kepada Kanwil Kemenag DIY adalah dengan memberikan aduan permasalahan yang dihadapi jemaah ketika terblokir, sehingga jemaah tidak mendapatkan nomor porsi keberangkatan.

Sedangkan pengelolaan dana haji merupakan tanggung jawab dari Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) sebagai instansi pemerintah yang memiliki wewenang dalam melaksanakan penyimpanan dana setoran awal jemaah untuk mendapatkan nomor porsi keberangkatan jangka estimasi 5 sampai 25 tahun dengan menyesuaikan jumlah penduduk yang beragama Islam pada suatu daerah. Dana haji ini dikelola sebagai bentuk optimalisasi dana haji yang dapat dikembangkan dan diinvestasikan untuk menekan biaya operasional haji (Kurniadi et al., 2019).

Pelaksanaan pengawasan dapat dilakukan sehari-hari dengan melihat berapa banyak jemaah yang mengalami pemblokiran dan kemungkinan kesalahan data yang ditimbulkan dalam pendaftaran haji. Apalagi dengan penggunaan Siskohat Generasi 2 yang sudah dapat terintegrasi dengan BPS Bipih sangat memudahkan petugas untuk memonitoring jumlah jemaah yang telah melakukan pelaporan ke Kemenag Kabupaten/Kota dan calon jemaah tidak perlu mendatangi BPS Bipih. Sehingga proses perbaikan dapat dilakukan secara cepat.

Sumber daya manusia adalah elemen terpenting bagi optimalisasi pelayanan haji, dikarenakan sebagai garda terdepan dalam memberikan

pelayanan kepada jemaah secara profesional relevan dengan kualifikasi di bidang teknologi dan informasi (Angraini et al., 2022). Kemudian sistem kerja yang dilakukan dalam pelaksanaan pengawasan dapat dilakukan seluruh pegawai yang berada di Bidang PHU untuk mengoperasikan siskohat secara bergantian. Proses penanganan masalah yang ditimbulkan menggunakan sistem komputerisasi dan petugas yang dapat mengoperasionalkan siskohat, sehingga pengawasan dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

### **Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat)**

Sistem komputerisasi haji terpadu adalah sistem pengelolaan berbasis jaringan, informasi, serta data tentang pelaksanaan ibadah haji secara terstruktur. Siskohat sebagai jaringan informasi yang dikembangkan untuk mengelola data yang berkaitan dengan proses pendaftaran dan proses pelaksanaan ibadah haji sejak di tanah air hingga di Arab Saudi. Siskohat memiliki fungsi dalam memberikan pelayanan pada proses daftar calon jemaah haji untuk dapat dimonitoring dan dikendalikan secara daring dan langsung melalui Bank Penerima Setoran BPS Bipih di seluruh Indonesia. Sistem komputerisasi haji terpadu terbagi menjadi 3 bagian yakni *Hardware*, *software*, dan *brainware* dengan kapasitas utama pada pendaftaran haji. Apabila ketiga sistem berjalan dengan baik, maka semakin baik pelayanan yang didapatkan calon jemaah haji (Hamid, 2020).

Siskohat pada saat ini menggunakan Siskohat Generasi kedua versi 3 dengan penambahan fitur sistem *biometric* untuk menjaga keamanan data calon jemaah haji secara keseluruhan dalam satu sistem. Dengan demikian, tujuan pembentukan Siskohat adalah dalam rangka memberikan kemudahan calon jemaah haji untuk mengakses informasi tentang haji, peningkatan pengetahuan serta wawasan calon jemaah haji untuk mandiri, memberikan

elayanan kepada jemaah dengan profesional dalam bentuk informasi yang diberitahukan secara cepatt, tepat, serta akurat (Suzami et al., 2021)

