

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI
TERPADU (SISKOHAT) DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI
DI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

TESIS

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
Guna Memperoleh Gelar Magister (S2)
Pada Magister Administrasi Publik**

Oleh :

MULHAERiyAH

NIM. 0910581123059



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SIDENRENG RAPPANG**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI
TERPADU (SISKOHAT) DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI
DI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

TESIS

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna memperoleh Gelar Magister (S2)
Pada Program Studi Magister Administrasi Publik**

Oleh :

MULHAERiyAH

NIM. 0910581123059

**Telah disetujui oleh Tim Pembimbing
Untuk *diseminarkan atau diujikan***


Rappang, November 2025

Menyetujui:


Pembimbing I


Prof. Dr. Nurjanifah Nonci, M.Si.

Pembimbing II


Dr. Ahmad Mustanir, M.Si.

**Mengetahui :
Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**


Dr. Andi Nilwana S.E., M.Si
NIDN. 0901096401

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MULHAERIYAH

NPM : 0910581123059

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis ini merupakan hasil penelitian dan benar merupakan hasil karya saya, bukan pengambilalihan tulisan atau karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Rappang, November 2025

Yang menyatakan

MULHAERIYAH

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul *“Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji (Studi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang”*.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Pascasarjana. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, penyusunan tesis ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Jamaluddin, S.Sos., M.Si., selaku Rektor yang telah memberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan pada Program Pascasarjana.
2. Dr. Hj. Nuraini Kasman, M.Pd., selaku Direktur Program Pascasarjana yang senantiasa memberikan dukungan dan fasilitas akademik kepada seluruh mahasiswa.
3. Dr. Andi Nilwana, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi yang telah memberikan arahan, motivasi, dan kesempatan dalam proses penyelesaian studi.
4. Dr. Nurjannah Nonci, M.Si., selaku Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran dan ketelitian telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan masukan yang berharga dalam penyusunan tesis ini.

5. Dr. Ahmad Mustanir, M.Si., selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, kritik membangun, serta motivasi demi kesempurnaan penelitian ini.
6. Seluruh dosen dan staf Program Pascasarjana yang telah memberikan ilmu dan pelayanan terbaik selama proses perkuliahan.
7. Orang tua, keluarga, dan sahabat tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat tiada henti.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan ke depan. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat, baik secara teoretis maupun praktis, khususnya dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji melalui implementasi SISKOHAT.

Rappang, November 2025

MULHAERIYAH

ABSTRAK

MULHAERiyAH, 2025. *EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI (STUDI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG* Tesis. Dibimbing oleh Nurjannah Nonci dan Ahmad Mustanir.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sidenreng Rappang, dengan fokus pada tiga aspek utama, yaitu: (1) implementasi SISKOHAT dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan pendaftaran, verifikasi data, serta pengelolaan kuota jamaah; (2) kecepatan, ketepatan, dan transparansi sistem dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; dan (3) mekanisme pengawasan serta evaluasi terhadap kinerja SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap 20 informan yang terdiri dari pegawai SISKOHAT, jamaah calon haji, serta pihak terkait lainnya. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan mengacu pada enam dimensi administrasi publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SISKOHAT telah berkontribusi positif dalam mempercepat proses administrasi haji dan meminimalisir kesalahan input data, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan internet dan keterbatasan sarana prasarana. Dari segi kualitas layanan, sistem ini dinilai cukup efektif dalam memberikan kepastian informasi dan transparansi, namun masih diperlukan peningkatan kompetensi operator melalui pelatihan rutin. Sementara itu, pada aspek pengawasan, mekanisme evaluasi yang ada lebih berfokus pada teknis administratif dan belum sepenuhnya mencakup aspek kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa SISKOHAT merupakan instrumen penting dalam mendukung prinsip akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi penyelenggaraan ibadah haji, namun masih memerlukan penguatan dalam hal pengawasan, peningkatan kapasitas SDM, serta perbaikan infrastruktur teknologi.

Kata Kunci: SISKOHAT, efektivitas, pelayanan publik, administrasi publik, ibadah haji

ABSTRACT

MULHAERiyAH, 2025. THE EFFECTIVENESS OF THE INTEGRATED HAJJ INFORMATION AND COMPUTERIZATION SYSTEM (SISKOHAT) IN THE ORGANIZATION OF HAJJ PILGRIMAGE (A STUDY AT THE MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS OFFICE, SIDENRENG RAPPANG REGENCY). Thesis. Supervised by Nurjannah Nonci and Ahmad Mustanir.

This study aims to analyze the effectiveness of the Integrated Hajj Information and Computerization System (SISKOHAT) in the organization of the hajj pilgrimage in Sidenreng Rappang Regency, focusing on three main aspects: (1) the implementation of SISKOHAT in improving productivity and the quality of services in registration, data verification, and hajj quota management; (2) the speed, accuracy, and transparency of the system in providing services to the public; and (3) the mechanisms of supervision and evaluation of SISKOHAT's performance at the Ministry of Religious Affairs Office of Sidenreng Rappang Regency. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collection techniques conducted through in-depth interviews with 20 informants consisting of SISKOHAT staff, prospective hajj pilgrims, and other relevant stakeholders. Data analysis was carried out through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing, referring to the six dimensions of public administration.

The findings reveal that the implementation of SISKOHAT has contributed positively to accelerating hajj administrative processes and minimizing data input errors, although technical challenges such as internet network disruptions and limited infrastructure still persist. In terms of service quality, the system is considered quite effective in ensuring information certainty and transparency, yet improvements in operator competency through regular training remain necessary. Meanwhile, regarding supervision, the existing evaluation mechanisms focus more on administrative technicalities and have not fully encompassed aspects of public satisfaction. Overall, this study emphasizes that SISKOHAT is an essential instrument in supporting the principles of accountability, effectiveness, and efficiency in hajj management, though it still requires strengthening in supervision, human resource capacity building, and technological infrastructure improvement.

Keywords: SISKOHAT, effectiveness, public service, public administration, hajj pilgrimage

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	5
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL	
A. Tinjauan Pustaka	
1. ...	
2. ...	
3. ...	
4. ..	
5. ...	
6.	
B. Kerangka Konseptuan	
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	
C. Data dan Sumber Data.....	

D. Fokus Penelitian	
E. Teknik Pengumpulan Data	
F. Teknik Analisis Data	
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	
1. ...	
2. ...	
3. ...	
4. ...	
B. Pembahasan.....	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	
B. Saran.....	
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penelitian mengenai efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji telah menjadi perhatian penting, mengingat penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu tugas negara yang memerlukan manajemen yang efektif dan efisien. SISKOHAT, yang diluncurkan pertama kali pada tahun 1996, bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memudahkan proses administrasi haji. Menurut (Soekarno, 2019), sistem ini dibangun untuk mengintegrasikan berbagai data terkait jamaah, kuota, serta penyelenggaraan haji secara keseluruhan.

Fenomena yang muncul dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan adanya peningkatan jumlah jamaah haji yang menyebabkan kompleksitas dalam pengelolaan data haji. Sebagaimana dicatat oleh (Wibowo, 2021), setiap tahunnya jumlah jamaah haji Indonesia terus meningkat, yang berimplikasi pada perlunya sistem yang dapat mengelola dan memantau data secara real-time. SISKOHAT menjadi salah satu sistem yang diharapkan mampu menjawab tantangan tersebut.

Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah jamaah haji Indonesia mengalami peningkatan signifikan, yang menambah kompleksitas dalam pengelolaan data haji. Pada tahun 2023, Indonesia mencatat jumlah jamaah haji terbesar sepanjang sejarah, yaitu 229.000 orang, setelah mendapatkan tambahan kuota 8.000 jamaah dari pemerintah Arab Saudi.

Peningkatan jumlah jemaah ini menuntut sistem pengelolaan data yang lebih efektif dan real-time. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) diharapkan mampu menjawab tantangan tersebut. Namun, masih terdapat kendala teknis yang dialami oleh jemaah. Misalnya, pada tahun 2023, terdapat 157 kloter penerbangan haji yang mengalami keterlambatan, yang sebagian disebabkan oleh masalah teknis.

Selain itu, beberapa wilayah di Indonesia menghadapi tantangan terkait infrastruktur teknologi yang kurang memadai. Hal ini berdampak pada proses pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH), di mana sosialisasi yang tidak maksimal dan keterbatasan sarana di Asrama Haji Bekasi dan Indramayu menghambat pelunasan tersebut.

Data ini menegaskan urgensi penelitian untuk meningkatkan sistem pengelolaan data haji yang lebih andal dan responsif terhadap kebutuhan jemaah serta tantangan teknis yang ada. Oleh karena itu, SISKOHAT diharapkan dapat mempermudah penyelenggaraan haji, beberapa studi menemukan bahwa sistem ini masih menghadapi berbagai kendala teknis dan operasional. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Mahmud, 2022), salah satu masalah utama dalam penerapan SISKOHAT adalah kurangnya infrastruktur teknologi yang memadai di beberapa daerah. Selain itu, pelatihan SDM yang terbatas dalam penggunaan teknologi informasi juga menjadi salah satu hambatan utama.

Tantangan yang dihadapi khususnya di Kantor Kemenag Kabupaten Sidenreng Rappang adalah kurangnya pemahaman dari beberapa pihak terkait mengenai cara optimal dalam memanfaatkan aplikasi tersebut. Sebagian besar

petugas atau pengguna aplikasi SISKOHAT masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan mengolah data secara efisien, yang dapat mempengaruhi kualitas layanan kepada jamaah. Dalam hal ini, diperlukan pelatihan dan sosialisasi yang lebih intensif mengenai penggunaan aplikasi, serta peningkatan kapasitas infrastruktur pendukung seperti jaringan internet dan perangkat keras yang memadai untuk memastikan kelancaran operasi SISKOHAT.

Melihat kendala-kendala tersebut, penting untuk melakukan evaluasi dan pembaruan terhadap SISKOHAT. Dalam beberapa kasus, seperti yang disebutkan oleh Soekarno (2019), aplikasi serupa sudah diterapkan di beberapa negara dengan hasil yang lebih memadai. Oleh karena itu, dengan pendekatan berbasis data dan teknologi yang lebih canggih, SISKOHAT dapat diharapkan untuk lebih efisien dalam mengelola data jamaah haji dan mendukung kelancaran penyelenggaraan ibadah haji di masa depan.

Lebih lanjut, (Hidayat, 2020) menyatakan bahwa keberhasilan SISKOHAT sangat bergantung pada kualitas data yang dimasukkan ke dalam sistem. Jika data yang dimasukkan tidak akurat, maka output yang dihasilkan juga akan bermasalah, sehingga akan mempengaruhi proses verifikasi dan validasi jamaah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SISKOHAT memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi penyelenggaraan haji, namun aspek akurasi data menjadi faktor krusial.

Selain kendala teknis, beberapa faktor sosial juga mempengaruhi efektivitas penerapan SISKOHAT. Sebagaimana diungkapkan oleh (Zulkifli, 2023), beberapa jamaah, terutama yang berasal dari wilayah pedesaan, sering kali

kesulitan dalam mengakses informasi yang disediakan melalui sistem ini. Hal ini disebabkan oleh rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat.

Lebih jauh lagi, berdasarkan studi yang dilakukan oleh (Wahid, 2020), ada ketimpangan dalam penggunaan SISKOHAT antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Jamaah haji di perkotaan umumnya lebih mudah mengakses dan memahami informasi yang disediakan oleh SISKOHAT, sementara di pedesaan, akses terhadap teknologi masih menjadi kendala utama.

Permasalahan lainnya yang muncul terkait efektivitas SISKOHAT adalah dalam hal integrasi antar lembaga. Menurut Samsul (2023), kendala integrasi data antara kementerian agama dan lembaga lain yang terlibat dalam penyelenggaraan haji, seperti maskapai penerbangan dan penyedia akomodasi, sering kali menyebabkan keterlambatan dalam proses penyelenggaraan.

Studi yang dilakukan oleh (Zainuddin, 2023) menunjukkan bahwa meskipun SISKOHAT sudah menggunakan teknologi yang cukup canggih, namun kelemahan dalam hal koordinasi antar instansi menjadi tantangan tersendiri. Beberapa kali terjadi kesalahan teknis yang disebabkan oleh tidak sinkronnya data antara instansi yang berbeda.

Selain itu, menurut (Rahmawati, 2021), penggunaan SISKOHAT juga menghadapi tantangan dari segi keamanan data. Ancaman cyber attack yang terus meningkat membuat sistem ini harus selalu diperbarui dan dilindungi dengan sistem keamanan yang memadai. Namun, dalam praktiknya, upaya untuk meningkatkan keamanan data sering kali terbatas pada penambahan fitur-fitur dasar tanpa adanya inovasi yang signifikan.

Dari sisi operasional, penelitian oleh (Hasan, 2020) menemukan bahwa penggunaan SISKOHAT masih belum sepenuhnya diterapkan secara optimal, terutama di daerah-daerah yang jauh dari pusat kota. Banyak kantor Kementerian Agama di daerah yang belum memiliki akses penuh terhadap infrastruktur teknologi yang diperlukan untuk mendukung penerapan SISKOHAT secara efektif.

Pada aspek lain, studi yang dilakukan oleh (Amran, 2020) menunjukkan bahwa pelatihan bagi petugas haji dalam mengoperasikan SISKOHAT masih minim. Banyak petugas yang belum memiliki kemampuan yang memadai dalam menggunakan sistem ini, sehingga sering kali terjadi kesalahan dalam input data yang berakibat pada kesalahan dalam pencatatan informasi jamaah.

Adanya ketergantungan pada infrastruktur teknologi juga menjadi tantangan bagi penerapan SISKOHAT. Menurut penelitian yang dilakukan oleh , konektivitas internet yang tidak stabil di beberapa wilayah membuat sistem ini sering kali mengalami gangguan, terutama pada saat peak season seperti menjelang pelaksanaan haji. (Nurhadi, 2021)

Selain itu, studi oleh (Fitriani, 2020) menyatakan bahwa SISKOHAT belum sepenuhnya dioptimalkan untuk melayani kebutuhan jamaah haji secara mandiri. Masih banyak proses yang memerlukan intervensi manual, seperti verifikasi dokumen dan pembayaran, yang seharusnya dapat dilakukan secara otomatis melalui sistem.

Dalam konteks efisiensi waktu, penelitian oleh (Rahman, 2021) menunjukkan bahwa SISKOHAT memiliki potensi untuk mempercepat proses

administrasi haji, namun masih terdapat hambatan dalam implementasinya di lapangan. Beberapa petugas mengeluhkan bahwa sistem sering kali mengalami overload ketika diakses secara bersamaan oleh banyak pengguna.

Adapun dari segi kepuasan jamaah, studi yang dilakukan oleh menunjukkan bahwa penggunaan SISKOHAT telah memberikan dampak positif dalam hal transparansi dan akses informasi. Namun, masih ada beberapa keluhan terkait dengan kesulitan mengakses layanan tertentu melalui sistem tersebut, terutama bagi jamaah yang tidak terbiasa menggunakan teknologi.

Dari sisi pemerintah, penelitian oleh (Fauzi, 2021) mengungkapkan bahwa SISKOHAT telah membantu dalam hal pengawasan dan pengelolaan data jamaah haji. Namun, upaya untuk meningkatkan efektivitas sistem ini masih membutuhkan dukungan dari berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah dan penyedia layanan teknologi.

Lebih jauh, studi yang dilakukan oleh (Amalia, 2020) menyoroti bahwa SISKOHAT memerlukan pembaruan secara berkala agar dapat terus mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan jamaah haji yang semakin kompleks.

Penelitian oleh (Iqbal, 2021) juga menunjukkan bahwa inovasi dalam SISKOHAT masih sangat terbatas. Sistem ini perlu dikembangkan lebih lanjut agar mampu mengintegrasikan fitur-fitur baru seperti layanan pembayaran online dan pelacakan real-time bagi jamaah.

Dalam konteks internasional, studi yang dilakukan oleh (Akbar, 2022) menunjukkan bahwa Indonesia masih tertinggal dalam hal implementasi teknologi informasi haji dibandingkan dengan negara-negara lain, seperti Malaysia dan Arab

Saudi, yang telah mengembangkan sistem sejenis dengan fitur yang lebih lengkap dan canggih.

Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh (Budi, 2021), ada kebutuhan mendesak untuk melakukan reformasi dalam manajemen penyelenggaraan haji, salah satunya dengan memaksimalkan penggunaan teknologi informasi seperti SISKOHAT. Namun, hal ini membutuhkan sinergi antara berbagai pihak yang terlibat, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Penelitian oleh (Hanafiah, 2020) juga menekankan pentingnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan haji. Tanpa edukasi yang memadai, banyak jemaah yang akan kesulitan dalam memanfaatkan layanan digital yang disediakan oleh SISKOHAT.

Tantangan dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia semakin kompleks seiring meningkatnya jumlah jemaah yang memerlukan pengelolaan data dan pelayanan optimal. Dalam upaya memastikan efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), teori Information Systems Success yang diperbarui oleh (Petter, 2020) menjadi landasan penting. Teori ini memperluas dimensi kesuksesan sistem dengan menambahkan aspek *user engagement* dan *net benefits*, yang relevan dalam mengukur keberhasilan SISKOHAT dari segi kualitas sistem, informasi, serta keterlibatan dan manfaat bagi jemaah dan penyelenggara. Selain itu, pendekatan *Digital Transformation Framework* (Vial, 2019) menyoroti pentingnya strategi transformasi digital yang adaptif terhadap kebutuhan pengguna dan lingkungan organisasi. Pendekatan ini dapat diterapkan untuk memahami bagaimana SISKOHAT mampu beradaptasi

dalam ekosistem digital yang dinamis guna memberikan pelayanan yang lebih responsif. Teori *User Experience (UX) Framework* (Hassenzahl, 2020) juga relevan untuk menilai tingkat kepuasan jemaah, terutama dalam interaksi mereka dengan sistem yang digunakan selama proses ibadah. Dengan pendekatan ini, penelitian ini berfokus pada efektivitas SISKOHAT dalam memberikan layanan berbasis teknologi yang lebih responsif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan jemaah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan sebelumnya, maka diajukan rumusan masalah penelitian berikut ini.

