

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Ibadah haji adalah rukun Islam yang kelima dan harus dilaksanakan oleh setiap muslim yang memiliki kemampuan, baik dari segi fisik, finansial calon jamaah haji menjadi tahap awal yang sangat penting dalam seluruh rangkaian pelaksanaan haji. Proses ini tidak hanya berkaitan dengan aspek administrasi, tetapi juga mencakup kepastian kuota, kejelasan prosedur, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang di sediakan oleh pemerintahan melalui Kementerian Agama. Jadi, pelayanan yang prima dalam pendaftaran ibadah haji menjadi hal yang sangat penting untuk di analisis secara akademis.¹

Dalam konteks Indonesia yang mayoritas penduduknya menganut agama islam, dari tahun ke tahun terlihat antusias masyarakat untuk menunaikan rukun Islam yang ke lima semakin besar. Ini dapat dipahami mengingat hal bukan saja ibadah yang mengandung kebiasaan sosio religius, namun juga menjadi tradisi yang sudah semakin lama berakar di kalangan masyarakat muslim Indonesia terhadap ibadah haji. Pemerintah Arab saudi memberikan kuota ibadah haji paling besar terhadap Indonesia. Oleh karena itu, pelayanan harus dilakukan secara lebih baik dan profesional. Pendaftaran haji tidak sekedar dianggap sebagai kegiatan administratif, tetapi juga sebagai usaha pemerintah untuk memastikan hak masyarakat dalam mendapatkan peluang untuk melaksanakan ibadah sesuai dengan ajaran agama.

Dalam pelaksanaanya, proses pendaftaran haji harus mengikuti prinsip-prinsip pelayanan publik yang secara transparan, bertanggung jawab, efisien, dan peka terhadap kebutuhan para calon jamah.² Dengan

¹ Ratminto, Dkk, *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan Dari A Sampai Z* (Yogyakarta: Ugm Press, 2017). Hal. 25.

² Hayati, *Manajemen Pelayanan Publik* (Depok: Rajawali Press, 2019). Hal. 45

demikian, pelayanan yang optimal dalam penaftaran haji menjadi sangat penting agar masyarakat bisa merasakan pengalaman pelayanan yang baik dan memuaskan.³

Pendaftaran haji tidak sekedar dianggap sebagai kegiatan administratif, tetapi juga sebagai usaha pemerintah untuk memastikan hak masyarakat dalam mendapatkan peluang untuk melaksanakan ibadah sesuai dengan ajaran agama. Dalam pelaksanaanya, proses pendaftaran haji harus mengikuti prinsip-prinsip pelayanan publik yang secara transparan, bertanggung jawab, efisien, dan peka terhadap kebutuhan para calon jamaah.⁴ Dengan demikian, pelayanan yang optimal dalam penaftaran haji menjadi sangat penting agar masyarakat bisa merasakan pengalaman pelayanan yang baik dan memuaskan.⁵

Dalam perspektif administrasi publik pelayanan haji merupakan bagian dari kewajiban negara untuk memberikan layanan keagamaan kepada masyarakat. Pelayanan ini harus mengacu pada prinsip pelayanan prima (*exellent service*), yaitu pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga mampu melampaui harapan mereka. Ratminto menjelaskan bahwa pelayanan prima mencakup aspek kecepatan, ketetapan, keramahan, kepastian prosedur, dan profesionalitas petugas.⁶ Konsep ini sejalan dengan teori pengelolaan layanan publik yang menekankan pentingnya keandalan, kecepatan tanggapan, jaminan, empati, dan hal-hal berwujud sebagai tolok ukur mutu layanan.⁷ Dengan demikian, keberhasilan penyelenggaraan haji dapat dievaluasi berdasarkan seberapa baik layanan tersebut memenuhi kriteria pelayanan prima.

Secara konseptual, pelayanan unggul di lembaga publik tidak

³ Zaenal Mukarom Dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance* (Bandung: Pustaka Setia, 2016). Hlm. 87.

⁴ Hayati, *Manajemen Pelayanan Publik.*, Hlm. 45.

⁵ *Ibid.*, Hlm. 87.

⁶ *Ibid.*, Hlm. 42.