Hal ini sebagai langkah tepat dalam meningkatkan optimalisasi pelayanan haji, khususnya oleh Bidang PHU Kanwil Kemenag DIY, maka sistem operasi Siskohat dapat dilaksanakan secara terpusat oleh petugas dimulai dari Kementerian Agama Pusat, Kanwil Kemenag, dan Kemenag Kabupaten/Kota seluruh Indonesia (Zulfa et al., 2017). Permasalahan yang dihadapi berdasarkan wawancara Agus Nur Budiatio biasanya terjadi pada urusan teknis, ketika calon jemaah belum melakukan pelaporan di Kemenag Kab/Kota setelah proses pembayaran ongkos naik haji di Bank BPS Bipih, maka nomor validasi jemaah akan mengalami pemblokiran. Bentuk standar operasional pada Siskohat bersifat sistematis, agar pelayanan kepada calon jemaah dapat teroptimalkan dan operasional Siskohat dapat menjadi tolak ukur dalam proses implementasi secara efektif dan efisien (Angraini et al., 2022). Sehingga Siskohat memiliki fungsi untuk pengawasan pendaftaran ibadah haji secara daring dan langsung dari Kanwil Kemenag DIY.

Ketika musim haji tahun 1439 H/2018 M, Dirjen PHU Kemenag RI mengeluarkan keputusan untuk calon jemaah haji yang wafat ketika sebelum melaksanakan proses pemberangkatan dapat diahlihkan kepada keluarga terdekat (Dirjen PHU, 2018). Kemudian keputusan pada pelaksanaan ibadah haji tahun 1441 H/ 2020 M jemaah haji yang sakit permanen sebelum keberangkatan dapat dipindahkan kepada keluarga yang bersangkutan (Dirjen PHU, 2020).

## Implementasi Sistem Pengawasan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler Penetapan Standar Pelaksanaan

Menurut Handoko (2014) standar adalah sebagai sebuah satuan penilaian yang dapat digunakan sebagai pijakan terhadap sebuah capaian-capaian, tujuan, sasaran, kuota, dan target pelaksanaan dapat dijalankan sebagai indikator sebuah pekerjaan. Model indikator yang diimplementasikan bisa berupa standar fisik, standar moneter, dan standar waktu.

Standar pelaksanaan umumnya pada manajemen terdiri dari tiga bentuk, yakni:

1. Standar fisik, yang meliputi barang atau jasa.

Penetapan standar pelaksanaan yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag DIY melalui siskohat yakni dengan melakukan koordinasi dan pemantauan pendaftaran di Kemenag Kab/Kota, serta mempersiapkan pelimpahan porsi haji. Koordinator dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui Siskohat untuk memudahkan pengawasan dan pelayanan kepada jemaah yang Mengalami kendala dalam pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten/ Kota. Selain itu penggunaan siskohat generasi 2 yang sudah diintegrasikan melalui Bps Bipih dan diberikan pelayanan yang lebih cepat.

Siskohat Generasi 2 memiliki sistem operasi yang lebih efisiensi dari sebelumnya yang tidak mengharuskan jemaah untuk bolak-balik menuju Kantor Kemenag Kab/Kota. Sehingga calon jemaah pendaftar cukup datang sekali saja. Selain itu, pelayanan pendaftaran dapat dilakukan melalui *handphone* dan dapat memudahkan pelayanan pendaftaran di masa pandemi Covid-19.

## 2. Standar Moneter

Standar moneter terdiri dari ongkos tenaga kerja, ongkos penjualan, keuntungan kotor, laba penjualan, dan sebagainya (Handoko, 2014). Setiap organisasi memiliki standar moneter tersendiri, seperti standar yang ditetapkan dalam proses pendaftaran haji di Siskohat. Anggaran siskohat bersifat nirlaba dan dilakukan secara terpusat dimana jemaah cukup melakukan setoran awal di BPS Bipih dengan nama Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) untuk mendapatkan antrian validasi.