1. Bagaimana implementasi SISKOHAT dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang, khususnya pada aspek pendaftaran, verifikasi data, dan pengelolaan kuota jemaah haji?
2. Bagaimana bentuk responsivitas dan tanggung jawab (responsibilitas) petugas haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang dalam memberikan layanan melalui SISKOHAT, terutama ketika menghadapi kendala teknis maupun administratif?
3. Bagaimana praktik akuntabilitas dan prinsip keadilan diwujudkan melalui penggunaan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang dalam menjamin transparansi informasi, pemerataan akses, serta perlakuan yang setara bagi calon jemaah haji?

C. Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis implementasi SISKOHAT dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang, khususnya pada aspek pendaftaran, verifikasi data, dan pengelolaan kuota jamaah haji.
2. Menganalisis bentuk responsivitas dan tanggung jawab (responsibilitas) petugas haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang dalam memberikan layanan melalui SISKOHAT, terutama ketika menghadapi kendala teknis maupun administrative.
3. Menganalisis praktik akuntabilitas dan prinsip keadilan diwujudkan melalui penggunaan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang dalam menjamin transparansi informasi, pemerataan akses, serta perlakuan yang setara bagi calon jamaah haji.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoretis

Secara teoretis, penelitian ini bermanfaat untuk memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam memahami efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi melalui enam dimensi administrasi publik (produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, dan keadilan). Hasil penelitian ini juga memperkuat literatur mengenai penerapan

sistem informasi manajemen dalam birokrasi publik, sekaligus memberikan kontribusi pada pengembangan konsep *e-government* dengan menjadikan SISKOHAT sebagai contoh konkret digitalisasi layanan publik di Indonesia. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi landasan konseptual bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji penerapan sistem informasi pada bidang pelayanan publik lainnya, sehingga berkontribusi pada pengembangan teori dan praktik administrasi publik di era digital.

2. Manfaat praktis

a. Bagi petugas siskohat

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan keterampilan dan pemahaman teknis karyawan dalam mengoperasikan sistem, sehingga mereka mampu bekerja lebih produktif, responsif, dan akuntabel dalam memberikan layanan.

b. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan memberikan dampak pada peningkatan kualitas layanan yang diterima masyarakat, khususnya terkait kecepatan, ketepatan, transparansi, serta pemerataan akses layanan haji, sehingga jamaah merasa lebih terbantu dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

c. Bagi pemegang kebijakan

Penelitian ini dapat menjadi masukan penting dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas layanan publik berbasis digital, khususnya di bidang penyelenggaraan ibadah haji. Hasil penelitian juga dapat

digunakan untuk memperkuat perencanaan, pengawasan, dan pengambilan keputusan agar layanan haji semakin efektif, transparan, dan berkeadilan

3. Manfaat pengembangan ilmu pengetahuan

Penelitian ini bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi publik dan sistem informasi manajemen. Melalui kajian efektivitas SISKOHAT dalam penyelenggaraan ibadah haji, penelitian ini memperkaya pemahaman teoretis tentang bagaimana penerapan teknologi informasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor keagamaan. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan literatur mengenai *e-government*, digitalisasi layanan publik, serta implementasi prinsip efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam birokrasi modern. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan akademik bagi peneliti lain yang ingin mendalami kajian serupa, sekaligus memperluas cakrawala ilmu pengetahuan tentang integrasi teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL

A. Tinjauan Pustaka

1. Dimensi Administrasi Publik

Dalam mengukur efektivitas pelayanan publik, para ahli administrasi publik mengemukakan sejumlah dimensi yang dapat dijadikan indikator. Salah satu kerangka yang sering digunakan adalah enam dimensi efektivitas pelayanan publik yang dijelaskan oleh Dwiyanto (Dwiyanto, 2018), yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, dan keadilan. Dimensi ini secara komprehensif menggambarkan bagaimana suatu instansi publik dapat dinilai efektivitasnya dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

1. Produktivitas

Produktivitas dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan efisiensi penggunaan sumber daya, tetapi juga efektivitas dalam mencapai hasil yang diinginkan. Menurut (Mahmudi, 2015), produktivitas dapat diukur dari sejauh mana output yang dihasilkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, produktivitas SISKOHAT dapat dilihat dari kemampuan sistem dalam memproses data jamaah secara cepat, mengurangi antrian, serta mengefisienkan waktu dan tenaga baik bagi petugas maupun calon jamaah.

2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam (Dwiyanto, 2018) menjelaskan kualitas layanan melalui lima indikator: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dwiyanto (2018) menegaskan bahwa kualitas layanan publik harus dilihat dari perspektif masyarakat, bukan hanya dari standar birokrasi. Dalam hal SSKOHAT, kualitas layanan terlihat pada ketepatan data jamaah, kecepatan informasi yang diberikan, serta kemudahan masyarakat dalam mengakses sistem.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat dan menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan tersebut. Menurut (Denhardt, 2015), responsivitas mencerminkan orientasi pelayanan publik yang berfokus pada warga negara, bukan pada organisasi. Dalam penggunaan SSKOHAT, responsivitas petugas dapat dilihat dari kemampuan mereka menangani keluhan jamaah, memperbaiki kesalahan data, atau membantu jamaah yang mengalami kendala teknis.

4. Responsibilitas

Responsibilitas berkaitan dengan sejauh mana pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi sesuai dengan aturan, prosedur, dan standar yang berlaku. Menurut (Keban, 2014), responsibilitas adalah bentuk tanggung jawab birokrasi terhadap aturan formal yang menjadi pedoman penyelenggaraan layanan publik. Dalam konteks SSKOHAT, responsibilitas berarti petugas

memastikan bahwa setiap tahapan pendaftaran, verifikasi, dan pelaporan jamaah dilakukan sesuai ketentuan Kementerian Agama.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kewajiban birokrasi untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, dan kebijakan kepada masyarakat. Menurut Dwiyanto (2006), akuntabilitas layanan publik harus dilihat dari seberapa jauh layanan tersebut sesuai dengan nilai-nilai dan harapan masyarakat. Dalam penggunaan SSKOHAT, akuntabilitas dapat tercermin dari keterbukaan informasi, transparansi data jamaah, serta adanya mekanisme pengawasan yang jelas terhadap penyelenggaraan ibadah haji.

6. Keadilan

Dimensi terakhir adalah keadilan, yaitu prinsip yang menekankan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh layanan publik yang sama tanpa diskriminasi. Menurut (Thoha, 2012), keadilan dalam pelayanan publik berarti pemerataan akses, di mana setiap individu, tanpa membedakan status sosial, ekonomi, maupun asal daerah, harus mendapatkan kesempatan yang sama dalam menerima layanan. Dalam konteks SSKOHAT, keadilan berarti setiap calon jamaah haji memiliki akses yang sama untuk mendaftar, memperoleh informasi, dan mendapatkan layanan, tanpa adanya perlakuan istimewa atau diskriminatif.

Dengan demikian, enam dimensi administrasi publik menurut Dwiyanto (2018) memberikan kerangka analisis yang komprehensif untuk menilai efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi seperti SSKOHAT.

Dimensi ini tidak hanya menilai aspek teknis dan administratif, tetapi juga aspek moral, etika, dan keadilan yang menjadi fondasi pelayanan publik di era modern.

2. Efektivitas Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik

Efektivitas sistem informasi dalam pelayanan publik merupakan aspek penting yang menentukan bagaimana suatu layanan dapat mencapai tujuannya dalam memberikan manfaat langsung kepada masyarakat. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, sistem informasi seperti SSKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) dirancang untuk mengintegrasikan data dan mendukung proses administrasi secara efisien. Efektivitas sistem informasi dalam konteks ini tidak hanya dilihat dari kualitas teknis sistem, seperti keandalan, kecepatan, dan akurasi, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut memenuhi kebutuhan pengguna, termasuk jemaah, operator, dan petugas haji.

Pada sektor keagamaan, di mana layanan melibatkan jumlah besar pengguna dengan berbagai kebutuhan dan latar belakang, kemampuan sistem untuk memberikan informasi yang relevan dan tepat waktu sangatlah penting. SSKOHAT diharapkan dapat menyederhanakan proses administrasi, mulai dari pendaftaran, pemantauan kesehatan, hingga pelaporan. Dengan demikian, sistem ini perlu dirancang untuk responsif terhadap kebutuhan pengguna, khususnya dalam memberikan kemudahan akses informasi dan pemantauan status jemaah.

Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, efektivitas tidak hanya diukur dari pencapaian tujuan layanan, tetapi juga dari akurasi output, efisiensi

prosedur, kemudahan akses, serta pengalaman pengguna. Menurut Nonci dkk. (2024–2025), sistem pelayanan dikatakan efektif apabila mampu mempercepat proses administratif, meminimalkan kesalahan data, meningkatkan transparansi, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan digital (Nonci, 2025). Rumusan ini relevan untuk menilai efektivitas SISKOHAT sebagai sistem informasi pelayanan haji yang berbasis teknologi.

Untuk memperdalam pemahaman mengenai efektivitas sistem ini, tinjauan pustaka mencakup studi-studi yang mengevaluasi peran sistem informasi di sektor publik, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya. Literatur yang relevan dapat menunjukkan bagaimana sistem informasi meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat pengambilan keputusan, dan meningkatkan transparansi serta kepuasan pengguna. Dengan demikian, pembahasan ini akan memberikan kerangka konseptual yang lebih komprehensif dalam mengevaluasi efektivitas SISKOHAT sebagai sistem yang mendukung penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia.

a. Konsep sistem informasi dalam layanan publik

Sistem informasi (SI) telah menjadi komponen penting dalam mengelola layanan publik di era digital. SI adalah perangkat yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan memproses data menjadi informasi yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan (Laudon, 2020). Sistem ini dirancang untuk menyatukan data dari berbagai sumber yang terkait dengan layanan publik, sehingga pemerintah atau organisasi dapat memberikan

layanan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Di dalam layanan publik, sistem informasi dapat digunakan untuk banyak hal, mulai dari pengelolaan data kependudukan, pencatatan layanan kesehatan, registrasi perizinan, hingga pengelolaan layanan transportasi. Misalnya, di sektor kesehatan, sistem informasi digunakan untuk memproses data pasien, menyimpan catatan medis elektronik, dan membantu penyedia layanan dalam pengelolaan inventaris obat (O'Brien, 2021). SI juga digunakan untuk mempercepat proses administratif seperti pengajuan dan pemrosesan dokumen, serta memastikan transparansi dalam pengelolaan keuangan dan sumber daya.

Fungsi utama SI dalam layanan publik mencakup beberapa hal, seperti:

1) Penyimpanan Data yang Aman dan Terstruktur

Sistem informasi memungkinkan penyimpanan data dalam format digital yang terstruktur, mengurangi risiko kehilangan data dan mempermudah akses terhadap informasi kapan saja diperlukan.

2) Akses Informasi yang Cepat dan Akurat

Pengguna, termasuk petugas layanan dan masyarakat, dapat mengakses informasi dengan cepat dan akurat, sehingga mempermudah layanan publik yang lebih efisien.

3) Pengambilan Keputusan yang Berbasis Data

Sistem ini mendukung pembuatan keputusan yang lebih baik berdasarkan analisis data real-time yang telah terkumpul dari berbagai proses administratif.

4) Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas

Implementasi sistem informasi di instansi pemerintahan memungkinkan proses layanan yang lebih transparan, mengurangi potensi korupsi, dan meningkatkan akuntabilitas publik (Laudon, 2020).

Implementasi sistem informasi di sektor publik berperan besar dalam memperbaiki tata kelola pemerintahan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Sebagai contoh, e-government, yang memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan layanan publik secara digital, telah terbukti meningkatkan partisipasi masyarakat dan efisiensi layanan. Beberapa negara yang telah berhasil mengimplementasikan e-government menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam hal kualitas pelayanan publik, penurunan biaya operasional, dan peningkatan aksesibilitas layanan bagi masyarakat luas (O'Brien, 2021).

Namun, meskipun potensi manfaat dari penerapan sistem informasi sangat besar, tantangan dalam implementasinya masih ada. Tantangan ini termasuk keterbatasan infrastruktur teknologi, resistensi perubahan dari pegawai publik, dan kurangnya literasi digital di kalangan pengguna. Oleh karena itu, perencanaan dan pelaksanaan yang baik sangat diperlukan untuk mengoptimalkan manfaat yang ditawarkan oleh sistem informasi dalam manajemen layanan publik.

b. sistem informasi berbasis teknologi untuk pengelolaan data

Sistem informasi berbasis teknologi memainkan peran penting dalam pengelolaan data yang kompleks dan skala besar. Sistem ini mengandalkan komputerisasi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengolah data yang terdistribusi di berbagai instansi. Teknologi ini membantu proses pengelolaan data

dengan lebih cepat, akurat, dan terorganisir, sehingga meningkatkan produktivitas dan efisiensi administrasi di berbagai lembaga pemerintahan maupun organisasi publik (Stair, 2019)

Dalam pengelolaan layanan publik, volume data yang dikelola sering kali sangat besar dan beragam. Tanpa adanya teknologi yang memadai, pengelolaan data semacam ini menjadi sangat sulit dan rawan terjadi kesalahan. Teknologi informasi seperti basis data, cloud computing, dan aplikasi manajemen data berbasis AI dapat digunakan untuk mengatasi masalah ini. Contoh penerapan teknologi komputerisasi dalam pengelolaan data dapat dilihat pada sistem pengelolaan data kependudukan nasional, seperti KTP elektronik di Indonesia, yang memungkinkan integrasi dan pemutakhiran data secara real-time dari seluruh wilayah Indonesia.

Sistem ini memungkinkan pengintegrasian data dari berbagai sumber yang tersebar di wilayah yang luas, memudahkan akses bagi pengguna atau instansi yang memerlukan informasi tersebut. Misalnya, di sektor kesehatan, pengintegrasian data pasien dari berbagai rumah sakit atau pusat kesehatan dapat membantu dalam memberikan diagnosis yang lebih cepat dan perawatan yang lebih tepat, sementara di sektor pendidikan, pengelolaan data siswa secara terpusat memungkinkan pemerintah untuk melacak perkembangan pendidikan secara nasional.

Keuntungan besar dari penerapan teknologi dalam pengelolaan data meliputi:

- 1) Meningkatkan Efisiensi Proses

Teknologi komputerisasi memungkinkan otomatisasi berbagai proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual, sehingga mengurangi waktu dan tenaga yang dibutuhkan.

2) Meningkatkan Akurasi dan Ketepatan Data

Dengan teknologi yang mendukung proses verifikasi otomatis dan validasi data, risiko kesalahan manual dapat diminimalkan, sehingga kualitas data yang dihasilkan lebih akurat.

3) Penghematan Biaya Operasional

Dengan mengotomatisasi proses manual dan mengurangi kebutuhan akan pencatatan fisik, biaya operasional dapat ditekan, termasuk biaya kertas, waktu, dan tenaga kerja.

4) Kemampuan Analisis Data yang Lebih Kuat

Data yang terstruktur dan tersimpan dengan baik dapat dianalisis untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam, misalnya melalui penerapan *big data analytics* atau *machine learning* untuk membantu pembuatan kebijakan berbasis data (Stair, 2019)

Namun, pengelolaan data dalam skala besar tidak terlepas dari tantangan, terutama dalam hal keamanan data dan privasi informasi. Semakin kompleks dan besar data yang dikelola, semakin tinggi risiko yang dihadapi, terutama terhadap ancaman *cyber attack* atau kebocoran data. Oleh karena itu, sistem informasi berbasis teknologi harus dilengkapi dengan protokol keamanan yang ketat, serta regulasi yang memadai untuk melindungi data pribadi pengguna layanan publik.

Pada akhirnya, penerapan sistem informasi berbasis teknologi dalam pengelolaan data publik bukan hanya tentang meningkatkan efisiensi administratif, tetapi juga tentang memberikan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Penerapan yang tepat akan membantu pemerintah atau organisasi publik memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi yang bersangkutan.

2. Teori *Information Systems Success*

Teori *Information Systems Success* yang diperbarui oleh Petter, DeLone, dan McLean (2020) menawarkan kerangka konseptual untuk menilai kesuksesan suatu sistem informasi melalui beberapa dimensi kunci, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, serta keterlibatan dan kepuasan pengguna. Teori ini menyediakan dasar analitis yang relevan dalam mengevaluasi efektivitas SISKOHAT, sistem yang digunakan untuk mendukung pelayanan ibadah haji di Indonesia.

a. Dimensi Kualitas Sistem

Kualitas sistem menjadi salah satu elemen penting dalam keberhasilan SISKOHAT, di mana aspek keandalan, keamanan, dan responsivitas sistem sangat menentukan. Sistem harus dapat diakses secara konsisten oleh jemaah dan petugas, serta memiliki keamanan data yang kuat untuk melindungi informasi pribadi. Responsivitas sistem—atau kemampuannya untuk merespons kebutuhan pengguna dengan cepat—juga memainkan peran besar dalam memenuhi kebutuhan jemaah yang beragam.

Menurut Petter et al. (2020), kualitas sistem yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap sistem, sehingga meningkatkan efektivitas layanan.

b. Kualitas Informasi

Kualitas informasi yang disajikan oleh SISKOHAT juga merupakan dimensi penting dalam teori ini. Informasi yang akurat, relevan, dan selalu diperbarui memiliki peran krusial dalam mendukung perjalanan ibadah haji, dari pendaftaran hingga keberangkatan. Informasi ini mencakup jadwal, status kesehatan, dan perincian lainnya yang dibutuhkan oleh jemaah. Petter, DeLone, dan McLean (2020) menekankan bahwa sistem informasi yang efektif harus menyediakan data yang mudah dipahami dan tepat waktu agar pengguna dapat membuat keputusan yang lebih baik dan merasa lebih nyaman dalam menggunakan sistem.

c. Keterlibatan dan Kepuasan Pengguna

Teori *Information Systems Success* juga memperhatikan keterlibatan dan kepuasan pengguna sebagai elemen utama keberhasilan sistem. Keterlibatan pengguna, atau seberapa aktif mereka menggunakan dan merasa nyaman dengan sistem, memiliki dampak langsung pada efektivitas SISKOHAT. Tingkat kepuasan jemaah haji dalam menggunakan SISKOHAT akan mempengaruhi penggunaan berkelanjutan dan keberhasilan sistem secara keseluruhan. Dalam konteks ini, Petter et al. (2020) memperkenalkan konsep *net benefits*, yang merujuk pada manfaat yang dirasakan pengguna, seperti kemudahan akses informasi dan dukungan selama proses haji, sebagai ukuran

penting keberhasilan sistem. Manfaat ini dapat meningkatkan loyalitas pengguna terhadap SISKOHAT dan memperkuat efektivitas sistem dalam mendukung pelayanan ibadah haji di Indonesia.

3. Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi strategi penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan *Digital Transformation Framework* yang dikemukakan oleh Vial (2019), transformasi ini mencakup penggunaan teknologi digital untuk mengubah cara organisasi beroperasi, termasuk dalam penyelenggaraan ibadah haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Dalam konteks pelayanan haji, SISKOHAT berfungsi sebagai instrumen utama dalam mengelola dan memantau data jemaah secara real-time, memfasilitasi proses administrasi, dan memberikan kemudahan akses informasi.

a. Kesiapan Teknologi

Kesiapan teknologi mencakup infrastruktur, perangkat keras, perangkat lunak, dan konektivitas yang dibutuhkan untuk mendukung operasional SISKOHAT. Ketersediaan infrastruktur teknologi yang handal, seperti jaringan internet yang stabil dan server dengan kapasitas tinggi, menjadi syarat utama dalam penerapan sistem berbasis digital di instansi pemerintah. Namun, tantangan seperti keterbatasan anggaran, keterampilan SDM, dan keamanan data juga perlu diperhatikan. Dalam kasus SISKOHAT, kesiapan teknologi yang matang akan memastikan sistem berjalan lancar

dalam skala besar dan dapat diakses oleh jemaah haji di seluruh wilayah Indonesia. Vial (2019) mencatat bahwa kesiapan teknologi yang optimal adalah faktor kunci untuk mencapai sukses dalam transformasi digital di sektor publik, terutama pada layanan dengan jangkauan nasional seperti haji.

b. Adaptabilitas Sistem dan Organisasi

Adaptabilitas merujuk pada kemampuan sistem dan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi dan tuntutan pengguna. SISKOHAT dan instansi terkait, seperti Kementerian Agama, harus mampu merespons perubahan kebutuhan jemaah dan perkembangan teknologi yang terus terjadi. Adaptabilitas ini mencakup fleksibilitas dalam memperbarui sistem sesuai perkembangan teknologi serta pelatihan untuk staf agar mereka mampu memanfaatkan teknologi baru dengan efektif. Literatur terkait digitalisasi layanan publik menunjukkan bahwa transformasi digital yang sukses bergantung pada komitmen organisasi untuk terus menyesuaikan proses dan struktur internalnya (Vial, 2019). Dalam hal ini, SISKOHAT harus dapat menyesuaikan proses penyelenggaraan haji dengan kemajuan teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan pengalaman pengguna.

Transformasi digital melalui SISKOHAT menawarkan peluang besar untuk memberikan layanan haji yang lebih responsif, efisien, dan berbasis data. Namun, kesuksesan transformasi ini sangat tergantung pada kesiapan teknologi dan adaptabilitas organisasi dalam menghadapi tantangan di lapangan.

4. Teori Pengalaman Pengguna (User Experience) dalam Sistem Informasi

Dalam menilai efektivitas suatu sistem informasi, pengalaman pengguna (*User Experience*) menjadi elemen kunci yang menentukan seberapa baik sistem tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Berdasarkan *User Experience Framework* oleh Hassenzahl dan Tractinsky (2020), UX mencakup aspek emosional dan kognitif yang dialami oleh pengguna ketika berinteraksi dengan sistem, termasuk kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, responsivitas, serta kepuasan yang dihasilkan. Dalam konteks SISKOHAT, UX sangat penting karena sistem ini digunakan oleh beragam pengguna, termasuk jemaah haji dan petugas, yang memiliki kebutuhan dan tingkat pemahaman teknologi yang berbeda.

Pengalaman pengguna memiliki dampak langsung terhadap efektivitas SISKOHAT dalam mendukung penyelenggaraan ibadah haji. Jika SISKOHAT dirancang dengan UX yang baik—menyediakan antarmuka yang intuitif, navigasi yang mudah, dan informasi yang jelas—pengguna akan lebih cepat memahami dan menggunakan sistem dengan optimal. UX yang baik juga berpotensi meningkatkan keterlibatan pengguna, meminimalkan kesalahan penggunaan, dan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, yang pada gilirannya memperkuat efektivitas sistem secara keseluruhan. Hassenzahl dan Tractinsky (2020) menekankan bahwa UX yang positif tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga mendorong penggunaan sistem secara berkelanjutan dan loyalitas pengguna terhadap teknologi tersebut.

Studi-studi terkait pengukuran UX dalam sistem informasi lainnya menunjukkan bahwa UX yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan

produktivitas, mempercepat pengambilan keputusan, dan mengurangi waktu pelatihan pengguna baru. Dalam hal ini, literatur UX pada layanan publik dan sistem berbasis teknologi menjadi referensi penting untuk mengeksplorasi bagaimana UX pada SISKOHAT dapat mendukung pencapaian tujuan pelayanan ibadah haji yang lebih efisien dan responsif.

5. Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

a. Sejarah dan pengembangan SISKOHAT

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sistem yang dibangun untuk mendukung pengelolaan dan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia secara terintegrasi. SISKOHAT pertama kali dikembangkan dan diterapkan pada tahun 1996 oleh Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai bagian dari upaya meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan data jamaah haji (Soekarno, 2019).

Sebelum penerapan SISKOHAT, proses administrasi haji di Indonesia dilakukan secara manual, yang sering kali menyebabkan berbagai masalah seperti keterlambatan pemrosesan dokumen, kesalahan dalam pencatatan, dan ketidakakuratan data. Seiring dengan peningkatan jumlah jamaah haji setiap tahun, kebutuhan akan sistem yang lebih efisien dan berbasis teknologi menjadi semakin mendesak (Wibowo, 2021)

Tujuan utama pengembangan SISKOHAT adalah untuk mempermudah proses pendaftaran, verifikasi, dan pengelolaan data jamaah haji secara real-time serta meminimalkan potensi kesalahan administratif. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai instansi yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah

haji, seperti Kementerian Agama, maskapai penerbangan, penyedia layanan akomodasi, dan pemerintah daerah. Dengan adanya integrasi ini, SISKOHAT mampu mengurangi kompleksitas proses dan meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Seiring perkembangan teknologi, SISKOHAT terus mengalami pembaruan dan penyesuaian untuk mengikuti kebutuhan jamaah haji yang semakin kompleks. Beberapa fitur tambahan seperti pembayaran online, pelacakan status jamaah secara real-time, dan integrasi dengan layanan Kesehatan diperkenalkan untuk memperbaiki kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa SISKOHAT merupakan sistem yang adaptif dan terus berkembang untuk memenuhi tuntutan modern dalam penyelenggaraan ibadah haji (Wibowo, 2021).

b. Efektivitas SISKOHAT dalam Administrasi Ibadah Haji

Efektivitas SISKOHAT dalam meningkatkan efisiensi administrasi ibadah haji menjadi salah satu fokus utama dalam banyak penelitian. Salah satu manfaat utama dari penerapan SISKOHAT adalah peningkatan kecepatan dan akurasi dalam proses verifikasi data jamaah. Sistem ini mampu memverifikasi dan memvalidasi data jamaah haji secara otomatis, mengurangi waktu yang diperlukan untuk memproses pendaftaran hingga 50% dibandingkan dengan metode manual sebelumnya. (Rahmawati, 2021)

Selain itu, SISKOHAT juga memberikan akses yang lebih cepat kepada pemerintah dan instansi terkait untuk memantau perkembangan dan status jamaah. Dengan adanya data terpusat yang bisa diakses oleh berbagai pihak, proses koordinasi antara instansi seperti Kementerian Agama, biro perjalanan haji, dan

pihak maskapai penerbangan menjadi lebih efisien. Ini menghasilkan perbaikan signifikan dalam hal kecepatan pemrosesan dan pengelolaan data, yang sebelumnya sering kali menjadi hambatan dalam penyelenggaraan ibadah haji (Fauzi, 2021).

Penerapan SISKOHAT juga telah meningkatkan transparansi dalam manajemen data jamaah. Setiap proses, mulai dari pendaftaran hingga pemantauan jamaah selama di Tanah Suci, dapat diakses secara real-time oleh petugas yang berwenang. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk melakukan audit dan pengawasan yang lebih baik, serta meminimalkan potensi terjadinya penyelewengan atau kesalahan dalam pencatatan data jamaah (Fauzi, 2021).

Meskipun efektif dalam banyak hal, efektivitas SISKOHAT tidak lepas dari beberapa tantangan. Salah satunya adalah ketergantungan pada infrastruktur teknologi, terutama di daerah-daerah yang masih memiliki akses terbatas ke internet atau teknologi komputer. Penelitian menunjukkan bahwa kendala ini masih menjadi tantangan dalam penerapan penuh SISKOHAT, terutama di wilayah pedesaan (Rahmawati, 2021).

c. Dampak SISKOHAT terhadap Penyelesaian Administrasi Jamaah Haji

Salah satu dampak terbesar dari penerapan SISKOHAT adalah percepatan dalam penyelesaian administrasi jamaah haji. Sebelum adanya sistem ini, proses verifikasi dokumen sering kali memakan waktu yang lama dan rawan terjadi kesalahan. Namun, dengan penerapan SISKOHAT, proses ini dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan akurat berkat verifikasi otomatis yang dilakukan sistem (Hasan, 2020).

Selain mempercepat proses verifikasi, SISKOHAT juga memungkinkan jamaah haji untuk memantau status pendaftaran mereka secara real-time. Melalui integrasi data yang terpusat, jamaah dapat mengetahui perkembangan status mereka, mulai dari konfirmasi pendaftaran, jadwal keberangkatan, hingga informasi terkait akomodasi di Tanah Suci (Iqbal, 2021). Informasi ini dapat diakses melalui portal yang disediakan oleh Kementerian Agama, yang membuat proses komunikasi antara pemerintah dan jamaah menjadi lebih terbuka dan transparan.

Di sisi lain, SISKOHAT juga membantu meminimalisir terjadinya *overbooking* atau kesalahan dalam alokasi kuota jamaah. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, pemerintah dapat lebih mudah memantau jumlah jamaah yang telah terdaftar, sehingga memastikan bahwa kuota yang tersedia tidak terlampaui. Ini berbeda dengan metode manual yang sebelumnya sering kali menyebabkan ketidakcocokan antara data di lapangan dan kuota yang tersedia (Iqbal, 2021).

Namun, meskipun SISKOHAT memberikan banyak manfaat dalam mempercepat proses administrasi, masih terdapat beberapa tantangan terkait dengan literasi digital di kalangan jamaah haji, terutama bagi mereka yang berasal dari daerah dengan akses teknologi yang terbatas. Penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem ini sangat efisien, masih ada beberapa jamaah yang kesulitan dalam mengakses informasi atau menggunakan sistem secara mandiri (Hasan, 2020)

6. Kendala Teknis dan Operasional dalam Penerapan SISKOHAT

a. Kendala infrastruktur teknologi

Salah satu kendala utama dalam penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah Indonesia. SISKOHAT, yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, membutuhkan akses internet yang stabil serta perangkat teknologi yang memadai untuk berfungsi dengan optimal. Namun, di daerah-daerah terpencil atau pedesaan, akses internet sering kali terbatas atau tidak memadai, sehingga menghambat implementasi sistem ini (Nurhadi, 2021).

Kendala ini menyebabkan beberapa kantor Kementerian Agama daerah kesulitan dalam memperbarui atau mengakses data jamaah haji secara real-time. Keterlambatan dalam mengunggah atau mengunduh data dapat mengganggu proses administrasi, seperti pendaftaran jamaah, verifikasi dokumen, atau pengelolaan jadwal keberangkatan. Dalam konteks geografis yang luas seperti Indonesia, wilayah dengan infrastruktur teknologi yang belum memadai menghadapi tantangan dalam menggunakan sistem berbasis komputerisasi seperti SISKOHAT secara efektif. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan akses teknologi, termasuk perluasan jaringan internet, menjadi prioritas penting dalam mendukung efektivitas SISKOHAT di seluruh wilayah Indonesia (Nurhadi, 2021).

b. Kendala SDM dan literasi teknologi

Selain kendala infrastruktur, masalah sumber daya manusia (SDM) dan literasi teknologi juga menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan SISKOHAT. Banyak petugas haji di daerah, khususnya di wilayah pedesaan, masih memiliki literasi teknologi yang rendah. Mereka mungkin belum sepenuhnya terbiasa atau mahir dalam mengoperasikan sistem informasi berbasis

komputer seperti SSKOHAT (Zulkifli, 2023). Hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam pengelolaan data jamaah, proses input data yang lambat, atau ketidakefektifan dalam memanfaatkan fitur-fitur yang ada dalam sistem.

Tidak hanya petugas haji, tetapi juga jamaah haji yang sebagian besar berasal dari kalangan usia lanjut atau tinggal di daerah pedesaan, sering kali menghadapi kesulitan dalam menggunakan teknologi informasi. Minimnya pemahaman tentang penggunaan layanan digital dan rendahnya literasi digital membuat sebagian jamaah kesulitan dalam mengakses informasi terkait pendaftaran, jadwal keberangkatan, atau status administrasi mereka melalui sistem ini (Wahid, 2020). Oleh karena itu, literasi digital menjadi elemen penting yang harus ditingkatkan untuk mendukung keberhasilan penerapan sistem informasi publik seperti SSKOHAT.

Dalam konteks SDM, diperlukan pelatihan yang lebih intensif bagi petugas haji dan upaya edukasi teknologi bagi jamaah haji untuk memastikan sistem ini dapat berjalan lebih optimal. Pelatihan tersebut dapat mencakup penggunaan perangkat lunak SSKOHAT, pemahaman tentang keamanan data, serta cara meminimalkan kesalahan dalam proses penginputan dan verifikasi data. Penguatan kemampuan SDM ini akan sangat berdampak pada kelancaran proses administrasi haji yang lebih efisien dan terorganisir (Zulkifli, 2023).

c. Koordinasi dan Integrasi Antar Instansi

Salah satu kendala operasional lainnya dalam penerapan SSKOHAT adalah kurangnya koordinasi dan integrasi data antar instansi yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji. Dalam operasionalnya, SSKOHAT melibatkan

banyak pihak, mulai dari Kementerian Agama, maskapai penerbangan, hingga penyedia akomodasi di Arab Saudi. Namun, kurangnya sinkronisasi data di antara berbagai pihak ini sering kali menjadi penyebab terjadinya keterlambatan dalam proses administrasi atau kesalahan informasi.

Sebagai contoh, ketidakselarasan data antara Kementerian Agama dan pihak maskapai penerbangan dapat menyebabkan kesalahan dalam alokasi tempat duduk atau jadwal keberangkatan. Di sisi lain, kurangnya koordinasi dengan penyedia akomodasi di Arab Saudi juga dapat mengakibatkan kesalahan dalam penempatan atau pengelolaan logistik jamaah selama berada di Tanah Suci (Samsul, 2023). Hambatan ini mengindikasikan bahwa sistem informasi seperti SISKOHAT memerlukan integrasi yang lebih baik di antara semua instansi terkait untuk memastikan data yang digunakan selalu akurat, up-to-date, dan konsisten.

Masalah ini juga diperburuk oleh birokrasi yang panjang dan mekanisme komunikasi yang kurang efisien di antara instansi terkait. Ketika ada data yang tidak sinkron, proses perbaikan dan komunikasi antar instansi sering kali memakan waktu, yang dapat berdampak pada proses administrasi secara keseluruhan (Zainuddin, 2023). Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memperkuat integrasi sistem antar instansi, serta meningkatkan koordinasi lintas sektor guna memastikan proses penyelenggaraan haji dapat berjalan lebih lancar dan efisien.

7. Persepsi Jamaah dan Petugas terhadap Penggunaan SISKOHAT

a. Kepuasan jamaah haji terhadap layanan SISKOHAT

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Salah satu ukuran keberhasilan dari sistem ini adalah kepuasan jamaah haji yang merupakan pengguna langsung dari layanan yang disediakan. Kepuasan jamaah terhadap SISKOHAT dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti kemudahan akses informasi, transparansi proses pendaftaran, hingga ketersediaan layanan yang real-time.

Penelitian yang dilakukan oleh Yusuf (2022) menunjukkan bahwa sebagian besar jamaah haji merasa terbantu dengan adanya SISKOHAT dalam hal aksesibilitas informasi. Jamaah dapat dengan mudah mengakses informasi terkait pendaftaran, jadwal keberangkatan, serta status administrasi mereka melalui sistem ini. Hal ini berbeda dengan sebelumnya, di mana jamaah harus melalui proses panjang dan sering kali menghadapi ketidakpastian terkait informasi yang mereka butuhkan. SISKOHAT memberikan transparansi yang lebih tinggi dalam pengelolaan data jamaah, sehingga mereka merasa lebih yakin dan tenang selama proses pendaftaran hingga keberangkatan.

Selain itu, penelitian oleh (Akbar, 2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang disediakan SISKOHAT juga dipandang positif oleh banyak jamaah. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, jamaah tidak perlu lagi khawatir akan kehilangan data atau mengalami keterlambatan dalam proses administrasi. Setiap langkah yang mereka ambil dalam proses pendaftaran dapat dipantau secara real-time melalui portal SISKOHAT, yang memberikan rasa aman dan nyaman bagi

jamaah. Transparansi dalam pengelolaan data ini merupakan salah satu faktor utama yang meningkatkan kepuasan jamaah terhadap layanan SISKOHAT.

Namun, meskipun banyak jamaah yang merasa puas dengan layanan SISKOHAT, ada juga beberapa yang mengeluhkan kesulitan dalam mengakses sistem, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi digital. Faktor usia dan keterbatasan pengetahuan teknologi sering kali menjadi kendala bagi jamaah yang berasal dari kelompok usia lanjut. Selain itu, masalah ketersediaan infrastruktur di beberapa daerah terpencil yang masih terbatas juga mempengaruhi kepuasan jamaah terhadap layanan ini. Jamaah yang berasal dari daerah dengan akses internet terbatas sering kali mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan yang disediakan oleh SISKOHAT (Yusuf, 2022)

b. Peran petugas haji dalam penggunaan SISKOHAT

SISKOHAT tidak hanya digunakan oleh jamaah haji, tetapi juga oleh petugas yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan penyelenggaraan ibadah haji. Peran petugas haji sangat penting dalam memastikan bahwa sistem ini berjalan dengan baik, mulai dari tahap pendaftaran jamaah hingga koordinasi di lapangan selama pelaksanaan ibadah haji. Petugas haji bertindak sebagai penghubung antara jamaah dan sistem SISKOHAT, sehingga kompetensi mereka dalam menggunakan sistem ini sangat krusial.

