



Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Haji Melalui Sistem Aplikasi Siskohat di Kantor Pelayanan Haji dan Umrah Kota Bengkulu

Eki Gusman ¹⁾, Yanuar Rikardo ²⁾, Dahlia ³⁾, Bando Amin C. Kader ⁴⁾

^{1,2,3,4)} Program Studi Administrasi Publik Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ ekigusman@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [29 April 2026]

Revised [18 Juni 2026]

Accepted [23 Juni 2026]

KEYWORDS

Evaluation, Public Service, Hajj Registration, SISKOHAT.

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Pelayanan pendaftaran ibadah haji merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam menjamin tertib administrasi dan kepastian keberangkatan jamaah haji. Seiring dengan meningkatnya jumlah calon jamaah haji setiap tahun, Kementerian Agama Republik Indonesia menerapkan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebagai sistem pelayanan pendaftaran haji berbasis teknologi informasi. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan pendaftaran haji melalui sistem aplikasi SISKOHAT di Kantor Pelayanan Haji dan Umrah di Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang berasal dari pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Analisis data menggunakan model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) untuk menilai pelaksanaan pelayanan secara menyeluruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada komponen konteks, penerapan SISKOHAT telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan pendaftaran haji. Pada komponen input, masih terdapat keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung. Pada komponen proses, pelayanan belum berjalan optimal akibat gangguan jaringan dan sistem aplikasi. Sementara pada komponen produk, penggunaan SISKOHAT memberikan kemudahan dan transparansi dalam pendaftaran haji, meskipun belum sepenuhnya maksimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas jaringan, penguatan sumber daya manusia, serta pembaruan sistem guna meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran haji.

ABSTRACT

Hajj registration services are a form of public service that has an important role in ensuring administrative order and certainty of the departure of pilgrims. Along with the increasing number of prospective pilgrims every year, the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia implements the Integrated Hajj Computerized Information System (SISKOHAT) as an information technology-based hajj registration service system. However, in its implementation, various obstacles are still found that affect the quality of service. This study aims to evaluate the Hajj registration service through the SISKOHAT application system at the Hajj and Umrah Service Office in Bengkulu City. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The data collection technique was carried out through observation, interviews, and documentation with informants from employees of the Hajj and Umrah Implementation Section. Data analysis uses the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model to assess the overall implementation of services. The results of the study show that in the context component, the implementation of SISKOHAT is in accordance with the needs of hajj registration services. In the input component, there are still limitations of human resources and supporting facilities. In the process component, the service has not run optimally due to network and application system disruptions. Meanwhile, in the product component, the use of SISKOHAT provides convenience and transparency in Hajj registration, although it is not fully optimal. Therefore, it is necessary to improve the quality of the network, strengthen human resources, and update the system to improve the quality of Hajj registration services.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan transparan. Dalam era perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk mampu beradaptasi dengan memanfaatkan sistem digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting bagi masyarakat Indonesia adalah pelayanan pendaftaran ibadah haji. Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh umat Islam yang mampu secara fisik, mental, dan finansial. Sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki jumlah calon jamaah haji yang sangat besar setiap tahunnya sehingga memerlukan sistem pelayanan administrasi yang terintegrasi dan profesional.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Pemerintah melalui Kementerian Agama bertanggung jawab

dalam memberikan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan kepada jamaah haji mulai dari proses pendaftaran, pemberangkatan, pelaksanaan ibadah di tanah suci, hingga pemulangan jamaah ke tanah air. Seiring meningkatnya jumlah calon jamaah haji setiap tahun, pelayanan administrasi haji menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam pengelolaan data, transparansi pelayanan, serta efektivitas proses pendaftaran. Pada masa sebelumnya, pelayanan pendaftaran haji masih dilakukan secara manual menggunakan pencatatan tertulis, mesin ketik, dan pengarsipan sederhana sehingga proses pelayanan menjadi lambat, kurang efektif, dan rentan terhadap kesalahan administrasi.

Perkembangan teknologi informasi kemudian mendorong Kementerian Agama Republik Indonesia untuk melakukan inovasi pelayanan berbasis digital melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHA). Sistem ini dirancang sebagai sistem pelayanan berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan seluruh data dan proses administrasi haji secara nasional. SISKOHA memungkinkan proses pendaftaran haji dilakukan secara online dan real-time sehingga mempermudah pengelolaan data jamaah, penentuan nomor porsi keberangkatan, pengelolaan dokumen, serta koordinasi dengan Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH). Kehadiran SISKOHA diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, akurasi, dan transparansi pelayanan pendaftaran haji di seluruh Indonesia.