Berdasarkan PMA Nomor 13 Tahun 2018 menurut Hamid (2020) yakni calon jemaah haji yang telah melaksanakan kewajiban ongkos haji Bipih melalui rekening BPKH sebesar Rp 25.000.000, (dua puluh lima juta rupiah), kemudian jemaah dapat menuju Kantor Kementerian Agama Kab/ Kota agar mendapatkan nomor porsi (Hamid, 2020). Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti, Kanwil Kemenag DIY tidak pernah mengambil keuntungan dan semua proses pengoperasian siskohat bersifat *good government* dan *good governance* dengan pengawasan yang optimal.

## 3. Standar Waktu

Standar waktu menurut Handoko (2014) meliputi kecepatan produksi atau batas waktu suatu pekerjaan yang harus diselesaikan. Standar waktu pada penelitian ini dengan kecepatan proses penginputan dan transaksi data selama proses pendaftaran di siskohat. Standar waktu pada proses pendaftaran di Kanwil Kemenag DIY pada Bidang PHU yang dilaksanakan pada Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji menurut Agus Nur Budiarno sesuai dengan dukungan jaringan yang diperoleh, apabila kualitas jaringan tidak stabil maka waktu proses pendaftaran dapat lebih lama, namun sebaliknya jika jaringan stabil maka proses

pendaftaran dapat lebih cepat dan kepuasan jemaah semakin meningkat terhadap layanan yang diberikan.

### **Penentuan pengukuran Pelaksanaan Kegiatan**

Penentuan pelaksanaan pada kegiatan dilakukan dengan melibatkan berbagai pihak dari atasan selaku penentu kebijakan hingga bawahan sebagai pelaksana dalam sebuah kegiatan yang dilakukan. Pengukuran pelaksanaan kegiatan dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga proses pengukuran harus dilaksanakan secara terperinci (Sururama & Amalia, 2020). Bentuk pengukuran dapat dilakukan dengan tertulis, inspeksi dan telepon melalui atasan atau staf pelaksana, dan bawahan yang melaksanakannya.

Kanwil Kemenag DIY dalam mengimplementasikan Siskohat dengan pengawasan yang dilaksanakan oleh Kabid PHU selaku *stakeholder* dalam bentuk kegiatan monitoring pada siskohat berdasarkan pengukuran visual, yakni melakukan monitoring secara langsung dan memastikan sistem Siskohat dapat berjalan secara baik. Kelengkapan sarana serta prasarana Siskohat perlu diperhatikan, seperti peralatan komputer memadai, ruangan kondusif, serta komponen dan peralatan pendukung seperti kamera, printer, router internet. Serta sidikjari (Angraini et al., 2022).

### **Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan Nyata**

Pengukuran merupakan sebuah tindakan dalam memastikan kemampuan pekerjaan yang ditentukan dilaksanakan dengan baik. Pengukuran pelaksanaan kegiatan di Kanwil Kemenag DIY dilakukan dengan pengamatan serta laporan yang dibuat secara tertulis. Pengukuran secara langsung dilaksanakan untuk mengetahui pada kegiatan suatu pekerjaan yang dilakukan dan kesalahan yang ditimbulkan

pada pekerjaan tersebut (Handoko, 2014). Metode ini dapat dilakukan secara langsung dengan pekerjaan yang terjadi di lapangan sebagai optimalisasi pelayanan haji kepada jemaah. Sebagaimana yang diketahui dengan melakukan pengawasan dan monitoring secara *realtime* pada bagian layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bagian Siskohat. Pengawasan dan monitoring oleh pimpinan yang dilakukan secara langsung memiliki beberapa kelebihan, yakni atasan dapat mengetahui kinerja pekerjaan karyawan dan bentuk layanan kepada jemaah dapat lebih baik. Sehingga keberhasilan dalam optimalisasi pelayanan haji ditentukan oleh seberapa tingkat kepuasan jemaah yang menerima pelayanan tersebut (Mile et al., 2019).