Menurut (Amran, 2020), salah satu peran utama petugas haji adalah memastikan keakuratan data yang dimasukkan ke dalam sistem. Data yang tidak akurat atau salah input dapat menyebabkan berbagai masalah administratif, seperti kesalahan dalam penjadwalan atau alokasi tempat tinggal jamaah. Oleh karena itu,

petugas haji harus memiliki pemahaman yang baik tentang cara kerja SISKOHAT serta keterampilan teknologi yang memadai untuk mengoperasikan sistem ini dengan benar.

Namun, kendala yang sering kali dihadapi petugas haji dalam penggunaan SISKOHAT adalah kurangnya pelatihan dan dukungan teknis. Meskipun beberapa petugas sudah mendapatkan pelatihan dasar, banyak dari mereka yang merasa kurang siap dalam menghadapi masalah teknis yang lebih kompleks. Hasan (2020) menambahkan bahwa keterbatasan waktu pelatihan dan kurangnya pemahaman mendalam tentang teknologi informasi menjadi tantangan tersendiri bagi petugas. Kondisi ini menekankan pentingnya pelatihan yang lebih komprehensif bagi petugas haji, baik dalam hal teknis maupun manajemen data, agar mereka dapat memanfaatkan SISKOHAT secara optimal.

Selain itu, koordinasi antara petugas haji di lapangan juga mempengaruhi efektivitas penggunaan SISKOHAT. Petugas yang berada di berbagai lokasi, baik di Indonesia maupun di Tanah Suci, harus mampu bekerja secara sinkron dengan menggunakan data real-time yang tersedia di SISKOHAT. Tantangan dalam koordinasi ini mencakup komunikasi yang tidak selalu lancar serta perbedaan pemahaman antar petugas dalam memanfaatkan sistem. Oleh karena itu, diperlukan standarisasi penggunaan sistem dan peningkatan kapasitas petugas agar koordinasi dapat berjalan lebih efektif (Amran, 2020).

c. Pengalaman jamaah dengan literasi teknologi yang rendah

Salah satu masalah utama dalam penerapan SISKOHAT adalah literasi teknologi yang rendah di kalangan jamaah haji, terutama mereka yang berasal

dari wilayah pedesaan atau kelompok usia lanjut. Banyak jamaah yang belum terbiasa menggunakan teknologi informasi dan menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan yang disediakan oleh SISKOHAT. Literasi teknologi yang rendah membuat beberapa jamaah tidak mampu mengoperasikan sistem secara mandiri, sehingga mereka bergantung pada petugas haji atau kerabat yang lebih paham teknologi (Wahid, 2020).

Studi yang dilakukan oleh Zulkifli (2023) menunjukkan bahwa jamaah dengan tingkat literasi teknologi yang rendah sering kali mengalami kebingungan saat harus menggunakan layanan digital yang disediakan oleh SISKOHAT. Mereka cenderung tidak memahami bagaimana cara mengakses informasi melalui portal online, melakukan verifikasi data, atau mengikuti petunjuk yang diberikan oleh sistem. Hal ini menyebabkan penundaan dalam proses administrasi dan meningkatkan beban bagi petugas haji yang harus membantu mereka secara langsung.

Untuk mengatasi masalah ini, Wahid (2020) menyarankan agar Kementerian Agama mengadakan program edukasi teknologi bagi calon jamaah haji, terutama bagi mereka yang berasal dari kalangan usia lanjut. Program ini dapat berbentuk pelatihan teknologi sederhana yang disesuaikan dengan kebutuhan jamaah, sehingga mereka dapat lebih mandiri dalam menggunakan SISKOHAT. Selain itu, perlu ada upaya untuk meningkatkan akses infrastruktur teknologi di daerah-daerah yang masih terbatas, sehingga jamaah dari seluruh wilayah Indonesia dapat mengakses layanan digital dengan lebih mudah.

Pengalaman jamaah dengan literasi teknologi yang rendah menunjukkan bahwa meskipun SISKOHAT telah memberikan dampak positif dalam hal transparansi dan aksesibilitas informasi, sistem ini belum sepenuhnya dapat diakses oleh semua jamaah secara merata. Oleh karena itu, peningkatan literasi teknologi dan infrastruktur teknologi menjadi elemen penting dalam memastikan bahwa setiap jamaah haji dapat memanfaatkan layanan yang disediakan oleh SISKOHAT secara optimal (Zulkifli, 2023).

8. Solusi dan Rekomendasi untuk Optimalisasi SISKOHAT

a. Strategi Peningkatan Infrastruktur dan SDM

Untuk meningkatkan efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), peningkatan infrastruktur teknologi dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan dua komponen yang sangat penting. Infrastruktur teknologi menjadi fondasi utama dalam mendukung operasional SISKOHAT, sedangkan kualitas SDM memastikan bahwa sistem ini dapat digunakan secara maksimal. Menurut Fauzi (2021), masalah yang sering dihadapi dalam penerapan SISKOHAT di Indonesia adalah keterbatasan akses internet dan perangkat teknologi di beberapa wilayah, terutama di daerah terpencil. Oleh karena itu, upaya untuk memperluas jaringan internet dan meningkatkan akses terhadap perangkat teknologi yang memadai di daerah-daerah ini harus menjadi prioritas.

Pemerintah dapat bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk mempercepat pembangunan infrastruktur jaringan di daerah terpencil. Hal ini dapat dilakukan melalui program nasional yang memfokuskan pada pemerataan

akses teknologi informasi. Salah satu solusinya adalah dengan menyediakan akses internet satelit bagi daerah-daerah yang belum terjangkau oleh infrastruktur telekomunikasi konvensional. Dengan meningkatnya akses internet, proses pengumpulan dan pemrosesan data haji melalui SISKOHAT dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien, tanpa terhambat oleh keterbatasan infrastruktur teknologi (Fauzi, 2021).

Di samping peningkatan infrastruktur, pengembangan SDM juga menjadi fokus utama untuk optimalisasi SISKOHAT. Petugas yang mengelola dan menggunakan SISKOHAT harus memiliki kemampuan teknologi informasi yang memadai. Pelatihan yang lebih komprehensif dan intensif harus diberikan, terutama kepada petugas yang berada di wilayah-wilayah dengan literasi digital yang rendah. Menurut Amran (2020), pelatihan dasar sering kali hanya mencakup pemahaman tentang penggunaan SISKOHAT dalam tahap-tahap sederhana, sementara tantangan di lapangan menuntut lebih dari sekadar kemampuan dasar. Oleh karena itu, pelatihan harus mencakup aspek teknis lanjutan, seperti cara menangani masalah teknis, memahami keamanan data, dan mengatasi gangguan operasional.

Lebih lanjut, standarisasi kompetensi SDM juga penting untuk memastikan semua petugas haji, baik di pusat maupun daerah, memiliki pemahaman dan keterampilan yang seragam dalam menggunakan SISKOHAT. Pemerintah dapat mengembangkan kurikulum pelatihan teknologi khusus untuk petugas haji, yang mencakup seluruh aspek penggunaan sistem informasi, mulai dari input data hingga troubleshooting. Hal ini dapat meminimalkan kesalahan

operasional dan memastikan proses administrasi haji berjalan lebih lancar dan cepat. Selain itu, dukungan teknis secara langsung, seperti hotline atau pusat bantuan teknis, juga diperlukan untuk membantu petugas ketika menghadapi masalah yang tidak bisa diatasi sendiri (Amran, 2020).

b. Inovasi dan pengembangan sistem untuk masa depan

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, inovasi dalam SISKOHAT harus terus dilakukan agar sistem ini dapat beradaptasi dengan kebutuhan yang semakin kompleks. Salah satu inovasi yang diusulkan oleh Budi (2021) adalah pengembangan fitur layanan pembayaran online yang terintegrasi dalam SISKOHAT. Dengan fitur ini, jamaah haji dapat melakukan pembayaran secara online, baik untuk biaya pendaftaran, akomodasi, maupun layanan lainnya. Fitur pembayaran online ini tidak hanya akan memudahkan jamaah haji dalam menyelesaikan kewajiban keuangan mereka, tetapi juga akan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan dana haji. Setiap transaksi dapat dilacak dan diverifikasi dengan mudah melalui sistem, sehingga meminimalkan potensi kesalahan atau penyalahgunaan dana.

Selain itu, pengembangan integrasi data real-time yang lebih luas juga diperlukan untuk mendukung komunikasi yang lebih baik antara berbagai instansi terkait. Saat ini, salah satu masalah yang dihadapi SISKOHAT adalah kurangnya sinkronisasi data antara berbagai instansi, seperti Kementerian Agama, maskapai penerbangan, penyedia akomodasi, dan instansi kesehatan. Menurut Iqbal (2021), integrasi data real-time akan memungkinkan setiap pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan haji untuk mendapatkan informasi terbaru tentang status jamaah

haji, perubahan jadwal, atau kondisi kesehatan mereka. Ini akan sangat membantu dalam mengkoordinasikan proses administrasi dan logistik, terutama dalam situasi yang mendesak, seperti penanganan jamaah yang sakit atau tertunda keberangkatannya.

Inovasi lainnya yang dapat diterapkan adalah pemanfaatan big data dan artificial intelligence (AI) dalam SISKOHAT. Dengan menggunakan big data, pemerintah dapat menganalisis pola-pola yang ada dalam proses pendaftaran, perjalanan, dan layanan jamaah haji dari tahun ke tahun. Analisis ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi *bottleneck* dalam sistem dan menemukan solusi yang tepat untuk memperbaiki proses. Misalnya, dengan menggunakan big data, pemerintah dapat memprediksi lonjakan jumlah pendaftar haji berdasarkan data historis, sehingga dapat menyesuaikan alokasi kuota atau sumber daya yang diperlukan (Budi, 2021).

Di samping big data, AI juga dapat diterapkan dalam pengelolaan SISKOHAT, terutama dalam hal pemrosesan data dan manajemen risiko. AI dapat digunakan untuk mendeteksi anomali dalam data pendaftaran atau transaksi, seperti adanya kesalahan input data atau potensi penipuan. Selain itu, AI juga dapat membantu dalam manajemen risiko, seperti memprediksi kemungkinan terjadinya gangguan operasional berdasarkan analisis data sebelumnya, sehingga langkah-langkah antisipatif dapat diambil lebih cepat. Inovasi ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi SISKOHAT, tetapi juga akan memperkuat keamanan data jamaah haji dan keandalan sistem (Iqbal, 2021).

Ke depan, pengembangan SISKOHAT harus didorong oleh kemajuan teknologi digital dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Pemerintah perlu terus berinvestasi dalam teknologi informasi yang canggih, serta memastikan bahwa sistem ini tetap up-to-date dengan perkembangan terbaru dalam dunia teknologi. Dengan begitu, SISKOHAT tidak hanya menjadi sistem yang efisien dan transparan dalam penyelenggaraan haji, tetapi juga mampu menghadapi tantangan baru yang mungkin muncul di masa depan.

B. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran penelitian terdahulu, diperoleh beberapa penelitian yang serupa atau berkaitan dengan penelitian.

Tabel 2.1 Analisis Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini

No.	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode	Temuan Penelitian
1.	(Nurjannah Nonci et al, 2025)	Efektivitas Layanan Digital Publik (contoh: Polri Super App)	Indikator efektivitas digital: akurasi, efisiensi, UX, transparansi	Studi Mixed/Dev.	Sistem efektif jika akurat, efisien, mudah diakses, dan meningkatkan pengalaman pengguna
2.	(Risma, 2024)	Efektivitas SISKOHAT dalam Pelayanan Haji di Lombok Tengah	Kecepatan layanan, akurasi verifikasi, kepuasan jamaah	Kualitatif	SISKOHAT mempercepat pelayanan dan meningkatkan akurasi informasi
3.	(Fitriani, 2021)	Implementasi SISKOHAT Dalam Pelayanan Haji	Akurasi data, pelacakan status jamaah,	Deskriptif Kualitatif	SISKOHAT efektif sebagai “jantung informasi”

		di Kabupaten Takalar	peran operator		pendaftaran haji
4.	(Hilaliyah, 2023)	Evaluasi SISKOHAT pada Masa Pandemi	Transparansi kuota, pembaruan data, kepuasan jamaah	Studi Evaluatif	Transparansi tetap terjaga meski pembaruan data terkadang terlambat
5.	(JAKD, 2023)	Efektivitas Layanan SISKOHAT di Merauke	Hambatan jaringan, efisiensi sistem	Kualitatif	Efektivitas tinggi, tetapi sangat dipengaruhi kualitas jaringan

Penelitian Soekarno memfokuskan pada sejarah perkembangan SISKOHAT sejak diperkenalkan pada 1996 hingga pembaruan sistem di tahun-tahun berikutnya. Penelitian ini membahas evolusi sistem, dengan menekankan pada peran SISKOHAT dalam modernisasi pengelolaan ibadah haji di Indonesia.

Penelitian mengenai efektivitas layanan digital, khususnya SISKOHAT sebagai sistem informasi penyelenggaraan ibadah haji, telah banyak dilakukan selama beberapa tahun terakhir. Jika dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu, terdapat sejumlah persamaan dan perbedaan yang memberi gambaran mengenai posisi dan kontribusi penelitian ini dalam perkembangan kajian akademik.

Secara umum, sebagian besar penelitian terdahulu menekankan bahwa digitalisasi layanan publik mampu meningkatkan kecepatan, akurasi, dan transparansi, meskipun tetap menghadapi tantangan berupa kesiapan infrastruktur dan kapasitas pengguna. Penelitian Nurjannah Nonci et al. (2025),

misalnya, meskipun tidak berfokus pada SISKOHAT tetapi pada layanan digital Polri, memberikan kerangka teori yang penting tentang indikator efektivitas digital, seperti akurasi data, efisiensi proses kerja, kemudahan akses, pengalaman pengguna (user experience), dan transparansi. Kerangka ini menjadi relevan karena indikator tersebut juga ditemukan dalam implementasi SISKOHAT, yakni peningkatan akurasi verifikasi, percepatan alur, dan keterbukaan informasi nomor porsi. Kesamaan utama antara penelitian Nonci dengan penelitian ini terletak pada temuan bahwa efektivitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh performa sistem, tetapi juga oleh aksesibilitas dan pengalaman pengguna. Namun, perbedaannya adalah studi Nonci berfokus pada aplikasi kepolisian skala nasional, sementara penelitian ini berfokus pada implementasi SISKOHAT di sektor keagamaan pada tingkat kabupaten.

Penelitian Risma (2024) juga menemukan bahwa SISKOHAT efektif dalam mempercepat pelayanan dan meningkatkan akurasi verifikasi. Persamaan temuan antara penelitian Risma dan penelitian ini tampak pada aspek kecepatan layanan dan peningkatan kualitas informasi. Namun, Risma lebih menitikberatkan pada efek pelayanan terhadap kepuasan jamaah, sementara penelitian ini lebih luas karena menilai efektivitas dari berbagai dimensi seperti produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Sementara itu, Fitriani (2021) memandang SISKOHAT sebagai “jantung informasi” pendaftaran haji karena kemampuannya dalam pelacakan status jamaah secara komprehensif. Penelitian Fitriani menunjukkan persamaan dengan penelitian ini pada aspek akurasi data dan peran sistem dalam

mengurangi kesalahan manual. Namun, penelitian Fitriani lebih menyoroti peran operator sebagai pengawas data, sedangkan penelitian ini juga menempatkan operator sebagai faktor dalam efektivitas, tetapi disertai analisis yang lebih luas mencakup tanggung jawab administratif dan responsivitas petugas.

Penelitian Hilaliyah (2023) memberikan sudut pandang menarik karena dilakukan dalam konteks pandemi, di mana pembaruan informasi sering mengalami keterlambatan akibat perubahan kebijakan. Temuan Hilaliyah serupa dengan penelitian ini karena sama-sama menyimpulkan bahwa transparansi layanan meningkat, namun tetap terdapat kendala pada kecepatan update data. Perbedaannya terletak pada konteks: penelitian Hilaliyah terikat pada situasi pandemi dengan pembatasan fisik, sedangkan penelitian ini berada dalam kondisi pelayanan normal.

Penelitian JAKD (2023) menemukan bahwa efektivitas SISKOHAT di Merauke sangat dipengaruhi oleh kualitas jaringan. Persamaan dengan penelitian ini terlihat jelas pada hambatan berupa ketergantungan pada infrastruktur internet, terutama ketika terjadi lonjakan trafik pengguna. Namun, penelitian JAKD lebih terbatas karena tidak mengulas aspek akuntabilitas, responsivitas, maupun kualitas pelayanan secara mendalam, padahal aspek-aspek tersebut menjadi fokus penting dalam penelitian ini.

Jika disintesis, penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan pola umum bahwa SISKOHAT secara konsisten efektif meningkatkan produktivitas, akurasi, dan transparansi, namun efektivitas tersebut seringkali dibatasi oleh

kualitas infrastruktur dan kapasitas SDM. Penelitian ini memperluas temuan-temuan tersebut dengan menambahkan dimensi analisis yang lebih lengkap, termasuk responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, pemerataan akses, serta integrasinya dengan teori efektivitas digital menurut Nurjannah Nonci. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi temuan sebelumnya, tetapi juga memberikan perspektif baru bahwa efektivitas layanan digital memerlukan sinkronisasi antara sistem, infrastruktur, kompetensi petugas, dan literasi digital masyarakat.

C. Kerangka Konseptual

Penelitian ini bertumpu pada konsep administrasi publik, khususnya enam dimensi administrasi publik yang dikemukakan oleh para ahli, yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, dan transparansi (Keban, 2014; Denhardt & Denhardt, 2015). Keenam dimensi ini digunakan sebagai lensa untuk melihat sejauh mana SISKOHAT mampu memberikan efektivitas dalam penyelenggaraan ibadah haji. Dalam hal ini, SISKOHAT diposisikan sebagai instrumen kebijakan pemerintah yang mendukung tata kelola haji yang lebih tertib, efisien, dan akuntabel.