⁷ Leonard L. Berry A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, ““Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality,”” *Journal Of Retailing* 64, No 1 (1988).12.

hanya berkaitan dengan penyediaan layanan, tetapi juga mencakup kemampuan organisasi untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan dari pengguna layanan melalui kriteria yang dapat di ukur.⁸ Konsep dasar pelayanan prima bersandar pada pemenuhan aspek kualitas yang mencakup kecepatan, ketepatan, keamanan, dan kenyamanan. Dalam konteks pelayanan digital, kualitas layanan yang baik dinilai dari seberapa efektif sistem informasi dapat mengurangi birokrasi dan memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat.⁹

Di era digital saat ini, pemerintah melalui Kementerian Haji dan Umrah telah mengembangkan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk mendukung proses pendaftaran jemaah haji. Sistem ini berfungsi mencatat data jemaah secara terintegrasi, mempermudah validasi, serta memastikan transparansi nomor porsi atau nomor antrian haji.¹⁰ Implementasi SISKOHAT dianggap telah mempermudah proses, namun dalam pelaksanaannya masih ada tantangan seperti kurangnya kemampuan petugas, masalah teknis pada jaringan, dan minimnya pemahaman teknologi digital di kalangan sebagian calon jemaah haji, terutama di antara orang tua atau lanjut usia.¹¹ Kondisi ini menunjukkan bahwa teknologi informasi tidak semata menjamin kualitas pelayanan prima jika tidak di dukung oleh kesiapan sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai.

Pengelolaan ibadah haji secara keseluruhan yang awalnya dikelola oleh Kementerian Agama kini resmi dikelola oleh Kementerian Haji diresmikan pada tahun 2025. Perubahan penanggungjawab terkait

⁸ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Pt. Elex Media Komputindo, 2003). Hal.27

⁹ Helmi Ismail Fahmi, “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji Di Kabupaten Garut,” *Jurnal Publik* 15 No 02 (2021): 60.

¹⁰ H. Ismail Fahmi, “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Terhadap Akses Layanan Haji Di Kabupaten Garut,” *Jurnal Publik* 15 No. 2 (2021).60.

¹¹ Sya’roni Ma’sum Amaludin , Acep Nurlaeli, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jemaah Haji Melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kementerian Agama Karawang,” *Ilmu Pendidikan Islam* 23 No 02 (2025).925.

dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah ini bukan hanya pada tingkatan pusat, melainkan pada seluruh tingkatan baik wilayah maupaun kabupaten atau kota di seluruh Indonesia.

Kantor Kementrian Haji dan Umroh Kabupaten Tulungagung sebagai wajah dari Kementrian Haji dan Umrah di tingkat daerah memegang peran strategis dalam penyelenggaraan pendaftaran ibadah haji. Kantor itu tidak hanya menjadi tempat pendaftaran ibadah, tetapi juga pusat informasi, validasi dokumen, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), hingga pelayanan konsultasi bagi masyarakat. Pelayanan mencerminkan standar pelayanan publik sebagaimana diamanatkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berbunyi “pelayanan publik mengatur tentang hak, kewajiban, asas penyelenggaraan, dan mekanisme pelayanan publik yang bertujuan memberikan kepastian hukum, perlindungan, serta meningkatkan kualitas pelayanan bagi warga negara, mencakup penetapan standar pelayanan, pengelolaan pengaduan, peran masyarakat, hingga sanksi bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan yang tidak mematuhi aturan”.¹²

Jadi, dari Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 itu bertujuan untuk memastikan bahwa setiap masyarakat mendapatkan haknya atas pelayanan yang baik dan berkualitas yang pastinya memenuhi standar tertentu. Secara akademis undang-undang mempunyai ketentuan-ketentuan, yaitu hak dan kewajiban, asas penyelenggaraan, standak pelayanan, pengelolaan pengaduan, peran masyarakat, sanksi. Dengan mngatur ketentuan-ketentuan tersebut undang-undang ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun, hingga saat ini penelitian spesifik mengenai pelayanan prima dalam pendaftaran haji di Kabupaten Tulungagung tahun 2025 masih sangat terbatas. Padahal, padahal pada tahun 2025 terdapat

¹² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

sejumlah pembaharuan regulasi, termasuk penyesuaian biaya haji, kebijakan kuotas, serta teknis pendaftaran berbasis digital atau aplikasi pendaftaran haji melalui gadget yaitu SATU HAJI yang menuntut adaptasi pelayanan di tingkat Kabupaten.¹³ Dengan keadaan tersebut, sangat penting untuk melakukan studi yang memusatkan perhatian pada cara Kementrian Haji dan Umrah Tulungagung mengimplementasikan prinsip pelayanan prima dalam pendaftaran haji, kendala apa yang muncul, serta langkah-langkah perbaikan yang bisa diambil.