Pengawasan secara tidak langsung menurut Agus Nur Budiarno dilaksanakan dengan melakukan monitoring proses perpindahan data melalui komputer dan aplikasi yang sudah terhubung dengan sistem di Bidang PHU. Siskohat memiliki manfaat dalam melayani proses pendaftaran ibadah haji yang dimonitoring dengan daring dan langsung, sehingga dapat melakukan deteksi apa yang terjadi dalam sebuah pekerjaan. Kesalahan yang terjadi pada siskohat kemungkinan kecil dapat teratasi oleh operator atau teknisi Siskohat.

4. Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan penganalisaan penyimpangan-penyimpangan.

Pembandingan pelaksanaan kegiatan berdasarkan standar pada umumnya untuk mengevaluasi kegiatan selama yang dilakukan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Proses pengawasan dilakukan dengan membandingkan pelaksanaan yang jelas dengan sesuatu yang ditetapkan atau standar yang direncanakan (Handoko, 2014). Sebuah pekerjaan jika terjadi perbedaan antara hasil dan standar yang telah ditetapkan, maka

perlu dilaksanakan penyesuaian untuk penilaian yang dihadapi dalam melihat perbedaan tersebut. Perbandingan pelaksana kegiatan yang dilakukan di Kanwil Kemenag DIY dengan mengendalikan standar yang dapat dijangkau setiap harinya melalui siskohat (Syafii, 2020).

Kecepatan pelaksanaan pelayanan kepada jemaah haji dapat menentukan penganalisaan penyimpangan yang terjadi. Penganalisaan dilakukan untuk mengetahui kesalahan yang sudah dilakukan. Selain itu penganalisaan kesalahan dapat dilakukan dengan mengetahui kendala yang terjadi dalam pengoperasian siskohat.

Gangguan jaringan Siskohat menurut Agus Nur Budiarno jika terjadi *take down* jaringan dapat ditangani secara langsung oleh Kanwil Kemenag DIY dengan melibatkan PT. Telkom Indonesia selaku provider jaringan komunikasi siskohat di seluruh Indonesia. Pelayanan kepada jemaah mengalami hambatan disebabkan terjadinya *take down* yang mengakibatkan proses pembukaan blokir menjadi terputus dan pelimpahan porsi mengalami *down*.

Kemudian ada beberapa hal yang menjadi kendala menurut Agus Nur Budiarno adalah foto yang tidak begitu jelas dan nomor validasi yang tidak terlihat, sehingga petugas melakukan pencocokan data jemaah yang bersangkutan. Sedangkan dalam pelayanan pelimpahan porsi, terdapat beberapa jemaah yang belum membuat nomor rekena, maka jemaah harus membuat rekening terlebih dahulu. Supaya bisa melakukan pengambilan foto dan sidik jari *biometric* yang harus dilakukan secara langsung dan tidak boleh diwakilkan.

### **Pengambilan tindakan koreksi bila diperlukan**

Pengambilan tindakan adalah sebuah langkah terakhir dalam proses pengawasan. Pengambilan tindakan bertujuan untuk melakukan

koreksi sesuai tujuan yang dicapai. Tindakan koreksi dilaksanakan dengan merubah standar, memperbaiki pelaksanaan, atau melaksanakan keduanya (Handoko, 2014). Pengambilan tindakan koreksi dapat dilakukan jika pelaksanaan pengawasan pada suatu pekerjaan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan maka dapat dilakukan tindakan koreksi.

Penerapan pengambilan tindakan koreksi dilakukan untuk melakukan evaluasi terkait implementasi Siskohat Di Kanwil Kemenag DIY tahun 2020 agar dapat melakukan identifikasi kesalahan yang disebabkan ketika pelayanan haji. Evaluasi yang dilaksanakan pada Kanwil Kemenag DIY dilakukan secara menyeluruh serta tidak berpatokan pada proses pendaftaran haji. Evaluasi melibatkan beberapa petugas di PHU untuk mensinkronkan perubahan data setelah adanya pemekaran wilayah kecamatan yang berakibat pada perubahan data jemaah haji.

Aplikasi Siskohat memiliki beberapa kelemahan, hal ini ketika proses pelimpahan porsi terdapat kesalahan yang perlu diperbaiki dalam pengoperasiannya. Seperti kualitas jaringan yang kurang bagus sehingga berdampak pada proses penginputan data jemaah yang memakan waktu lama.