Dalam konteks produktivitas dan kualitas layanan, SISKOHAT diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pendaftaran, verifikasi data, dan pengelolaan kuota jamaah haji. Sistem ini memungkinkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan akurat dibandingkan metode manual, sehingga berpotensi mengurangi tingkat kesalahan administrasi dan memperbaiki kepuasan jamaah. Hal ini sejalan dengan

teori efektivitas administrasi yang menekankan pentingnya *output* pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

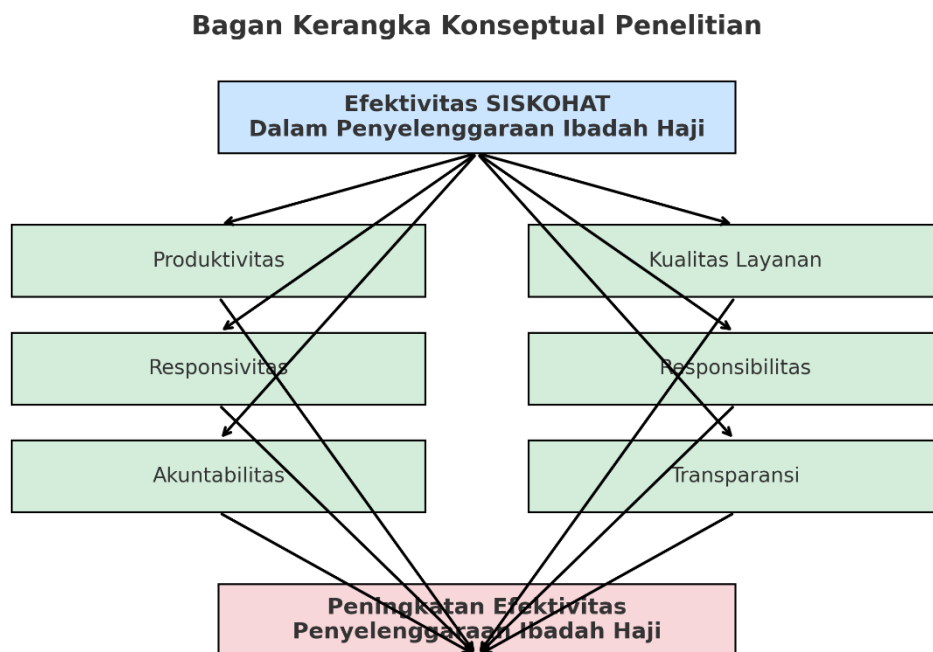
Selanjutnya, pada dimensi responsivitas dan responsibilitas, SISKOHAT dipandang sebagai sarana yang membantu aparatur Kementerian Agama dalam merespons keluhan dan kebutuhan jamaah secara lebih cepat dan tepat. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, petugas memiliki tanggung jawab untuk menjaga validitas data serta memastikan informasi yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini sesuai dengan pandangan Denhardt & Denhardt (2015) bahwa pelayanan publik tidak hanya soal prosedur teknis, tetapi juga kesigapan dan tanggung jawab birokrasi dalam melayani warga negara.

Dimensi berikutnya adalah akuntabilitas dan transparansi. Akuntabilitas tercermin dari kemampuan petugas dalam mempertanggungjawabkan setiap proses administrasi yang dijalankan melalui SISKOHAT, baik kepada pimpinan maupun jamaah. Sementara itu, transparansi diwujudkan melalui keterbukaan akses informasi mengenai data jamaah, daftar tunggu, serta kuota haji. Prinsip ini sejalan dengan teori Osborne & Gaebler (1992) yang menekankan keterbukaan informasi publik sebagai fondasi untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan kerangka konseptual tersebut, penelitian ini mengaitkan teori administrasi publik dengan praktik penyelenggaraan ibadah haji melalui SISKOHAT di Kabupaten Sidenreng Rappang. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini berupaya menggambarkan dan menganalisis efektivitas SISKOHAT dalam perspektif enam dimensi administrasi publik, sehingga dapat

memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran teknologi informasi dalam tata kelola ibadah haji di tingkat daerah.

Untuk lebih jelasnya kerangka konseptual ini, dituangkan dalam bentuk bagan sederhana berikut ini.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed methods. Sugiyono (2017) menyebutkan bahwa penelitian mixed methods menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif

(Sugiyono, 2017). Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur efektivitas operasional SISKOHAT, seperti kecepatan proses pendaftaran, jumlah kesalahan administratif, dan tingkat kepuasan jamaah berdasarkan data yang bisa diukur secara statistik. Sementara itu, pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali lebih dalam tentang persepsi pengguna, baik dari jamaah haji maupun petugas, serta untuk memahami kendala operasional yang dihadapi dalam penggunaan sistem tersebut.

Menurut (Creswell, 2014), pendekatan mixed methods sangat efektif dalam memahami fenomena yang kompleks, karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai perspektif. Dalam penelitian ini, data kuantitatif dapat diambil dari survei yang mengukur tingkat efisiensi dan kinerja sistem, sedangkan data kualitatif diambil melalui wawancara atau diskusi kelompok terfokus (focus group discussions) dengan petugas dan jamaah haji untuk memahami tantangan yang mereka hadapi saat menggunakan SISKOHAT.

Jalaluddin Ahmad (2010) menekankan pentingnya pendekatan penelitian yang holistik untuk menangkap kompleksitas dari fenomena yang sedang diteliti, termasuk faktor sosial dan teknis yang mempengaruhi penerapan teknologi dalam pelayanan publik (Ahmad, 2010). Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya fokus pada angka dan data, tetapi juga pada aspek pengalaman pengguna, persepsi, dan dinamika sosial yang memengaruhi keberhasilan penerapan teknologi seperti SISKOHAT. Dengan menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif, penelitian ini mampu memberikan gambaran yang lebih

menyeluruh mengenai efektivitas sistem, kendala yang dihadapi, serta solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan haji di masa depan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Kabupaten Sidenreng Rappang, sebuah wilayah administratif di Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Kabupaten Sidenreng Rappang (Sidrap) dikenal sebagai daerah dengan komunitas yang beragam dan memiliki potensi besar dalam penyelenggaraan ibadah haji. Penelitian akan dilakukan di berbagai kantor Kementerian Agama yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi haji di kabupaten ini, serta melibatkan petugas haji dan jamaah haji yang terdaftar di wilayah tersebut.

Kabupaten Sidenreng Rappang menjadi lokasi strategis untuk penelitian ini karena adanya berbagai tantangan lokal terkait infrastruktur teknologi dan aksesibilitas, terutama di daerah-daerah terpencil. Dengan latar belakang tersebut, penelitian di kabupaten ini akan mengungkap bagaimana Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) diterapkan di tingkat daerah, serta kendala teknis dan operasional yang dihadapi petugas dan jamaah haji setempat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas SISKOHAT di daerah ini dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan layanan.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan

ibadah haji di Kabupaten Sidenreng Rappang, dengan mempertimbangkan berbagai aspek teknis, operasional, dan persepsi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana SISKOHAT mampu meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi, dan pengelolaan data jamaah dalam proses penyelenggaraan haji di tingkat daerah.

Selain itu, penelitian ini juga akan fokus pada kendala-kendala teknis dan operasional yang dihadapi dalam penerapan SISKOHAT, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, literasi digital yang rendah, serta masalah koordinasi antarinstansi yang berperan dalam penyelenggaraan haji. Aspek penting lainnya adalah persepsi dan pengalaman pengguna, baik dari sisi jamaah haji maupun petugas, dalam menggunakan sistem ini. Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan efektivitas SISKOHAT secara keseluruhan, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kinerja sistem ini di masa mendatang.

D. Deskripsi Fokus

Deskripsi fokus penelitian ini adalah untuk mengkaji dan mengevaluasi efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam mendukung penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini berupaya untuk memahami bagaimana SISKOHAT diterapkan di tingkat daerah, terutama dalam hal efisiensi administrasi, pengelolaan data jamaah, transparansi informasi, dan koordinasi antarinstansi yang terlibat.

Fokus utama penelitian adalah mengidentifikasi seberapa efektif SISKOHAT dalam mempercepat proses pendaftaran, mengurangi kesalahan administratif, dan mempermudah akses informasi bagi jamaah haji dan petugas yang terlibat dalam proses tersebut. Penelitian juga akan menyoroti kendala-kendala teknis dan operasional yang dihadapi dalam penerapan SISKOHAT di Kabupaten Sidenreng Rappang, seperti keterbatasan akses internet, infrastruktur teknologi yang kurang memadai, serta kemampuan teknis petugas dan jamaah dalam menggunakan sistem ini.

Penelitian ini juga akan menggali persepsi jamaah dan petugas haji mengenai kemudahan, keandalan, dan kualitas layanan yang disediakan oleh SISKOHAT. Hal ini penting untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh mengenai kepuasan pengguna terhadap sistem ini. Dengan demikian, fokus penelitian ini tidak hanya pada evaluasi kinerja teknis SISKOHAT, tetapi juga pada pengalaman pengguna serta tantangan sosial-teknis yang dihadapi dalam penerapannya di lapangan.

Pada akhirnya, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi praktis dan strategis bagi peningkatan SISKOHAT, baik dari segi teknologi, pelatihan sumber daya manusia, maupun pengembangan infrastruktur di daerah, agar sistem ini bisa berfungsi lebih optimal dalam mendukung penyelenggaraan ibadah haji di masa depan.

E. Data dan Sumber Data

1. Data

Menurut (Sugiyono, 2017), data penelitian dapat dibagi menjadi dua jenis utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya melalui metode seperti observasi, wawancara, dan kuesioner, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber yang sudah ada, seperti laporan, dokumen resmi, arsip, atau publikasi penelitian lainnya.

Data dalam penelitian ini akan dikumpulkan untuk menilai efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Data ini mencakup berbagai aspek yang relevan dengan teori *Information Systems Success*, *Digital Transformation Framework*, dan *User Experience (UX) Framework*, dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang kinerja dan dampak sistem tersebut terhadap layanan haji. Berikut adalah jenis-jenis data yang akan dikumpulkan:

a. Data kualitas sistem

Data ini mencakup informasi mengenai keandalan, keamanan, dan responsivitas SISKOHAT. Keandalan sistem dapat diukur melalui tingkat uptime dan frekuensi gangguan sistem selama periode penggunaan. Data keamanan akan diperoleh dari laporan tentang insiden keamanan, seperti pelanggaran data atau masalah akses tidak sah. Responsivitas dapat diukur melalui waktu respons sistem dalam memproses permintaan pengguna, yang menggambarkan kecepatan dan efisiensi sistem.

b. Data kualitas informasi

Data ini berkaitan dengan tingkat akurasi, relevansi, dan aktualitas informasi yang diberikan oleh SISKOHAT kepada pengguna. Pengumpulan data ini melibatkan evaluasi apakah informasi yang disajikan—misalnya, jadwal keberangkatan, status kesehatan jemaah, dan panduan perjalanan—selalu terkini, dapat dipercaya, dan sesuai kebutuhan jemaah. Data kualitas informasi ini dapat diperoleh dari umpan balik pengguna serta analisis data sistem tentang pembaruan informasi.

c. Data kepuasan dan keterlibatan pengguna

Data tentang kepuasan pengguna akan dikumpulkan melalui survei atau kuesioner yang diisi oleh jemaah haji, petugas haji, dan pengguna SISKOHAT lainnya. Pertanyaan akan mencakup pengalaman pengguna terkait kemudahan penggunaan, kepuasan dengan kinerja sistem, dan tingkat keterlibatan mereka dalam menggunakan SISKOHAT. Data keterlibatan ini juga dapat mencakup tingkat frekuensi penggunaan sistem dan durasi waktu yang dihabiskan pengguna dalam mengakses berbagai fitur SISKOHAT.

d. Data kesiapan teknologi dan infrastruktur

Data ini mencakup informasi tentang infrastruktur teknologi yang digunakan untuk mendukung SISKOHAT, seperti ketersediaan jaringan internet di berbagai lokasi, kapasitas server, serta teknologi pendukung lainnya. Selain itu, data kesiapan teknologi juga meliputi jumlah dan keterampilan staf pendukung teknis yang bertanggung jawab untuk menjaga keberlanjutan sistem.

e. Data adaptabilitas organisasi

Data ini akan dikumpulkan untuk mengukur kemampuan organisasi, dalam hal ini Kementerian Agama dan unit terkait, untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan pengguna. Data ini dapat mencakup kebijakan internal, pelatihan staf terkait sistem SISKOHAT, serta prosedur yang diterapkan untuk menyesuaikan layanan sesuai dengan perkembangan teknologi.

e. Data pengalaman pengguna (*user experience*)

Pengalaman pengguna dalam menggunakan SISKOHAT akan diukur melalui survei atau wawancara yang mendalam. Data UX ini mencakup kemudahan navigasi sistem, tampilan antarmuka, kenyamanan penggunaan, dan persepsi pengguna tentang efektivitas sistem dalam memfasilitasi proses haji. Analisis UX ini akan membantu menilai seberapa jauh SISKOHAT memenuhi harapan pengguna dan memberikan pengalaman yang positif.

2. Sumber Data

Menurut (Ahmad, 2010), sumber data dapat berupa manusia, peristiwa, dokumen, atau arsip. Dalam konteks penelitian ini, sumber data utama adalah manusia, yaitu jamaah haji dan petugas haji yang memiliki pengalaman langsung dalam penggunaan SISKOHAT. Selain itu, dokumen dan arsip dari lembaga yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan haji juga menjadi sumber data penting untuk mendukung analisis yang lebih mendalam.

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari berbagai pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penggunaan dan pengelolaan Sistem

Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Berikut adalah beberapa sumber data yang akan digunakan:

a. Jamaah haji

Jamaah haji adalah pengguna utama SISKOHAT dan merupakan sumber data utama untuk menilai pengalaman pengguna (*User Experience*), kepuasan, dan keterlibatan mereka dengan sistem ini. Data dari jamaah haji akan diperoleh melalui survei, kuesioner, atau wawancara yang mengumpulkan tanggapan mereka mengenai kemudahan penggunaan, informasi yang tersedia, dan responsivitas sistem selama proses ibadah haji. Pengalaman jamaah akan membantu menilai efektivitas SISKOHAT dalam memberikan layanan yang relevan dan nyaman.

b. Petugas haji dan staf kementerian agama

Petugas haji dan staf di Kementerian Agama yang berperan dalam pengelolaan dan administrasi SISKOHAT juga menjadi sumber data penting. Mereka memberikan informasi mengenai kualitas sistem, kesiapan teknologi, dan adaptabilitas organisasi. Melalui wawancara atau kuesioner, data mengenai tingkat kesiapan teknis, dukungan infrastruktur, dan kendala yang dihadapi selama operasional SISKOHAT dapat diperoleh. Selain itu, petugas haji yang menggunakan sistem untuk mengelola data jamaah akan memberikan wawasan mengenai efektivitas dan keandalan sistem.

c. Dokumentasi dan laporan internal SISKOHAT

Dokumentasi dan laporan internal yang terkait dengan pengoperasian SISKOHAT, seperti laporan kinerja, statistik penggunaan, dan laporan insiden

atau gangguan teknis, merupakan sumber data sekunder yang memberikan informasi penting tentang kualitas sistem dan keamanan data. Laporan ini membantu mengevaluasi aspek teknis sistem, termasuk keandalan, stabilitas, dan responsivitas SISKOHAT dalam mendukung kegiatan haji.

c. Catatan dan laporan pemerintah terkait layanan haji

Data dari laporan pemerintah atau kementerian terkait program haji di Indonesia memberikan informasi tambahan mengenai kesiapan infrastruktur, dukungan kebijakan, dan perkembangan digitalisasi layanan haji. Misalnya, laporan tahunan dari Kementerian Agama terkait penyelenggaraan haji, evaluasi kinerja, dan inisiatif digitalisasi dapat memberikan konteks lebih luas tentang pentingnya SISKOHAT dalam layanan publik.

d. Ahli sistem informasi dan teknologi digital

Wawancara atau diskusi dengan para ahli di bidang sistem informasi dan transformasi digital juga menjadi sumber data tambahan yang berharga. Para ahli ini dapat memberikan perspektif mengenai efektivitas sistem informasi dalam sektor publik, standar kualitas, dan tantangan yang sering dihadapi dalam transformasi digital. Data dari ahli membantu mengonfirmasi hasil yang diperoleh dari data primer dan memberikan rekomendasi perbaikan atau pengembangan SISKOHAT ke depannya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian mengenai Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kabupaten Sidenreng

Rappang akan menggunakan beberapa metode yang disesuaikan dengan jenis data dan sumber data yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2017) dan Ahmad J (2010), teknik pengumpulan data harus relevan dengan tujuan penelitian dan jenis data yang akan dikumpulkan, baik data primer maupun sekunder.

1. Kuesioner

Teknik kuesioner dalam penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data kuantitatif yang menggambarkan persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Dengan kuesioner, peneliti dapat memperoleh data dari sejumlah besar responden, termasuk jemaah haji, petugas haji, dan staf Kementerian Agama, secara sistematis dan efisien. Kuesioner ini dirancang untuk menjawab aspek-aspek utama dalam rumusan masalah penelitian, seperti kualitas sistem dan informasi yang disediakan oleh SISKOHAT, kesiapan teknologi, adaptabilitas organisasi, serta pengalaman pengguna.

Melalui skala Likert dan pilihan tertutup lainnya, kuesioner mengukur tingkat keandalan, keamanan, dan responsivitas sistem, serta kualitas informasi yang diterima pengguna. Selain itu, data mengenai kemudahan penggunaan, kepuasan terhadap antarmuka, dan frekuensi penggunaan sistem dapat diperoleh, yang memungkinkan analisis mendalam mengenai pengalaman pengguna dan pengaruhnya terhadap efektivitas SISKOHAT. Data kuantitatif dari kuesioner ini juga membantu menilai sejauh mana sistem memenuhi kebutuhan pengguna, serta bagaimana mereka menilai manfaat sistem dalam proses ibadah haji. Secara keseluruhan, teknik kuesioner digunakan untuk

mendapatkan gambaran yang representatif dan dapat digeneralisasi, yang mendukung analisis efektivitas SISKOHAT secara komprehensif.

2. Wawancara

Wawancara digunakan untuk menggali informasi yang lebih mendalam dari petugas haji dan jamaah haji terkait pengalaman, persepsi, dan kendala yang dihadapi dalam penggunaan SISKOHAT.

