

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung telah mengimplementasikan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu sebagai bagian dari upaya modernisasi dan digitalisasi dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Sistem ini dirancang untuk mendukung proses pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu digunakan dalam berbagai tahapan penting administrasi haji, mulai dari pendaftaran calon jemaah, penginputan dan verifikasi data, pengecekan validitas dokumen, hingga pelaporan dan integrasi data secara digital yang mempermudah pengelolaan data jemaah.<sup>1</sup> Melalui sistem ini, calon jemaah haji tidak perlu lagi melakukan proses manual yang sering kali memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan data.

Prosedur yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini dapat diselesaikan secara lebih efisien dengan dukungan aplikasi berbasis komputer. Hal ini tidak hanya meningkatkan kecepatan layanan, tetapi juga mengurangi potensi duplikasi data, kesalahan input, serta memperkuat keamanan dan akuntabilitas informasi jemaah. Hal ini berdampak pada terjadinya keterlambatan proses pelayanan dan ketidaksesuaian data dalam beberapa kasus. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur digitalisasi pendaftaran haji juga belum

---

<sup>1</sup> Hafida Firdaus, et. al., Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo, *ILTIZAM Journal of Shariah Economic Research*, Vol.7, No.1 (2023), pp. 61-72

merata. Calon jemaah, terutama dari kalangan usia lanjut, sering kali mengalami kesulitan dalam memahami proses yang harus dijalani, sehingga tetap membutuhkan pendampingan langsung dari petugas.<sup>2</sup> Meskipun demikian, implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung menunjukkan arah positif dalam membangun sistem pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

Pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di tingkat daerah saat ini masih menghadapi berbagai tantangan operasional dan struktural yang signifikan. Beberapa kendala yang umum dijumpai antara lain adalah ketidaksesuaian data jemaah dan antrean panjang dalam proses pendaftaran. Kondisi tersebut menimbulkan kebutuhan mendesak untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. Sebelum diperlakukannya Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam penyelenggaraan ibadah haji, dulu pemerintahan di Kementerian Agama mengelola informasi atau data calon jemaah haji dengan manual.<sup>3</sup>

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu berfungsi sebagai alat pendukung dalam penyelenggaraan ibadah haji serta membantu dalam berbagai tahap persiapan, seperti: 1) Pendaftaran, yang ditujukan untuk jemaah haji reguler. 2) Pelunasan, yang merupakan langkah berikutnya setelah pendaftaran dan pembayaran awal, menjelaskan tentang jemaah haji yang berhak melakukan

---

<sup>2</sup> Galuh Dwi Ardiana dan Siti Fatimah, Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pendaftaran Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019, *Jurnal MD*, Vol. 7, No. 1, 2021, hal. 32

<sup>3</sup> Fitrah Yuridka, dkk., Aplikasi Pelayanan Program Haji, Umrah Prioritas dan Jadwal Keberangkatan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala, *Jurnal Ilmia Technologia*, Vol. 12, No. 3, 2021, hlm. 150

pelunasan sesuai dengan kuota yang ditetapkan oleh pemerintah. 3) Pembatalan, yang dibagi menjadi dua kategori, yaitu pembatalan untuk jemaah haji reguler dan jemaah haji khusus. 4) Dokumen Haji mencakup paspor serta prosedur pengurusannya, dan juga Dokumen Administrasi Penyelenggaraan Ibadah Haji (DAPIH). 5) Pemberangkatan menjelaskan tentang prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah terkait keberangkatan jemaah, serta pengelolaan data dalam Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. 6) Pemulangan adalah tahap yang dinantikan, di mana Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu menyediakan layanan untuk mendata jemaah haji yang kembali, sesuai dengan data keberangkatan jemaah.<sup>4</sup>

Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan haji, dengan memanfaatkan teknologi informasi guna mempercepat dan mempermudah proses administrasi, sekaligus meminimalisir potensi kesalahan manual. Di sisi lain, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, tepat, dan mudah diakses semakin tinggi. Kepercayaan publik terhadap Kementerian Agama sebagai penyelenggara layanan haji sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan, terutama pada aspek keakuratan data, kecepatan pemrosesan, dan keterbukaan informasi.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek tata kelola pemerintahan, termasuk pelayanan publik berbasis digital. Seiring dengan implementasi reformasi birokrasi, digitalisasi layanan

---

<sup>4</sup> Herni Yuliani, dkk, dalam Syafitri Angraini, *Evektivitas Penggunaan SISKOHAT dalam Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Profinsi Bengkulu*, Skripsi, 2022.

menjadi pilar utama dalam membangun pemerintahan yang bersih, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sistem informasi seperti Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu memiliki keunggulan dalam hal mempercepat alur kerja, mengurangi potensi human error, serta meningkatkan akuntabilitas data dan laporan ke pemerintah pusat.