## Kesimpulan

Ibadah haji adalah ibadah wajib bagi umat Islam yang telah mampu dan sekali seumur hidup. Pemerintah memiliki kewenangan dalam pelaksanaan ibadah haji dengan melibatkan *stakeholder* seperti kementerian dan lembaga, masyarakat, dan pemerintah Kerajaan Arab Saudi melalui Kemenag. Pendaftaran ibadah haji dilaksanakan sepanjang tahun di Kemenag Kabupaten/Kota melalui Siskohat dengan mengedepankan *first come first served*, agar memperoleh nomor porsi keberangkatan (*waiting list*).

Kanwil Kemenag DIY dalam hal pelaksana pengawasan pendaftaran jemaah haji menggunakan aplikasi Siskohat generasi kedua dengan berbasis web pada database *Sybase ASE (Adaptive Server Edition)*.

Bentuk pengawasan dilakukan dengan melakukan monitoring pada setiap kegiatan pendaftaran calon jemaah di Kantor Kemenag Kab/ Kota bersangkutan untuk melaksanakan deteksi gangguan atau kesalahan sebagai wujud optimalisasi pelayanan ibadah haji. Sumber permasalahan yang sering terjadi adalah pemblokiran data jemaah haji ketika melakukan setoran awal tidak segera melapor ke Kantor Kementerian Agama domisili calon jemaah. Kemudian ketika adanya proses pemindahan porsi untuk calon jemaah yang sakit secara permanen atau yang sudah wafat serta berkas dokumen yang tidak lengkap. Maka keluarga yang bersangkutan harus melakukan pengurusan berkas dokumen di Kanwil Kemenag DIY.

Implementasi operasional Siskohat di Kanwil Kemenag DIY sebagai sistem pengawasan memiliki manfaat dalam proses monitoring dan evaluasi pada penyelenggaraan ibadah haji di Provinsi DI. Yogyakarta. Pengawasan dapat dilaksanakan dengan daring dan langsung. Sehingga adanya bentuk koreksi dan analisis penyimpangan bagi pelayanan dapat dilakukan secara optimal. Ketika proses monitoring sedang berlangsung, maka pengawasan dapat dilakukan secara bersamaan dengan proses pendaftaran haji. Sehingga hasil sebuah pekerjaan dapat diharapkan dengan standar pengawasan yang diimplementasikan.

## Referensi

- Amarullah, A. (2018). <https://haji.okezone.com/read/2018/08/26/398/1941663/data-pemerintah-saudi-total-jamaah-seluruh-dunia-2-3-juta>. *Haji.okezone.com*.
- Angraini, S., Hak, N., & Makmur, H., (2022). The Effectiveness of Using

- Siskohat (Integrated Hajj Information and Computerization System) in the Hajj Pilgrim Candidates' Portion Number Delegation Service at the Ministry of Religious Affairs in Bengkulu Province. *Munazzama: Journal of Islamic Management and Pilgrimage*, 2(1), 18–28. <https://journal.walisongo.ac.id/index.php/munazzama/>
- Astutik, Y. (2021). *Tak Daftar Haji Sejak Muda, Antrean Bisa Makin Panjang*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20210129162126-29-219730/tak-daftar-haji-sejak-muda-antrean-bisa-makin-panjang>.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2023). *Estimasi Waiting List Jamaah Haji Indonesia*. Kementerian Agama RI. <https://haji.kemenag.go.id/v4/waiting-list>.
- Dirjen PHU. (2018). *Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 148 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan BPIH Reguler Tahun 1439 H/2018 M*.
- Dirjen PHU. (2020). *Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020 tentang petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen*.
- Emzir. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Rajawali Press.
- Febianti, F., & Farida, I. (2020). the Effectiveness of Integrated Hajj Information and Computerization System (Siskohat) in the Hajj Pilgrimage in Sumedang Regency. *Jhss (Journal of Humanities and Social Studies)*, 4(2), 124–129. <https://doi.org/10.33751/jhss.v4i2.2455>.
- Finaka, A. W. (2023). Update Kuota Haji Indonesia ditambah. *Indonesiabaik.id*. <https://indonesiabaik.id/infografis/update-kuota-haji-indonesia-ditambah>.
- Hamid, N. (2020). *Manajemen Haji & Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*. Semesta Aksara.
- Handoko, T. H. (2014). *Manajemen*. BPFE.
- Hussain, O., Felemban, E., & Ur Rehman, F. (2021). Optimization of the Mashaer Shuttle-Bus Service in Hajj: Arafat-Muzdalifah Case Study. *Information (Switzerland)*, 12(12), 1–15. <https://doi.org/10.3390/Info12120496>.
- Jayani, D. hadya. (2020). *Jumlah Jemaah Haji Di Indonesia Tahun 2011-2018*. [katadata.co.id](http://katadata.co.id).