Teknik wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data kualitatif yang mendalam mengenai efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam mendukung penyelenggaraan ibadah haji. Wawancara dengan jamaah haji memungkinkan peneliti memahami pengalaman pengguna, termasuk kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan dalam mengakses sistem, sehingga memberikan gambaran tentang efektivitas SISKOHAT dari sudut pandang pengguna. Selain itu, wawancara dengan petugas haji dan staf Kementerian Agama memberikan wawasan terkait kualitas sistem, seperti keandalan, responsivitas, dan keamanan data, serta mengidentifikasi kendala teknis yang dihadapi dalam operasional harian. Wawancara dengan pihak manajemen atau ahli sistem informasi juga mengungkap kesiapan infrastruktur teknologi dan kemampuan adaptasi organisasi terhadap perkembangan digitalisasi layanan haji, yang menjadi kunci dalam menilai peran SISKOHAT dalam transformasi digital pelayanan publik. Teknik ini tidak hanya membantu memverifikasi data yang diperoleh dari sumber lain, seperti laporan internal, tetapi juga membuka peluang untuk menggali rekomendasi perbaikan langsung dari pengguna dan pengelola,

sehingga dapat menjadi masukan berharga untuk pengembangan sistem di masa mendatang.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data sekunder yang mendukung analisis efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji. Melalui teknik ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang terdokumentasi secara resmi, seperti laporan kinerja, catatan penggunaan sistem, statistik jemaah, serta insiden teknis yang terjadi selama operasional SISKOHAT. Dokumentasi ini memberikan gambaran objektif tentang aspek kualitas sistem, termasuk keandalan, stabilitas, dan keamanan, yang dapat dilihat dari laporan uptime, frekuensi gangguan, dan tindakan perbaikan yang diambil. Selain itu, data dokumentasi juga mencakup laporan dari pemerintah atau Kementerian Agama yang terkait dengan kebijakan digitalisasi dan penyelenggaraan haji secara nasional, yang akan memberikan konteks lebih luas mengenai penerapan SISKOHAT. Dengan teknik dokumentasi, peneliti dapat memverifikasi informasi dari sumber lain, seperti wawancara, sekaligus memperoleh data yang komprehensif dan akurat, yang akan mendukung analisis menyeluruh terhadap efektivitas sistem ini dalam meningkatkan layanan ibadah haji..

3. Observasi

Teknik observasi dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data langsung mengenai cara kerja dan efektivitas Sistem Informasi dan

Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di lapangan. Melalui observasi, peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana jemaah, petugas haji, dan staf Kementerian Agama berinteraksi dengan sistem ini dalam situasi nyata, sehingga dapat mengevaluasi kemudahan penggunaan, responsivitas sistem, serta hambatan teknis yang mungkin muncul dalam proses operasional. Observasi ini juga memungkinkan peneliti untuk mengamati kondisi infrastruktur dan kesiapan teknologi yang digunakan, seperti ketersediaan jaringan internet dan perangkat pendukung, yang menjadi elemen penting dalam menentukan kualitas dan keandalan SISKOHAT. Selain itu, observasi membantu dalam mengidentifikasi pola penggunaan sistem, misalnya frekuensi akses oleh pengguna atau waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai proses dalam sistem, yang kemudian dapat digunakan untuk memverifikasi data dari wawancara dan dokumentasi.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini akan menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*), yang mengombinasikan analisis data kuantitatif dan kualitatif. Metode ini sesuai dengan panduan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017) dan Creswell (2014), di mana data kuantitatif akan memberikan hasil statistik yang terukur, sementara data kualitatif akan menggali wawasan mendalam terkait persepsi dan pengalaman pengguna.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dirancang untuk menjawab rumusan masalah mengenai efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji, dengan pendekatan

yang sesuai dengan dimensi-dimensi teori *Information Systems Success*, *Digital Transformation Framework*, dan *User Experience (UX) Framework*.

Pertama, untuk menjawab rumusan masalah tentang kualitas sistem dan informasi, analisis data dilakukan dengan mengukur indikator keandalan, keamanan, dan responsivitas SISKOHAT, serta kualitas informasi yang disajikan, seperti akurasi, relevansi, dan aktualitas. Data ini dianalisis secara deskriptif melalui tabel frekuensi atau persentase, sehingga memberikan gambaran mengenai performa sistem dalam mendukung kebutuhan pengguna.

Kedua, untuk menjawab pertanyaan terkait kesiapan teknologi dan adaptabilitas organisasi, analisis dilakukan dengan menggunakan data dokumentasi dan wawancara dengan pihak manajemen dan staf teknis. Analisis ini akan menyoroti aspek kesiapan infrastruktur dan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan teknologi baru, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam adopsi sistem digital. Data ini dianalisis dengan teknik kualitatif, di mana pola-pola temuan diidentifikasi untuk melihat hubungan antara kesiapan teknologi dan efektivitas sistem.

Ketiga, untuk memahami pengalaman pengguna (User Experience) dan dampaknya terhadap efektivitas sistem, data yang diperoleh dari survei atau wawancara dengan jemaah dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Pengalaman pengguna akan diidentifikasi berdasarkan kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap SISKOHAT. Hasil analisis ini akan memberikan wawasan mendalam mengenai bagaimana UX

mempengaruhi keterlibatan dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas sistem secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, data dianalisis dengan pendekatan kombinasi kuantitatif dan kualitatif, untuk memastikan bahwa setiap dimensi yang ditinjau dalam rumusan masalah dapat dievaluasi secara komprehensif. Temuan dari setiap teknik analisis kemudian dibandingkan untuk membangun kesimpulan yang menyeluruh tentang efektivitas SISKOHAT dalam mendukung pelayanan ibadah haji.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran singkat pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah Masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang

Pelaksanaan ibadah haji dan umrah bagi masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang tidak hanya dipandang sebagai kewajiban agama, tetapi juga menjadi bagian penting dari kehidupan sosial-keagamaan. Setiap tahun, jumlah jamaah haji dari kabupaten ini terus meningkat, seiring dengan tingginya minat masyarakat untuk menunaikan rukun Islam kelima. Antusiasme tersebut terlihat dari daftar tunggu (waiting list) yang semakin panjang, bahkan mencapai belasan tahun. Hal ini menegaskan bahwa haji dan umrah bukan sekadar ibadah individual, melainkan simbol prestise sosial dan religius yang sangat dihormati di tengah masyarakat.

Di Kabupaten Sidenreng Rappang, penyelenggaraan ibadah haji dikoordinasikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang yang berperan sebagai penghubung antara jamaah, pemerintah pusat, dan pihak terkait. Proses pendaftaran jamaah haji dilakukan melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), yang berfungsi memastikan data jamaah tersimpan secara akurat, mulai dari tahap pendaftaran, verifikasi, hingga alokasi kuota. Dengan adanya sistem ini, pelayanan administrasi menjadi lebih transparan, meski dalam praktiknya

masih ditemukan sejumlah kendala teknis, seperti keterbatasan jaringan internet di beberapa kecamatan.

Selain haji, masyarakat Sidenreng Rappang juga cukup antusias dalam melaksanakan ibadah umrah. Tren keberangkatan umrah mengalami peningkatan signifikan terutama setelah masa pandemi, seiring dengan terbukanya kembali akses penerbangan ke Arab Saudi. Berbeda dengan haji yang memiliki sistem kuota nasional, umrah lebih fleksibel karena tidak dibatasi oleh kuota, sehingga banyak masyarakat memilih melaksanakan umrah terlebih dahulu sembari menunggu keberangkatan haji. Peran biro perjalanan umrah yang terakreditasi oleh Kementerian Agama sangat membantu masyarakat dalam hal administrasi, manasik, dan pendampingan selama di tanah suci.

Dengan demikian, gambaran pelaksanaan ibadah haji dan umrah masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang menunjukkan adanya semangat religius yang kuat, didukung dengan sistem administrasi modern melalui SISKOHAT. Namun, tantangan tetap ada, terutama terkait pemerataan akses informasi, peningkatan kualitas pelayanan, dan pengawasan terhadap biro perjalanan agar jamaah dapat memperoleh pelayanan yang aman, transparan, dan sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Berdasarkan data terbaru dari Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Selatan, jumlah jamaah haji yang diberangkatkan dari Kabupaten Sidenreng Rappang pada tahun 2024 mencapai 278 orang sulsek.kemenag.go.id+15sulsek.bps.go.id+15sulsek.kemenag.go.id+15.

Untuk musim haji 2025 (1446 H), laporan dari berbagai sumber menyebutkan bahwa ada 263 calon jamaah haji yang diberangkatkan. Rinciannya terdiri dari: 239 jamaah reguler, 9 lansia, 18 penggabungan, dan 7 mutasi, dengan komposisi 60 jamaah laki-laki dan 203 perempuan [RRI+4Ajatappareng Online+4sulsel.kemenag.go.id+4](https://www.sulsel.kemenag.go.id/4).

Angka ini menunjukkan bahwa Kabupaten Sidenreng Rappang secara konsisten mengirimkan antara 260–280 jamaah haji per tahun dalam beberapa tahun terakhir. Jumlah ini menggambarkan realitas bahwa penyelenggaraan ibadah haji di daerah ini melibatkan antrean yang signifikan dari calon jamaah. Panjangnya daftar tunggu—yang sebelumnya tercatat mencapai puluhan tahun—menegaskan betapa terbatasnya kuota nasional dan tingginya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji [Perpustakaan UNM+13Sulselprov+13sulsel.kemenag.go.id+13](https://www.sulselprov.kemenag.go.id/13).

Sekilas pula, pelaksanaan umrah tidak memiliki kuota seperti haji, sehingga masyarakat Sidenreng Rappang juga aktif melaksanakan ibadah umrah—sering menjadi alternatif atau prioritas lebih awal dibanding menunggu giliran keberangkatan haji.

2. Implementasi SISKOHAT dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan pada pendaftaran, verifikasi data, dan pengelolaan kuota jamaah haji

Implementasi SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang dinilai telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan produktivitas dan kualitas layanan penyelenggaraan ibadah haji. Berdasarkan hasil wawancara terhadap 20 responden di Kabupaten Sidenreng

Rappang, mencerminkan adanya kemudahan proses pendaftaran, keakuratan dalam verifikasi data, serta transparansi dalam pengelolaan kuota jamaah.

a. Aspek Pendaftaran

Sebagian besar responden menyatakan bahwa SISKOHAT mempercepat proses pendaftaran jamaah haji. Jika sebelumnya proses administrasi dilakukan secara manual dengan risiko kesalahan pencatatan, kini data dapat langsung dimasukkan ke dalam sistem secara cepat. Salah satu responden menyatakan:

"Sekarang lebih cepat mi kalau daftar, data langsung masuk ke sistem, jadi jamaah juga cepat dapat nomor porsi. Hanya saja kalau jaringan lemot, pelayanan bisa terhambat."

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh responden lain yang menuturkan:

"Dengan adanya SISKOHAT, kami tidak perlu lagi menulis berulang kali, semua otomatis tercatat di sistem. Jamaah tinggal bawa berkas, langsung kami input."

b. Aspek Verifikasi Data

Dalam hal verifikasi data, SISKOHAT dinilai mampu meningkatkan keakuratan informasi jamaah. Sistem ini secara otomatis menolak data ganda atau identitas yang tidak sesuai. Seorang responden mengatakan:

"Kalau ada data ganda, sistem langsung menolak. Jadi lebih aman, tidak ada jamaah yang bisa mendaftar dua kali."

Namun demikian, beberapa responden mengingatkan bahwa verifikasi manual tetap dibutuhkan. Salah seorang responden menjelaskan:

"Meski ada sistem, tetap harus teliti juga. Kadang ada salah ketik, sistem tidak bisa baca. Jadi kami tetap cek manual untuk pastikan semua sesuai dokumen."

c. Aspek Pengelolaan Kuota

Terkait pengelolaan kuota, mayoritas responden menilai bahwa SISKOHAT memberikan transparansi yang lebih baik. Sistem menampilkan daftar tunggu sesuai urutan pendaftaran sehingga kecil kemungkinan terjadi manipulasi. Seorang responden menyebutkan:

"Dengan SISKOHAT, masyarakat bisa tahu sendiri nomor antrian keberangkatan mereka. Jadi semua jelas dan tidak ada pilih kasih."

Namun ada pula responden yang menyampaikan kendala di lapangan:

"Masalahnya, tidak semua jamaah bisa akses internet untuk lihat daftar tunggu. Jadi tetap datang bertanya ke kantor."

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dilihat bahwa implementasi SISKOHAT telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan produktivitas pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang. Hal ini sejalan dengan pendapat Mahmudi (2015) yang menyatakan bahwa produktivitas pelayanan publik diukur dari kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya secara efisien untuk menghasilkan output yang optimal. Dengan adanya SISKOHAT, petugas tidak lagi bergantung pada pencatatan manual yang rawan kesalahan, melainkan dapat langsung menginput data ke sistem, sehingga mempercepat proses pendaftaran dan mengurangi beban administrasi.

Dari sisi kualitas layanan, hasil wawancara menunjukkan bahwa SISKOHAT mampu meningkatkan keakuratan data jamaah, transparansi informasi, serta kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan indikator kualitas layanan menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry dalam (Dwiyanto, 2018), yakni keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*).

Sistem yang dapat menolak data ganda dan mengurangi kesalahan administrasi mencerminkan keandalan layanan, sedangkan kemudahan jamaah dalam mengetahui nomor porsi menunjukkan adanya transparansi dan daya tanggap birokrasi terhadap kebutuhan masyarakat.

Pada aspek pendaftaran, temuan penelitian menunjukkan bahwa SISKOHAT mempercepat prosedur administrasi namun masih terkendala oleh faktor teknis seperti lambatnya jaringan internet. Hal ini menguatkan teori Dwiyanto (2018) yang menekankan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh adanya sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan kompetensi petugas.

Dalam verifikasi data, SISKOHAT terbukti membantu menjaga akurasi informasi jamaah. Namun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa ketelitian petugas tetap menjadi faktor penting, karena sistem tidak dapat mendeteksi kesalahan input manual. Hal ini konsisten dengan pandangan Keban (2014) tentang responsibilitas, yaitu pentingnya kesesuaian pelaksanaan tugas dengan prosedur dan standar yang berlaku.

Terkait pengelolaan kuota, hasil penelitian memperlihatkan bahwa SISKOHAT mendukung prinsip akuntabilitas dalam administrasi publik sebagaimana dijelaskan Dwiyanto (2006), di mana pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat melalui transparansi informasi. Jamaah dapat mengetahui posisi mereka dalam daftar tunggu, sehingga mengurangi potensi manipulasi atau diskriminasi. Namun, masih terdapat kendala pada akses informasi bagi jamaah yang tidak familiar

dengan teknologi, yang mencerminkan tantangan dalam mewujudkan keadilan layanan (Thoha, 2012).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa implementasi SISKOHAT di Kabupaten Sidenreng Rappang sejalan dengan teori efektivitas pelayanan publik, khususnya pada dimensi produktivitas, kualitas layanan, akuntabilitas, dan keadilan. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan pada aspek infrastruktur teknologi dan literasi digital masyarakat agar manfaat sistem dapat dirasakan lebih merata.

3. Transparansi dan akuntabilitas SISKOHAT dalam memberikan kepastian dan kejelasan informasi bagi jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang?

- a. Transparansi Informasi

Transparansi merupakan salah satu indikator penting dalam penyelenggaraan layanan publik. Dalam konteks SISKOHAT, transparansi diwujudkan melalui keterbukaan informasi mengenai pendaftaran, nomor porsi haji, daftar tunggu, hingga estimasi keberangkatan jamaah.

Berdasarkan hasil wawancara dari 20 responden, seorang responden menyatakan bahwa:

“Kami merasa lebih tenang karena sekarang nomor porsi langsung keluar setelah mendaftar, jadi tidak ada lagi keraguan apakah data kami masuk atau tidak.”

Hal ini diperkuat dengan pendapat responden lain yang menegaskan:

“Sebelumnya sering ada isu orang bisa berangkat lebih cepat, sekarang dengan adanya SISKOHAT semua jelas, siapa yang daftar lebih dulu, dia yang dapat nomor antrean dulu.”

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dilihat bahwa keterbukaan informasi yang diberikan SISKOHAT telah meningkatkan kepercayaan masyarakat, karena mereka dapat mengakses data secara langsung tanpa harus khawatir akan adanya permainan kuota atau manipulasi data.

b. Akuntabilitas Layanan

Akuntabilitas layanan dalam SISKOHAT terlihat dari pertanggungjawaban petugas dalam menjelaskan prosedur, menindaklanjuti keluhan, serta memastikan data jamaah valid.

Seorang responden mengungkapkan bahwa:

“Kalau ada data salah, petugas langsung menghubungi kami untuk memperbaiki, jadi kami merasa dilibatkan dan dihargai.”

Responden lainnya menambahkan:

“Petugas SISKOHAT selalu memberikan tanda terima resmi, sehingga kami yakin bahwa pendaftaran dan pembayaran sudah tercatat di sistem pusat.”

Dari wawancara tersebut, terlihat bahwa sistem pertanggungjawaban di SISKOHAT berjalan cukup baik karena setiap proses administrasi memiliki jejak digital dan dokumen resmi yang bisa dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, implementasi SISKOHAT pada aspek transparansi dan akuntabilitas menunjukkan capaian yang cukup baik. Transparansi tercermin dari keterbukaan informasi yang diberikan kepada jamaah, terutama terkait pendaftaran, nomor porsi, daftar tunggu, dan perkiraan keberangkatan. Hal ini sesuai dengan pandangan

Dwiyanto (2008) yang menyatakan bahwa transparansi dalam administrasi publik harus diwujudkan melalui akses informasi yang mudah dan keterbukaan proses penyelenggaraan layanan. Pernyataan responden mengenai kepastian nomor porsi dan daftar antrean haji menunjukkan bahwa keterbukaan SISKOHAT telah berhasil menekan potensi penyalahgunaan wewenang, serta meningkatkan kepercayaan publik.

Dari sisi akuntabilitas, SISKOHAT mendorong petugas untuk bekerja lebih profesional dan bertanggung jawab. Prosedur pencatatan digital, adanya tanda terima resmi, serta komunikasi langsung antara petugas dan jamaah ketika ada kesalahan data menunjukkan bentuk pertanggungjawaban yang nyata. Hal ini sejalan dengan Denhardt & Denhardt (2015) dalam konsep *The New Public Service*, yang menekankan pentingnya akuntabilitas bukan hanya kepada atasan birokrasi, tetapi juga kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Selain itu, Keban (2014) menegaskan bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik mencakup kewajiban penyedia layanan untuk memberikan penjelasan atas setiap keputusan dan tindakan. Hal ini tercermin dalam wawancara ketika responden mengakui bahwa setiap keluhan ditindaklanjuti oleh petugas dengan memberikan klarifikasi dan solusi yang jelas.