Kementerian Agama sebagai lembaga penyelenggara haji memiliki peran strategis dalam memastikan pelayanan kepada jemaah berjalan efektif dan terpercaya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pemerintah berkewajiban untuk menyediakan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah secara profesional, akuntabel, dan bertanggung jawab.<sup>5</sup> Implementasi Sistem Informasi Haji Terpadu menjadi bagian integral dalam mewujudkan amanat ini, karena sistem digital mendukung percepatan layanan, akurasi data, serta transparansi proses administrasi.

***Table 1.1***

***Jumlah Jamaah Haji di Kabupaten Tulungagung Tahun 2018-2024***

<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
1.064	1.413	-	-	399	1.187	1.200

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji bab II Pasal 3

Jumlah jamaah di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung mengalami peningkatan setiap tahunnya, tetapi juga mengalami penurunan karena adanya pandemi covid-19 di tahun 2020-2021 dan sekarang mulai mengalami peningkatan kembali. Setiap tahun, jumlah calon jamaah haji di Indonesia terus meningkat. Pada tahun 2024, kuota haji Indonesia mencapai 241.000 jamaah tertinggi dalam sejarah menurut Direktur Pelayanan Haji dalam Negeri, Saiful Mujab.<sup>6</sup> Peningkatan jumlah ini membawa tantangan yang besar terkait manajemen dan kualitas pelayanan haji, sehingga memerlukan efisiensi dan profesionalisme dalam penyelenggaraan.

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama mulai mengembangkan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. Sejak tahun 2010, sistem ini mulai diimplementasikan dalam bentuk SSKOHAT GEN-1, yang memungkinkan pendaftaran dan pelacakan jamaah secara digital. Inovasi ini terus mengalami penyempurnaan. SSKOHAT GEN-2 yang dikembangkan tahun 2014 memperkuat integrasi data pusat dan daerah, serta mempercepat validasi dokumen dan pelaporan. SSKOHAT GEN-3 yang dikembangkan tahun 2016 dilengkapi dengan fitur biometrik, memungkinkan akurasi data identitas jamaah lebih tinggi dan meminimalisasi pemalsuan data.

penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu mempermudah proses verifikasi, pelaporan, dan pencetakan dokumen jamaah secara real-time, serta mendukung sistem pelacakan dan pelaporan yang lebih transparan di Kabupaten Sumedang. Lebih lanjut, dalam laporan resmi Kementerian Agama RI (Ditjen PHU), disebutkan bahwa penggunaan Sistem

---

<sup>6</sup> Amania Salma, Kuota 2024 Terbesar Sepanjang Sejarah Penyelenggaraan Ibadah Haji, 25 Maret 2024

Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu berbasis biometrik mulai diperkenalkan seiring dengan perjanjian kerja sama dengan Pemerintah Arab Saudi, yang menetapkan perlunya data biometrik untuk seluruh jemaah haji sejak 2016. Hal ini sejalan dengan komitmen internasional terhadap penguatan identitas digital dan keamanan perjalanan internasional.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu merupakan sistem digital yang dirancang untuk menyederhanakan dan mempercepat seluruh proses penyelenggaraan ibadah haji, mulai dari tahap pendaftaran, pelunasan, pembatalan, pengurusan dokumen, seperti paspor dan visa, hingga pemberangkatan dan pemulangan jemaah. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu tidak hanya berperan sebagai basis data jemaah, tetapi juga sebagai sistem monitoring dan pelaporan yang real-time bagi pemerintah pusat maupun daerah.

Seiring dengan perkembangan teknologi, Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu kini telah terintegrasi dengan sistem e-Hajj milik Pemerintah Arab Saudi dan aplikasi Satu Haji yang diluncurkan oleh Kementerian Agama RI. Integrasi ini memungkinkan jemaah memantau status pendaftaran, tahapan pelunasan, hingga informasi kloter dan keberangkatan secara mandiri melalui platform digital.<sup>7</sup> Hal ini memberikan transparansi yang lebih tinggi dan mengurangi ketergantungan jemaah pada informasi manual.

Sebagai pelaksana pelayanan ibadah haji di tingkat daerah, Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung memegang tanggung jawab penting dalam

---

<sup>7</sup> Rini Hairani, *Peran Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang*, Skripsi, 2024

memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan efektif, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Seiring transformasi digital di bidang pelayanan publik, penyelenggaraan haji pun dituntut untuk mengikuti arah tersebut, khususnya melalui pemanfaatan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. Dari latar belakang tersebut, penulis merasa penting untuk melakukan penelitian berjudul "**Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung**".

## **B. Fokus dan pertanyaan penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas maka fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?
2. Bagaimana pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?
3. Apa saja implikasi Sistem Informasi dan Komputerosasi Haji Terpadu dalam pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisa kinerja Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung
2. Untuk menganalisa pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung
3. Untuk menganalisa implikasi Sistem Informasi dan Komputerosasi Haji Terpadu dalam pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak terkait atau bagi yang membutuhkan informasi yang terkait dengan penelitian ini.