Fenomena ini menarik untuk di teliti lebih lanjut karena terdapat jarak antara ekspektasi masyarakat mengenai kemudahan pendaftaran haji dan kenyataan yang ada di lapangan. Dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan yang terbaik dalam sistem SISKOHAT, diharapkan proses pendaftaran haji tidak lagi terlihat sebagai prosedur yang melelahkan, melainkan sebagai langkah yang menawarkan rasa aman dan kenyamanan spiritual bagi para calon tamu Allah. Berdasarkan paparan di atas, penelitian tentang seberapa efektif sistem SISKOHAT dalam memberikan layanan terbaik bagi calon jamaah haji menjadi sangat penting dan mendesak untuk dilakukan sebagai bagian dari evaluasi kritis terhadap layanan publik di lingkungan Kementrian Agama.

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan diatas, perlu adanya pembatasan masalah. Dengan itu, penulis menetapkan batasan masalah hanya pada sistem pelayanan prima dalam pendafrtan haji di Kantor Kementrian Haji dan Umrah Tulungagung. Oleh karna itu, penelitian ini dilakukan guna memberikan jawab atas beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian berikut ini:

1. Bagaimana pelaksanaan SISKOHAT dalam pendaftaran ibadah haji bagi calon jamaah haji di Kantor Kementrian Haji dan Umrah

¹³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 60.

Kabupaten Tulungagung ?

2. Apa kendala yang dihadapi dalam penerapan SISKOHAT dalam pendaftaran haji, baik dari faktor internal maupun eksternal?
3. Bagaimana upaya Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung dalam meningkatkan kualitas SISKOHAT dalam pelayanan prima bagi calon jamaah haji ?

C. Tujuan Penelitian

Menurut fokus dan pertanyaan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan SISKOHAT dalam pendaftaran ibadah haji bagi calon jamaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk mengetahui dan memahami kendala yang dihadapi dalam penerapan SISKOHAT dalam pendaftaran haji, baik dari faktor internal maupun eksternal.
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung dalam meningkatkan kualitas SISKOHAT dalam pelayanan prima bagi calon jamaah haji.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan di capai, adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan serta memberikan wawasan khususnya dalam pengembangan terkait tentang pelayanan pendaftaran ibadah haji yang ideal. Peneliti juga diharapkan bisa memberikan kontribusi untuk kemajuan ilmu administrasi publik dan manajemen dakwah, khususnya dalam memperluas kajian tentang penerapan sistem informasi digital di lembaga pemerintah. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi acuan ilmiah untuk memperkuat teori pelayanan yang unggul serta memberikan pemahaman yang lebih

dalam tentang bagaimana transformasi digital melalui SISKOHAT dapat meningkatkan efisiensi birokrasi.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi sarana untuk menggunakan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama masa perkuliahan ke dalam ranah praktis, serta menambah wawasan mendalam mengenai mekanisme kerja SISKOHAT dalam penyelenggaraan haji.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan edukasi bagi calon jamaah haji mengenai hak-hak pelayanan yang seharusnya mereka terima melalui sistem SISKOHAT. Hasil penelitian ini juga menjadi harapan tidak langsung yang mendorong terciptanya layanan haji yang lebih transparan, pasti, dan memudahkan jamaah dalam proses administrasi.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan konstruktif bagi pengambilan kebijakan di Kementerian Agama dalam meningkatkan kinerja sistem SISKOHAT. Hasil kajian ini dapat digunakan sebagai dasar perbaikan layanan dan optimalisasi sumber daya manusia agar tercipta pelayanan prima yang benar-benar dirasakan seluruh masyarakat.
- d. Penelitian ini dapat menjadi literatur pendukung atau rujukan bagi peneliti lain yang memiliki ketertarikan pada topik manajemen haji atau digitalisasi pelayanan publi. Data dan temuan dalam penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut untuk meneliti variabel lain yang belum terungkap dalam kajian ini, misalnya faktor keamanan siber atau integritas data haji.

E. Penegasan Istilah

Agar tidak menjadi kesalahpahaman dalam mengartikan judul penelitian, maka beberapa istilah penting dalam judul ini perlu adanya

penjelasan secara teori dan operasional yaitu:

1. Pelayanan prima

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah bentuk pelayanan terbaik yang akan diberikan kepada penyelenggara ke pelanggan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan, kenyamanan, dan kepercayaan melalui sikap profesional, kemampuan, tanggung jawab, serta etika pelayanan yang tinggi.¹⁴

Pelayanan prima tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan pelanggan, namun juga memberikan nilai tambah berupa pengalaman pelayanan yang cepat, tepat, sopan, ramah, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dalam konteks nya pendaftaran ibadah haji, pelayanan prima berarti kemampuan aparatur Kementrian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung dalam memberikan layanan administrasi pendaftaran yang jujur, akurat, ramah, efisien, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Pendaftaran ibadah haji

Pendaftaran haji merupakan tahap awal dari keseluruhan proses penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan oleh calon jamaah melalui sistem dan mekanisme resmi yang ditetapkan oleh Kementrian Agama RI. Pendaftaran haji tidak hanya bersifat administratif, akan tetapi juga merupakan langkah awal dalam pembinaan dan pendataan calon jamaah haji secara nasional. Proses ini bertujuan untuk pelaksanaan ibadah haji tertib, transparan, serta menjamin hak setiap warga negara untuk melaksanakan ibadah haji sesuai urutan pada pendaftaran dan kuota yang tersedia.¹⁵

3. Sistem SISKOHAT

Sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT Terpadu) merupakan sistem informasi berbasis teknologi yang dikembangkan

¹⁴ Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. 15.