Dengan demikian, analisis ini menunjukkan bahwa SISKOHAT mampu menjadi instrumen e-government yang meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan haji di Kabupaten Sidenreng Rappang, meskipun

tantangan berupa keterbatasan infrastruktur jaringan dan literasi digital jamaah masih perlu menjadi perhatian.

4. Akuntabilitas dan transparansi SSKOHAT dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang?
 - a. Akuntabilitas Pelaksanaan SSKOHAT

Akuntabilitas dalam implementasi SSKOHAT dapat dilihat dari sejauh mana petugas melaksanakan tugas sesuai aturan, serta dapat mempertanggungjawabkan setiap layanan kepada jamaah haji. Menurut salah satu responden,

“Pelaksanaan tanggung jawab petugas dalam pendaftaran haji sudah baik, kami langsung diarahkan prosedurnya dan jika ada kekurangan data diberi penjelasan secara rinci.”

Responden lain menambahkan bahwa,

“Petugas melayani dengan jelas dan sabar, ketika ada kendala teknis di sistem, mereka tetap memberikan solusi agar kami tidak bingung.”

Pernyataan ini menunjukkan adanya kesadaran petugas untuk menjaga kualitas pelayanan dengan penuh tanggung jawab.

Dalam konteks akuntabilitas, responden lain juga menyatakan,

“Kami merasa pelayanan lebih tertib, data yang kami serahkan diverifikasi dan selalu ada bukti dokumen yang diberikan kepada jamaah.”

Hal ini memperlihatkan bahwa SSKOHAT membantu menghadirkan akuntabilitas administratif yang kuat, di mana setiap langkah tercatat dan dapat dipertanggungjawabkan.

- b. Transparansi Pelayanan Melalui SSKOHAT

Transparansi pelayanan ditunjukkan dengan keterbukaan informasi mengenai kuota, jadwal keberangkatan, dan status pendaftaran jamaah. Salah satu responden mengatakan,

“Kami bisa mengetahui nomor porsi dan perkiraan keberangkatan dengan jelas, jadi tidak ada lagi kebingungan.”

Responden lain menegaskan,

“Semua informasi pendaftaran dan kuota haji bisa dicek langsung melalui sistem, petugas juga menjelaskan tanpa menutup-nutupi.”

Ini menunjukkan bahwa SISKOHAT berperan penting dalam meningkatkan keterbukaan layanan kepada masyarakat.

Namun, masih ada catatan dari beberapa responden yang menyebutkan,

“Kadang informasi teknis tentang perubahan kuota atau kebijakan baru agak terlambat disampaikan ke jamaah.”

Artinya, meskipun tingkat transparansi sudah baik, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kecepatan penyampaian informasi.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 20 responden, terlihat bahwa akuntabilitas dan transparansi SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang sudah berjalan cukup baik. Pada aspek akuntabilitas, petugas mampu mempertanggungjawabkan layanan yang diberikan, baik dalam bentuk verifikasi data, bukti dokumen, maupun penjelasan prosedur secara jelas kepada jamaah. Hal ini sejalan dengan pandangan Keban (2014) yang menyebutkan bahwa akuntabilitas administrasi publik tercermin dari kemampuan aparatur dalam mempertanggungjawabkan kinerjanya sesuai prosedur dan aturan.

Sistem SISKOHAT juga mendukung akuntabilitas melalui pencatatan yang rapi dan transparan, sehingga setiap data jamaah dapat dipertanggungjawabkan kepada atasan maupun masyarakat. Responden merasa lebih tenang karena data mereka selalu diverifikasi dan tercatat secara sistematis. Kondisi ini mendukung teori Denhardt & Denhardt (2015) dalam konsep New Public Service bahwa birokrasi harus menjunjung tinggi tanggung jawab publik untuk menjaga kepercayaan masyarakat.

Pada aspek transparansi, mayoritas responden menyatakan bahwa informasi terkait nomor porsi, jadwal keberangkatan, dan kuota jamaah dapat diakses dengan jelas melalui sistem maupun penjelasan dari petugas. Hal ini sesuai dengan prinsip transparansi yang dikemukakan oleh Osborne & Gaebler (1992), yaitu keterbukaan informasi publik menjadi salah satu syarat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Namun, masih ditemukan kendala terkait keterlambatan penyampaian informasi tertentu, terutama pada perubahan kuota atau kebijakan baru. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem SISKOHAT sudah mendukung keterbukaan informasi, faktor teknis dan komunikasi masih perlu ditingkatkan agar transparansi berjalan lebih optimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hilaliyah (2023) yang menemukan adanya keterlambatan update informasi pada masa pandemi, serta penelitian JAKD (2023) yang menekankan perlunya peningkatan kualitas jaringan dan sistem untuk mempercepat keterbukaan data.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas dan transparansi dalam penggunaan SISKOHAT di Kabupaten Sidenreng Rappang sudah cukup baik, namun masih membutuhkan penguatan pada aspek kecepatan penyampaian informasi dan optimalisasi komunikasi antara petugas dan jamaah.

B. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan mengaitkan temuan lapangan mengenai implementasi SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang dengan teori-teori efektivitas, akuntabilitas, kualitas layanan, serta kerangka e-government yang telah dipaparkan pada Bab II. Secara umum, temuan penelitian menunjukkan bahwa SISKOHAT telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan produktivitas, kualitas layanan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan haji. Namun demikian, efektivitas tersebut masih dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti infrastruktur jaringan, kompetensi petugas, serta literasi digital jamaah.

1. Produktivitas dan Kualitas Layanan

Temuan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang menunjukkan bahwa SISKOHAT mendorong kenaikan produktivitas pelayanan, yang tercermin dari alur kerja yang lebih ringkas, pencatatan yang tidak berulang, serta proses pelayanan yang lebih cepat dan terstandarisasi. Hal ini sejalan dengan teori produktivitas Mahmudi (2015), yang memandang produktivitas

sebagai kemampuan organisasi memanfaatkan sumber daya untuk menghasilkan output secara efisien.

Hal tersebut juga konsisten dengan penelitian Risma (2024) yang menemukan bahwa SISKOHAT mampu mempercepat pelayanan, meningkatkan akurasi informasi, dan memperbaiki pengalaman pengguna, terutama pada titik layanan front-office. Pada tahap pendaftaran misalnya, waktu pelayanan berkurang karena format input yang sudah tersusun dalam sistem. Namun, dalam kondisi trafik jamaah yang tinggi atau saat jaringan melambat, bottleneck tetap terjadi, sehingga efektivitas sistem sangat bergantung pada kualitas infrastruktur pendukung. Hal ini relevan dengan temuan JAKD (2023) bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik seperti SISKOHAT memerlukan kesiapan jaringan dan perangkat yang memadai.

Dalam perspektif kualitas layanan (Zeithaml, Parasuraman, & Berry), SISKOHAT meningkatkan reliability melalui akurasi verifikasi data, dan meningkatkan responsiveness melalui kemudahan akses status porsi haji secara langsung. Transparansi porsi dan daftar tunggu memberi rasa aman bagi jamaah, karena mereka mengetahui posisi mereka dalam antrean berdasarkan waktu pendaftaran tanpa kemungkinan manipulasi. Fitur-fitur ini memperkuat kualitas layanan secara keseluruhan, yang juga diperkuat oleh bukti dari penelitian Hilaliyah (2023) bahwa SISKOHAT, bahkan di masa pandemi, tetap mampu memberikan pelayanan memuaskan.

2. Verifikasi Data dan Akurasi Informasi

Pada aspek verifikasi data, hasil penelitian menunjukkan bahwa SISKOHAT membantu menolak duplikasi data, meminimalkan kesalahan administratif, dan mempercepat proses validasi identitas jamaah. Namun, ketelitian petugas masih sangat diperlukan terutama ketika terjadi kesalahan ketik atau ketidaksesuaian dokumen fisik. Temuan ini menguatkan pola “otomasi + verifikasi manusia” sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian Fitriani (2021), bahwa meskipun digitalisasi membawa efisiensi, kontrol manusia tetap dibutuhkan demi menjaga mutu data dan mencegah kekeliruan.

Keandalan sistem dalam memproses dan memverifikasi data juga merupakan indikator efektivitas menurut teori (Nonci et al 2025), yang menekankan bahwa efektivitas layanan digital ditentukan oleh akurasi output, kemampuan sistem menolak error, serta kecepatan proses validasi. Temuan di lapangan memperlihatkan bahwa SISKOHAT telah memenuhi sebagian besar indikator ini, meskipun akurasi masih bergantung pada ketelitian petugas dalam proses input awal.

3. Pengelolaan Kuota, Transparansi, dan Akuntabilitas

Terkait pengelolaan kuota, temuan lapangan memperlihatkan bahwa transparansi daftar tunggu meningkat melalui SISKOHAT. Sistem menampilkan urutan pendaftaran secara jelas, sehingga mengurangi potensi manipulasi dan memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan layanan. Hal ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2006) yang menekankan bahwa akuntabilitas pelayanan publik diwujudkan melalui mekanisme yang dapat dipertanggungjawabkan dan transparan.

Peningkatan transparansi ini juga sejalan dengan penelitian Hilaliyah (2023), yang menunjukkan bahwa keterbukaan informasi porsi haji tetap terjaga selama pandemi. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa lambatnya pembaruan informasi tertentu, terutama terkait perubahan kuota atau kebijakan baru. Kendala ini menunjukkan bahwa efektivitas transparansi bukan hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada kecepatan koordinasi dan komunikasi petugas.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan konsep akuntabilitas publik menurut Keban (2014), di mana aparatur negara wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat melalui prosedur kerja yang jelas, dokumentasi resmi, dan jejak informasi yang dapat diverifikasi. Dalam konteks ini, SISKOHAT menyediakan jejak digital (digital trace) yang menjadi bukti administratif atas semua proses pendaftaran.

4. Responsivitas dan Responsibilitas Petugas

Penelitian menunjukkan bahwa responsivitas petugas terhadap keluhan jamaah cukup baik. Petugas secara cepat menanggapi kesalahan data, keterlambatan status, atau pertanyaan mengenai daftar tunggu. Sikap responsif ini sesuai dengan kerangka New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2015), yang menekankan bahwa birokrasi yang ideal adalah birokrasi yang peka terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu memberikan layanan dengan pendekatan humanis.

Dalam hal responsibilitas, petugas menunjukkan kepatuhan terhadap prosedur sistem, menjaga keamanan data, dan memverifikasi informasi jamaah

secara berlapis. Hal ini sesuai dengan pandangan Keban (2014) bahwa tanggung jawab menekankan pentingnya kesesuaian pelaksanaan tugas dengan aturan, SOP, dan standar etika birokrasi.

Temuan ini konsisten dengan penelitian JAKD (2023) dan Fitrianni (2021), yang sama-sama menemukan bahwa SDM tetap memegang peranan penting dalam menjaga kualitas layanan meskipun sistem telah terotomatisasi.

5. Efektivitas SISKOHAT

Jika dilihat berdasarkan teori efektivitas versi Nonci dkk., implementasi SISKOHAT di Kabupaten Sidenreng Rappang telah memenuhi sebagian besar indikator yang ditetapkan, yaitu:

- a. pencapaian tujuan layanan,
- b. akurasi output,
- c. efisiensi prosedur,
- d. transparansi, dan
- e. peningkatan pengalaman pengguna.

Namun demikian, indikator aksesibilitas dan pemerataan literasi digital masih belum sepenuhnya terpenuhi. Jamaah yang berusia lanjut atau tinggal di wilayah dengan jaringan internet terbatas mengalami kesulitan untuk mengakses informasi secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas digital menurut Nonci tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dan ekosistem pendukungnya.

Dengan demikian, efektivitas SISKOHAT dapat dikatakan kuat pada dimensi teknis, tetapi masih perlu diperkuat pada dimensi sosial (literasi jamaah) dan struktural (infrastruktur jaringan).

6. E-Government, Infrastruktur, dan Literasi Digital

Dari perspektif e-government, temuan penelitian mengonfirmasi bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas aplikasi, melainkan juga oleh kesiapan organisasi, infrastruktur, dan kapasitas SDM. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Saraswati (2021) yang menekankan bahwa transformasi digital memerlukan sinkronisasi antara sistem, prosedur, dan kemampuan pengguna.

Di Kabupaten Sidenreng Rappang, keberadaan SISKOHAT telah mempercepat alur pelayanan dan meningkatkan transparansi. Namun, keberlanjutan mutu layanan sangat dipengaruhi oleh kesiapan jaringan internet, SOP mitigasi ketika sistem error, dan pelatihan petugas dalam menangani situasi teknis yang kompleks. Selain itu, literasi digital masyarakat menjadi faktor penting agar manfaat transparansi SISKOHAT dapat dirasakan secara merata.

7. Gap Analysis antara Teori dan Temuan

Secara teoretis, efektivitas layanan digital akan tercapai apabila sistem bekerja cepat, akurat, transparan, dapat diakses, dan memberikan pengalaman layanan yang baik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar indikator tersebut telah terpenuhi di Kabupaten Sidenreng Rappang. Namun terdapat kesenjangan pada aspek aksesibilitas informasi dan kesiapan infrastruktur.

Dengan kata lain, SISKOHAT telah efektif dalam memperbaiki proses pelayanan, tetapi efektivitas dalam aspek pemerataan manfaat masih memerlukan upaya lanjutan.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa implementasi SISKOHAT di Kabupaten Sidenreng Rappang telah memberikan dampak positif terhadap produktivitas, kualitas layanan, akuntabilitas, transparansi, responsivitas, dan responsibilitas pelayanan publik. Temuan penelitian selaras dengan berbagai teori efektivitas pelayanan publik, teori kualitas layanan, dan teori e-government, serta diperkuat oleh teori efektivitas layanan digital menurut Nonci dkk. (2024–2025). Namun demikian, efektivitas tersebut masih dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan literasi digital jamaah. Dengan peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan petugas, serta edukasi kepada jamaah, efektivitas SISKOHAT dapat ditingkatkan menjadi lebih optimal dan merata.

Temuan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang menunjukkan bahwa SISKOHAT mendorong kenaikan produktivitas (alur kerja lebih ringkas, pencatatan tidak berulang) dan perbaikan kualitas layanan (proses pendaftaran lebih cepat, status porsi lebih transparan). Temuan ini konsisten dengan studi (Risma, 2024) yang menilai penerapan SISKOHAT efektif mempercepat pelayanan dan meningkatkan akurasi informasi, terutama pada titik layanan front-office (pendaftaran/validasi) sehingga memperbaiki pengalaman pengguna layanan.

Pada aspek pendaftaran, data lapangan memperlihatkan waktu layanan berkurang karena input terstandardisasi, namun bottleneck tetap muncul saat trafik

pengguna tinggi dan jaringan melambat. Kondisi “efektif tetapi bergantung infrastruktur” ini selaras dengan temuan (JAKD, 2023) yang menegaskan efektivitas SISKOHAT dalam mempercepat alur dan menekan kesalahan manual, namun mengingatkan pentingnya kesiapan jaringan dan perangkat untuk menjaga mutu layanan pada jam sibuk.

Pada verifikasi data, hasil penelitian menunjukkan SISKOHAT membantu menolak duplikasi dan menekan salah entri, tetapi tetap memerlukan ketelitian petugas untuk kasus salah ketik atau kesesuaian dokumen. Pola “otomasi + verifikasi manusia” ini juga ditemukan pada studi (Fitriani., 2021) yang mendeskripsikan SISKOHAT sebagai “jantung informasi” yang meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelacakan status jamaah dari pendaftaran hingga pemulangan, tetapi tetap membutuhkan pengawasan petugas agar mutu data terjaga.

Terkait pengelolaan kuota, temuan di lapangan memperlihatkan transparansi daftar tunggu meningkat (urutan pendaftaran terbaca, potensi manipulasi berkurang), memperkuat akuntabilitas pelayanan. Hasil ini sejalan dengan kajian evaluatif masa pandemi (Hilaliyah, 2023) yang menemukan SISKOHAT tetap mampu memberikan pelayanan yang “memuaskan” dan berjalan sesuai ketentuan, antara lain karena mekanisme informasi kuota/porsi makin terbuka kepada publik meski lingkungan operasional mengalami pembatasan.

Dari kacamata e-government, pola temuan di atas—kecepatan, akurasi, dan transparansi yang meningkat, disertai kebutuhan penguatan jaringan dan

kompetensi SDM—merefleksikan karakter implementasi TIK di birokrasi yang menuntut sinkronisasi sistem–infrastruktur–kapasitas. Ini sejalan dengan analisis penerapan e-government melalui SSKOHAT (Saraswati, 2021) yang menegaskan keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi, prosedur, dan literasi digital masyarakat pengguna layanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menguatkan konsensus riset 5 tahun terakhir: SSKOHAT efektif mempercepat pendaftaran dan meningkatkan kualitas/akuntabilitas layanan, namun keberlanjutan mutu sangat bergantung pada penyiapan infrastruktur jaringan, SOP mitigasi gangguan, dan pelatihan petugas—serta dukungan literasi digital bagi jamaah agar manfaat transparansi (mis. akses mandiri nomor porsi/daftar tunggu) dapat dirasakan lebih merata. Dengan kata lain, posisi temuan di Sidenreng Rappang sejalan dengan studi Risma (2024) dan JAKD (2023) pada aspek produktivitas–kualitas; menegaskan hasil Fitrianni (2021) pada aspek akurasi-rekonsiliasi data; memperluas bukti Hilaliyah (2023) tentang konsistensi layanan dalam kondisi menantang; serta mendukung kerangka e-government Saraswati (2021) bahwa teknologi perlu dibarengi kesiapan institusional agar kinerja pelayanan publik benar-benar naik kelas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SSKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang pada aspek responsivitas dan tanggung jawab telah berjalan cukup baik. Dari sisi responsivitas, petugas mampu merespon keluhan jamaah terkait kesalahan data, keterlambatan pembaruan status, serta informasi daftar tunggu dengan cepat dan solutif, sehingga jamaah merasa

dilayani dengan baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Denhardt & Denhardt (2015) dalam *New Public Service* yang menekankan pentingnya birokrasi publik bersikap peka terhadap kebutuhan masyarakat. Dari sisi responsibilitas, petugas juga menunjukkan tanggung jawab yang tinggi dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan data jamaah dengan prosedur verifikasi berlapis dan pembatasan akses hanya untuk petugas berwenang. Hal ini sesuai dengan pandangan Keban (2014) bahwa tanggung jawab birokrasi publik mencakup kewajiban menjamin keamanan dan keabsahan data. Hasil ini konsisten dengan penelitian Hilaliyah (2023) yang menekankan responsivitas sebagai kunci kepuasan jamaah, serta penelitian Risma (2024) yang menyoroti pentingnya keamanan data dalam meningkatkan kepercayaan publik. Demikian pula, penelitian Fitrianni (2021) dan JAKD (2023) menemukan bahwa meskipun sistem SISKOHAT sudah efektif, kendala infrastruktur dan jaringan masih menjadi hambatan. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa SISKOHAT di Kabupaten Sidenreng Rappang sudah cukup efektif dalam aspek responsivitas dan responsibilitas, meskipun peningkatan sarana teknologi dan kapasitas petugas tetap diperlukan untuk mendukung penyelenggaraan ibadah haji yang lebih optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas pelaksanaan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang telah diterapkan melalui mekanisme verifikasi data, pemberian bukti dokumen, serta penjelasan prosedur pendaftaran haji secara jelas kepada jamaah. Hal ini sejalan dengan konsep akuntabilitas publik yang dikemukakan Keban (2014), di mana setiap aparatur negara wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya secara

transparan kepada publik dan atasannya. Temuan ini juga menguatkan teori Denhardt & Denhardt (2015) tentang *New Public Service* yang menekankan pentingnya tanggung jawab birokrasi dalam menjaga kepercayaan masyarakat.