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/02/28/berapa-jumlah-jemaah-haji-di-indonesia>.

- Kementerian Agama. (2020). *Keputusan Menteri Agama Nomor 121 Tahun 2020 tentang Penetapan Kuota Haji Indonesia Tahun 1441 H/2020 M*.
- Kementerian Agama RI. (2020). *Keputusan Menteri Agama RI Nomor 494 Tahun 2020 tentang Pembatalan Pelaksanaan Ibadah Haji tahun 2020 M/1441 H*.
- Kementerian Hukum & HAM. (2019). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*.
- Kurniadi, D., Wiwoho, J., & Asrori, H. (2019). Hajj Fund Management in Perspective of the Financial Theory and Fiqh. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 358(34), 225–227. <https://doi.org/10.2991/icglow-19.2019.57>.
- Marhawati, B. (2018). *Pengantar Pengawasan Pendidikan*. deepublish.
- Mile, K., Aneta, A., Hatu, R. A., & Abdussamad, Z. (2019). Hajj Service Management to Increase Pilgrim Satisfaction from Gorontalo. *Public Policy and Administration Research*, 5731(5), 79–88. <https://doi.org/10.7176/ppar/9-6-09>.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Universitas Indonesia.
- Mirza, A. A., Alsakkaf, M. A., Mohammed, A. A., Mirza, A. A., & Elmorsy, S. A. (2019). Patterns of emergency department visits during Hajj period: Towards healthcare optimization in view of Saudi Arabia's vision 2030. *Pakistan Journal of Medical Sciences*, 35(3), 647–652. <https://doi.org/10.12669/pjms.35.3.611>
- Munawaroh, Z., Mudhofi, M., & Susanto, D. (2015). Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 35, No. 2, 225–248.
- Nurhanudin, N., & Everhard Riwurohi, J. (2021). Prediksi Jumlah Pendaftar Haji Lanjut Usia Menggunakan Jaringan Syaraf Tiruan Backpropagation. *Jiko (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 4 (2), 112–121. <https://doi.org/10.33387/jiko.v4i2.3138>
- Refenze, R. (2022). Implementasi undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. *Qiyas*, 7 No. 1, 39–51.
- Shambour, M. K., & Gutub, A. (2022). Progress of IoT Research

Technologies and Applications Serving Hajj and Umrah. *Arabian Journal for Science and Engineering*, 47(2), 1253–1273. <https://doi.org/10.1007/s13369-021-05838-7>

Sururama, R., & Amalia, R. (2020). *Pengawasan Pemerintahan*. CV Cendekia Press.

Suzami, A., Hudaya, C., & Rodianto. (2021). Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Terhadap Peningkatan Layanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Tambora*, 5(2), 97–104. <https://doi.org/10.36761/jt.v5i2.1131>

Syafii, I. (2020). *Observasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta*.

Zulfa, A. F., Sanusi, I., & Setiawan, A. I. (2017). Optimalisasi Siskohat dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 2(2), 133–152. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v2i2.162>.