¹⁵ Sela Melinda, "Implementasi Manajemen Pelayanan Dan Pembinaan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro" (2024). Hal 18.

oleh Kementerian Agama RI untuk mengintegrasikan seluruh proses administrasi penyelenggaraan ibadah haji secara nasional. Sistem ini mencakup berbagai layanan, mulai pendaftaran calon jamaah haji atau pembuatan nomor porsi, pelimpahan nomor porsi, verifikasi, pengelolaan kuota, hingga pelaporan keberangkatan dan pemulangan jamaah.

SISKOHAT Terpadu berfungsi sebagai sarana utama dalam mewujudkan transparansi, efisiensi, akurasi data, dan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Penggunaan SISKOHAT Terpadu memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, khususnya dalam pelimpahan nomor porsi calon jamaah haji. Dengan adanya sistem ini, proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat diminimalkan, sehingga potensi kesalahan data, keterlambatan, serta ketidaksesuaian informasi dapat dikurangi secara signifikan.¹⁶

4. Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung

Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung adalah instansi dibawah tingkat daerah yang berwenang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang haji dan umrah di wilayah Kabupaten Tulungagung.¹⁷ Secara operasional, instansi ini didefinisikan sebagai pusat kendali administrasi yang mengelola siklus pendaftaran jemaah, mulai dari validasi dokumen kependudukan hingga penginputan data biometrik ke dalam sistem nasional. Kantor ini berjalan sebagai garda terdepan dalam penerapan kebijakan pelayanan publik yang bersifat transparan dan akuntabel

¹⁶ Syafitri Angraini, “Efektivitas Penggunaan Siskohat Dalam Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jama’ah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu” (2022).Hlm. 45.

¹⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah. Lembaran Negara Republik Indonesia. Pasal 10.

sesuai dengan standar pelayanan prima (*service excellence*) yang di terapkan pemerintah.

Secara operasional dalam penelitian ini yang dimaksud dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung adalah unit kerja instansi pemerintah yang secara langsung bertanggung jawab dalam pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji, sebagai lokasi penelitian tempat observasi, wawancara, dan dokumen.

F. Sitematika Pembahasan

Penulisan sistematika pembahasan untuk memberikan gambaran yang jelas, menyeluruh, dan sistematis mengenai alur penelitian ini, maka pembahasan dalam skripsi ini dibagi menjadi enam bab yang saling berhubungan sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan

Membahas tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab II: Kajian Pustaka

Membahas tentang landasan teori yang relevan, meliputi konsep dasar sistem SISKOHAT, teori pelayanan prima (*service excellence*) beserta dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), regulasi pendaftaran haji terkini (aplikasi SATU HAJI), penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.

Bab III: Metode Penelitian

Membahas tentang prosedur pelaksanaan riset, mencakup pendekatan deskriptif kualitatif, jenis penelitian studi kasus, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dokumentasi), analisis data model interaktif, dan pengecekan kebasahan data (triangulasi).

Bab IV: Hasil Penelitian

Memahas tentang pemaparan data objektif dari lapangan mengenai gambaran umum Kantor Kementerian Haji dan Umrah

Kabupaten Tulungagung serta paparan data terkait pelaksanaan SISKOHAT, kendala internal/eksternal yang dihadapi, dan upaya mitigasi yang dilakukan instansi.

Bab V: Pembahasan

Membahas tentang analisis mendalam yang mengambungkan temuan data lapangan dengan landasan teori. Bagian ini berfokus pada efektivitas SISKOHAT berdasarkan dimensi SERVQUAL, faktor penyebab kendala teknis dan sosiologis, serta kebijakan dikresi lokal dan inovasi layanan jemput bola (*home service*).

Bab VI: Penutup

Merupakan bab terakhir yang memuat kesimpulan hasil penelitian untuk menjawab segala fokus masalah, implikasi penelitian (teoritis dan praktis), serta saran-saran konstruktif bagi penulis, instansi, masyarakat dan peneliti selanjutnya.