Pada aspek transparansi, hasil wawancara menunjukkan bahwa jamaah dapat mengetahui nomor porsi, jadwal keberangkatan, dan kuota jamaah dengan lebih terbuka melalui sistem. Petugas juga aktif menjelaskan informasi yang kurang dipahami jamaah, sehingga pelayanan terasa lebih jelas dan dapat diakses. Hal ini sesuai dengan prinsip transparansi dalam administrasi publik yang dikemukakan Osborne & Gaebler (1992), yaitu pemerintah harus membuka akses informasi kepada masyarakat untuk mencegah monopoli informasi dan memperkuat partisipasi publik.

Namun, masih terdapat kendala yang disebutkan responden, yaitu keterlambatan penyampaian informasi terkait perubahan kuota atau kebijakan baru. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah mendukung keterbukaan, kecepatan update data dan penyebaran informasi masih menjadi tantangan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu. Fitrianni (2021) menemukan bahwa implementasi SISKOHAT di Kabupaten Takalar sudah baik dalam hal akuntabilitas, meskipun masih menghadapi kendala teknis. Hilaliyah (2023) juga menegaskan adanya keterlambatan update informasi selama masa pandemi yang berdampak pada kepercayaan jamaah. JAKD (2023) menunjukkan bahwa di Kabupaten Merauke, transparansi layanan meningkat berkat SISKOHAT, tetapi kualitas jaringan menjadi faktor penghambat.

Selanjutnya, Risma (2024) menyoroti bahwa efektivitas SISKOHAT di Lombok Tengah dipengaruhi oleh keterampilan petugas dalam menyampaikan informasi secara terbuka. Sementara itu, Saraswati (2021) menemukan bahwa di Bone, penerapan e-government melalui SISKOHAT telah mendorong peningkatan transparansi, meski masih ada jamaah yang kesulitan memahami sistem digital.

Dengan demikian, pembahasan ini menegaskan bahwa akuntabilitas dan transparansi SISKOHAT di Kabupaten Sidenreng Rappang telah memberikan dampak positif terhadap kepercayaan jamaah, meskipun aspek kecepatan penyampaian informasi dan optimalisasi komunikasi antarpetugas dan jamaah masih perlu ditingkatkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa: pertama, implementasi SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan penyelenggaraan ibadah haji, khususnya pada aspek pendaftaran, verifikasi data, dan pengelolaan kuota jamaah haji. Sistem ini membuat proses lebih cepat, transparan, dan akuntabel dibandingkan metode manual sebelumnya. Masyarakat merasa lebih tenang karena adanya kepastian daftar tunggu dan

kejelasan kuota, sementara petugas lebih terbantu dengan fitur verifikasi otomatis yang meminimalisir data ganda.

Namun demikian, tantangan teknis seperti keterbatasan infrastruktur jaringan, error sistem, dan kebutuhan literasi digital bagi jamaah usia lanjut masih menjadi hambatan yang perlu mendapat perhatian. Dengan demikian, SSKOHAT dapat dikatakan efektif dalam mendukung penyelenggaraan haji, tetapi keberhasilannya masih bergantung pada peningkatan kualitas sarana prasarana dan pendampingan pengguna.

Kedua, implementasi SSKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam aspek responsivitas dan responsibilitas. Petugas mampu memberikan tanggapan cepat terhadap keluhan jamaah, khususnya terkait kesalahan data dan informasi daftar tunggu, serta menunjukkan tanggung jawab yang tinggi dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan data jamaah melalui mekanisme verifikasi dan pengendalian akses. Hal ini mencerminkan bahwa SSKOHAT tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat, meskipun masih diperlukan perbaikan infrastruktur dan peningkatan kapasitas petugas untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal.

Ketiga, Akuntabilitas dan transparansi penggunaan SSKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang telah berjalan cukup baik, di mana petugas mampu mempertanggungjawabkan kinerjanya melalui prosedur verifikasi data yang jelas serta penyediaan informasi terbuka mengenai nomor porsi, jadwal, dan kuota jamaah. Hal ini berdampak pada meningkatnya

kepercayaan jamaah terhadap layanan haji. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa keterlambatan pembaruan data dan penyampaian informasi, sehingga ke depan perlu peningkatan kualitas sistem dan komunikasi agar transparansi dan akuntabilitas dapat lebih optimal.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan tersebut, maka disarankan:

1. Peningkatan Implementasi SISKOHAT pada aspek administratif, masih terdapat kendala teknis pada tahap pendaftaran, verifikasi data, dan pengelolaan kuota. Oleh karena itu, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang perlu meningkatkan sarana prasarana pendukung, khususnya jaringan internet dan perangkat komputer, agar layanan lebih stabil dan cepat. Hal ini akan mendukung manfaat penelitian bagi karyawan SISKOHAT dalam meningkatkan produktivitas dan mengurangi kesalahan administratif.
2. Kualitas pelayanan masih sangat bergantung pada keterampilan operator SISKOHAT. Oleh karena itu, disarankan agar dilakukan pelatihan berkala, bimbingan teknis, serta peningkatan literasi digital bagi pegawai. Langkah ini sejalan dengan manfaat penelitian yang dapat meningkatkan kemampuan karyawan serta memastikan pelayanan lebih profesional kepada jamaah.
3. Sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami proses administrasi haji melalui SISKOHAT. Oleh karena itu, disarankan agar Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang memperkuat fungsi sosialisasi, baik melalui

media cetak, elektronik, maupun layanan tatap muka, agar masyarakat memperoleh informasi yang jelas dan transparan. Saran ini sejalan dengan manfaat penelitian bagi jamaah masyarakat, agar mereka lebih siap secara administratif maupun mental dalam menghadapi proses pemberangkatan haji.

4. Peningkatan fungsi pengawasan dan evaluasi, pengawasan dan evaluasi terhadap sistem masih terbatas pada aspek administratif. Disarankan agar dilakukan evaluasi berkala, tidak hanya menilai kinerja teknis sistem, tetapi juga mencakup kepuasan masyarakat terhadap layanan haji. Dengan demikian, saran ini relevan untuk pemegang kebijakan, agar memiliki dasar empiris dalam merumuskan kebijakan perbaikan layanan publik.
5. Agar manfaat penelitian ini berkembang ke arah pengembangan ilmu pengetahuan, disarankan agar SISKOHAT dapat diintegrasikan dengan sistem layanan publik lain, misalnya sistem kependudukan atau sistem keuangan syariah, sehingga memberikan kontribusi teoretis pada kajian e-government di Indonesia. Integrasi ini juga akan memperkuat dimensi akuntabilitas, efektivitas, dan transparansi dalam administrasi publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J. (2010). *Metodologi Penelitian Agama: Pendekatan Multidisipliner*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Akbar, I. (2022). *Benchmarking Sistem Informasi Haji di Negara Lain*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Amalia, S. (2020). *Optimalisasi SISKOHAT dalam Pelayanan Haji*. Jakarta: Lembaga Penelitian Haji.
- Amran, A. (2020). *Efektivitas Teknologi Informasi dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya Press.
- Budi, A. (2021). *Reformasi Manajemen Haji dengan Teknologi Informasi*. Bandung: ITB Press.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed)*. SAGE Publications.
- Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering (4th ed.)*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fauzi, M. (2021). *Pengawasan Penyelenggaraan Haji Berbasis SISKOHAT*. Jakarta: Kementerian Agama.
- Fitriani, L. (2020). *Evaluasi SISKOHAT dalam Penyediaan Layanan Haji*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fitriani. (2021). Analisis Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kementerian Agama Kabupaten Takalar pada tahun 2020. *Tesis. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.
- Hanafiah, T. (2020). *Pentingnya Literasi Digital bagi Jamaah Haji*. Jakarta: Gramedia.
- Hasan, R. (2020). *Infrastruktur Teknologi Informasi untuk Penyelenggaraan Haji*. Jakarta: Kemenkominfo.
- Hassenzahl, M. &. (2020). User Experience - A Research Agenda. *Journal of User Experience and Interaction Design*, 9(1), 1-17.
doi:10.1016/j.juxid.2020.01.001., 1-17.
- Hidayat, Z. (2020). *Kualitas Data dalam SISKOHAT*. Malang: Universitas Brawijaya.

- Hilaliyah, N. (2023). Evaluasi Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada masa pandemi di Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan tahun 2021–2022. *Tesis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.*
- Iqbal, N. (2021). *Inovasi dalam Sistem Informasi Haji.* Jakarta: Elex Media Komputindo.
- JAKD. (2023). Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten. *Merauke. Jurnal STIA KD Merauke.*
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu.* Yogyakarta: Gava Media.
- Laudon, K. C. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm. 16th Edition.* Pearson.
- Mahmud, A. (2022). *Kendala Teknis dalam Implementasi SISKOHAT.* Makassar: Universitas Hasanuddin Press.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Nurhadi, F. (2021). *Konektivitas Internet dan Penyelenggaraan Haji.* Jakarta: Kompas.
- O'Brien, J. A. (2021). *Introduction to Information Systems.* McGraw-Hill.
- Petter, S. D. (2020). The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Retrospective. *Journal of Management Information Systems, 34(1),*. doi:10.1080/07421222.2020.1892072., 5-23.
- Rahman, T. (2021). *Efisiensi Waktu dalam Penggunaan SISKOHAT.* Padang: Universitas Andalas Press.
- Rahmawati, E. (2021). *Keamanan Data dalam Sistem Informasi Haji.* Bandung: Mizan.
- Risma. (2024). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Lombok Tengah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, Universitas Mataram.*
- Samsul, R. (2023). *Integrasi Data dalam Sistem Informasi Haji.* Jakarta: Universitas Indonesia.
- Saraswati, N. A. (2021). Analisis Penerapan E-Government melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bone. *Tesis. Universitas Hasanuddin.*

- Soekarno, P. (2019). *Sejarah dan Pengembangan SISKOHAT*. Jakarta: LIPI Press.
- Stair, R. &. (2019). (2019). *Fundamentals of Information Systems. 9th Edition*. Cengage Learning.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2012). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Vial, G. (2019). Understanding Digital Transformation: A Review and a Research Agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2),. doi:10.1016/j.jsis.2019.01.003., 118-144.
- Wahid, Y. (2020). *Ketimpangan Teknologi dalam Pelayanan Haji*. Jakarta: Erlangga.
- Wibowo, H. (2021). *Tren Peningkatan Jumlah Jamaah Haji*. Yogyakarta: UGM Press.
- Yusuf, M. (2022). *Kepuasan Jamaah terhadap Layanan SISKOHAT*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Zainuddin, A. (2023). *Koordinasi Antar Instansi dalam Penyelenggaraan Haji*. Jakarta: Kemenag Press.
- Zulkifli, S. (2023). *Akses Teknologi dan Literasi Digital Jamaah Haji*. Makassar: Universitas Hasanuddin Press.

LAMPIRAN

INSTRUMEN PENELITIAN

Teknik: Wawancara Mendalam

Rumusan Masalah: Bagaimana implementasi SISKOHAT dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang, khususnya pada aspek pendaftaran, verifikasi data, dan pengelolaan kuota jamaah haji?

1. Identitas Responden

- Nama:
- Jabatan:
- Lama bekerja/terlibat di pelayanan haji:

2. Kisi-Kisi Wawancara

Aspek Penelitian	Indikator	Contoh Pertanyaan Wawancara
Produktivitas SISKOHAT	Efisiensi waktu, kecepatan layanan, kemudahan penggunaan sistem	- Bagaimana peran SISKOHAT dalam mempercepat proses pendaftaran jamaah haji?- Apakah SISKOHAT membantu mengurangi beban administrasi manual bagi petugas?- Menurut Anda, apakah penggunaan SISKOHAT meningkatkan produktivitas kerja di bagian haji?
Kualitas Layanan	Keakuratan data, transparansi informasi, kepuasan jamaah	- Bagaimana SISKOHAT menjamin keakuratan data calon jamaah haji?- Apakah sistem ini membantu memberikan informasi yang lebih cepat dan jelas kepada

Aspek Penelitian	Indikator	Contoh Pertanyaan Wawancara
		masyarakat?- Bagaimana tanggapan jamaah haji terkait kualitas layanan yang berbasis SISKOHAT?
Aspek Pendaftaran	Proses input data, kemudahan akses, kendala teknis	- Bagaimana prosedur pendaftaran jamaah melalui SISKOHAT?- Kendala apa yang sering muncul dalam proses pendaftaran menggunakan sistem ini?- Bagaimana solusi yang biasanya dilakukan jika terjadi masalah dalam input data jamaah?
Aspek Verifikasi Data	Validasi dokumen, kesesuaian data, keandalan sistem	- Bagaimana proses verifikasi data jamaah dilakukan melalui SISKOHAT?- Apakah sistem ini mampu meminimalisasi kesalahan data?- Bagaimana peran petugas dalam mengawasi keakuratan data jamaah melalui sistem?
Aspek Pengelolaan Kuota	Transparansi kuota, pemerataan, pengawasan	- Bagaimana SISKOHAT membantu dalam mengatur kuota jamaah haji di Kabupaten Sidenreng Rappang?- Apakah sistem ini mampu menjamin transparansi dalam pembagian kuota?- Bagaimana petugas memastikan kuota digunakan secara adil sesuai ketentuan?

Rumusan Masalah Kedua

“Bagaimana implementasi SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidenreng Rappang dalam memenuhi aspek responsivitas dan responsibilitas pelayanan, khususnya dalam menanggapi keluhan jamaah serta menjaga keamanan dan kerahasiaan data?”

Instrumen Penelitian (Pedoman Wawancara)

Teknik: Wawancara Mendalam

Identitas Responden

- Jabatan/Peran: (Petugas SISKOHAT / Jamaah / Pejabat Kemenag)
- Lama terlibat dengan SISKOHAT:

Pertanyaan Wawancara

A. Responsivitas Layanan (Tanggapan terhadap Keluhan Jamaah)

1. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam menanggapi keluhan jamaah terkait penggunaan SISKOHAT?
2. Apa bentuk keluhan yang paling sering muncul dari jamaah (misalnya terkait pendaftaran, daftar tunggu, atau verifikasi data)?
3. Bagaimana mekanisme penanganan keluhan tersebut di kantor Kemenag Kabupaten Sidenreng Rappang?
4. Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana sistem SISKOHAT membantu petugas dalam merespon keluhan dengan cepat dan tepat?
5. Apa kendala yang dihadapi petugas ketika harus menanggapi keluhan jamaah melalui SISKOHAT?

B. Responsibilitas (Tanggung Jawab dan Keamanan Data)

6. Bagaimana prosedur yang diterapkan untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data jamaah dalam SISKOHAT?
7. Menurut Bapak/Ibu, apakah ada standar atau pedoman khusus dari Kementerian Agama terkait perlindungan data jamaah?
8. Bagaimana petugas memastikan bahwa tidak ada penyalahgunaan data jamaah yang tersimpan di dalam sistem?
9. Apakah pernah terjadi kasus kebocoran atau kesalahan dalam pengelolaan data jamaah? Jika iya, bagaimana penanganannya?
10. Menurut Bapak/Ibu, apa yang masih perlu ditingkatkan dari sisi tanggung jawab petugas dalam penggunaan SISKOHAT?

C. Pertanyaan Penutup

11. Bagaimana penilaian umum Bapak/Ibu terhadap SISKOHAT dalam hal kemampuan merespons keluhan jamaah dan menjaga kerahasiaan data?
12. Menurut Bapak/Ibu, apa saran perbaikan agar SISKOHAT lebih efektif pada aspek responsivitas dan tanggung jawab?

Instrumen Penelitian Rumusan Masalah ketiga (Pedoman Wawancara)

A. Akuntabilitas Penggunaan SISKOHAT

1. Bagaimana prosedur pertanggungjawaban petugas dalam mengelola data jamaah melalui SISKOHAT?
2. Apakah ada mekanisme evaluasi atau pengawasan yang dilakukan untuk memastikan data jamaah selalu akurat dan sesuai aturan?
3. Bagaimana SISKOHAT membantu petugas dalam mempertanggungjawabkan kinerja pelayanan haji kepada pimpinan atau pihak terkait?
4. Apakah petugas merasa sistem ini mempermudah atau justru menambah beban dalam hal tanggung jawab pekerjaan?

B. Transparansi Penggunaan SISKOHAT

5. Bagaimana cara SISKOHAT menyajikan informasi terkait daftar tunggu, kuota, dan jadwal keberangkatan kepada jamaah?
6. Apakah jamaah mudah mengakses informasi tersebut secara langsung melalui sistem atau masih harus melalui petugas?
7. Bagaimana peran petugas dalam menjelaskan keterbukaan informasi kepada jamaah, terutama bagi yang kurang memahami teknologi?
8. Adakah kendala yang dihadapi dalam menjaga keterbukaan informasi, misalnya terkait keterbatasan jaringan atau keterlambatan update data?

C. Dampak Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Pelayanan

9. Menurut Bapak/Ibu, apakah keterbukaan informasi dalam SISKOHAT meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap pelayanan haji?

10. Bagaimana tanggapan jamaah ketika mereka merasa informasi yang diperoleh jelas dan dapat dipertanggungjawabkan?
11. Apa saran dari Bapak/Ibu agar SSKOHAT lebih transparan dan akuntabel dalam penyelenggaraan haji ke depan?