##### **1. Secara Praktis:**

- a. Penelitian ini dapat membantu pihak Kementerian Agama dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan optimalisasi dalam penggunaannya.
- b. Dengan memahami kinerja sistem dan pelaksanaan pelayanan, diharapkan pengalaman jemaah dalam proses pendaftaran haji dapat ditingkatkan, sehingga mereka merasa lebih puas dan terlayani dengan baik.

##### **2. Secara Teoritis:**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi dan manajemen pelayanan publik, khususnya dalam konteks pelayanan haji.
- b. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengeksplorasi lebih lanjut tentang sistem informasi dalam pelayanan publik, serta tantangan dan solusi yang dihadapi.

## E. Penegasan Istilah

Demi menghindari kesalahpahaman sekaligus untuk mempermudah pembaca dalam memahami permasalahan yang ada, maka penjelasan terkait beberapa istilah yang ada pada judul penelitian ini akan diuraikan.

Adapun istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Definisi Konseptual

#### a. Implementasi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan ialah proses, cara, dan perbuatan menerapkan. Kata penerapan berasal dari kata terap yang berarti menjalankan atau melakukan suatu kegiatan. Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai suatu tujuan yang telah dirumuskan.

Sementara itu, Grindle juga memberikan pandangannya tentang implementasi dengan mengatakan bahwa secara umum, tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (linkage) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah.<sup>8</sup> Oleh karena itu, tugas implementasi mencakup terbentuknya “*a policy delivery system*” di mana sarana-sarana tertentu dirancang dan dijalankan.

---

<sup>8</sup> Grindle dalam Ardi Suzami dkk, Penerapan Sistem SISKOHAT Terhadap Peningkatan Layanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa, Tambora, vol.5 no.2 tahun 2021.

b. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu adalah sistem untuk mengolah seluruh data perhajian di Indonesia yang sudah berbasis teknologi informasi, yang bertugas mengatur pendaftaran, database dokumen haji, akuntansi BPIH, database transportasi haji, database penempatan pemondokan jemaah, informasi publik, sistem informasi kesehatan haji, dan database petugas haji. Penyelenggaraan ibadah haji tidak saja terkait dengan serangkaian kegiatan ritual, tetapi juga terkait dengan serangkaian kegiatan lain seperti pendaftaran, pembinaan haji, pelayanan pemondokan, katering, transportasi darat dan udara, kesehatan, dan perlindungan jemaah baik yang dilakukan didalam tanah air maupun yang dilakukan di Arab Saudi.

c. Pelayanan Haji

Pelayanan adalah suatu proses atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan individu atau kelompok, dengan tujuan memberikan bantuan, dukungan, atau pengalaman yang memuaskan. Dalam konteks ini, pelayanan mencakup interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dalam konteks pelayanan publik, seperti pelayanan haji, pelayanan mencakup semua aspek yang berkaitan dengan pengelolaan dan penyediaan layanan kepada masyarakat, dengan fokus pada efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna. Instansi Pemerintahan menyediakan proses atau serangkaian kegiatan untuk memfasilitasi jemaah dalam melaksanakan ibadah haji.

## **2. Definisi Operasional**

Dalam penelitian ini, kinerja Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu akan dievaluasi berdasarkan beberapa aspek, termasuk keandalan sistem, kemudahan akses, kecepatan proses, serta kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga akan mengkaji bagaimana pelaksanaan pelayanan haji di Kementerian Agama dapat dipengaruhi oleh penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu, serta implikasi yang ditimbulkan terhadap pengalaman jemaah.

## **F. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan skripsi sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Penyusunan penelitian ini akan disusun secara berurutan, penulisan skripsi ini terdiri dari 6 bab, yaitu:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab pertama ini berisi pendahuluan yang di dalamnya mencakup uraian terkait: a) latar belakang masalah, (b) rumusan masalah, (c) tujuan penelitian, (d) batasan masalah, (e) manfaat penelitian, (f) penegasan istilah, serta (g) sistematika skripsi.

### **2. BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab kedua ini merupakan kajian pustaka yang mencakup: (a) Landasan Teoritis, (b) hasil penelitian terdahulu, dan (c) kerangka berpikir teoritis.

### 3. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga penelitian ini merupakan metode penelitian yang di dalamnya mencakup uraian mengenai: (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) lokasi penelitian, (c) kehadiran peneliti, (d) data dan sumber data, (e) teknik pengumpulan data, (f) teknis analisis data, (g) pengecekan keabsahan temuan, dan (h) tahapan- tahapan temuan.

### 4. BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab keempat penelitian ini merupakan hasil penelitian yang di dalamnya mencakup uraian mengenai: (a) hasil penelitian, dan (b) temuan penelitian.

### 5. BAB V PEMBAHASAN

Pada bab kelima dalam penelitian ini merupakan pembahasan. Pada bab lima ini berisi analisis dengan cara melakukan konfirmasi dan sintesis antara temuan penelitian dengan teori dan penelitian yang ada.

### 6. BAB VI PENUTUP

Pada bab keenam penelitian merupakan bagian yang menjadi akhir dari penelitian. Pada bab ini mencakup: (a) kesimpulan dan (b) saran .