Kota Bengkulu sebagai salah satu daerah yang memiliki jumlah calon jamaah haji cukup tinggi juga menerapkan pelayanan pendaftaran haji berbasis SISKOHA melalui Kantor Pelayanan Haji dan Umrah Kota Bengkulu. Berdasarkan data tahun 2024, jumlah pendaftar haji di Kota Bengkulu mencapai 690 orang. Jumlah tersebut menunjukkan tingginya minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji sehingga membutuhkan sistem pelayanan yang mampu memberikan pelayanan cepat, tepat, dan akurat. Penggunaan SISKOHA diharapkan dapat membantu petugas dalam mengelola proses pendaftaran jamaah secara lebih efektif dibandingkan sistem manual yang sebelumnya digunakan.

Meskipun demikian, dalam implementasinya pelayanan pendaftaran haji melalui sistem aplikasi SISKOHA masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan hasil pra penelitian, ditemukan beberapa permasalahan yang memengaruhi kualitas pelayanan pendaftaran haji di Kantor Pelayanan Haji dan Umrah Kota Bengkulu. Salah satu permasalahan utama adalah gangguan jaringan pada sistem SISKOHA akibat terhentinya jaringan khusus dari pusat sehingga pelayanan harus menggunakan jaringan VPN dan wifi kantor yang tidak stabil. Kondisi tersebut menyebabkan akses aplikasi menjadi lambat dan proses pelayanan pendaftaran tidak berjalan optimal.

Selain itu, kendala teknis pada aplikasi juga sering terjadi, seperti munculnya status “processing” dalam waktu lama tanpa adanya indikator yang jelas mengenai proses yang sedang berlangsung. Hal tersebut menimbulkan kebingungan bagi petugas pelayanan karena tidak diketahui apakah proses berhasil, gagal, atau mengalami gangguan sistem. Akibatnya, pelayanan menjadi lebih lambat dan berpotensi menyebabkan kesalahan input data. Permasalahan lainnya adalah keterbatasan sumber daya manusia yang menguasai pengoperasian aplikasi SISKOHA. Jumlah petugas operator yang terbatas tidak sebanding dengan peningkatan jumlah calon jamaah haji sehingga proses pelayanan sering mengalami keterlambatan, terutama pada tahap verifikasi data dan pendampingan pendaftaran jamaah.

Gangguan sistem juga pernah terjadi secara nasional ketika aplikasi SISKOHA mengalami down akibat penggunaan serentak oleh seluruh kantor Kementerian Agama di Indonesia. Gangguan tersebut menyebabkan pelayanan pendaftaran haji harus dilakukan secara manual sementara waktu. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun SISKOHA telah memberikan banyak kemudahan dalam pelayanan pendaftaran haji, masih terdapat berbagai hambatan teknis maupun nonteknis yang perlu dievaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang penyelenggaraan haji.

Evaluasi terhadap pelayanan pendaftaran haji melalui sistem aplikasi SISKOHA menjadi penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut telah berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Evaluasi diperlukan untuk menilai efektivitas pelayanan, kesiapan sarana dan prasarana, kompetensi petugas, serta kualitas hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, evaluasi dilakukan menggunakan model CIPP (Context, Input, Process, Product) yang menilai pelayanan berdasarkan aspek konteks, masukan, proses, dan hasil pelayanan. Model ini dianggap relevan karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan pelayanan pendaftaran haji melalui sistem aplikasi SISKOHA.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Haji Melalui Sistem Aplikasi SISKOHA di Kantor Pelayanan Haji dan Umrah Kota Bengkulu.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran haji berbasis teknologi informasi serta menjadi bahan evaluasi bagi instansi terkait dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang lebih baik.



LANDASAN TEORI

Pelayanan pendaftaran haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan bentuk pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, teori yang digunakan adalah teori evaluasi model CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikemukakan oleh Dr. Gede Hendra Divayana (2018:21). Model evaluasi CIPP digunakan untuk menilai keberhasilan suatu program atau pelayanan secara menyeluruh, mulai dari kebutuhan program, sumber daya yang digunakan, proses pelaksanaan, hingga hasil yang diperoleh.

Evaluasi konteks (*context*) digunakan untuk mengetahui kesesuaian penerapan sistem SISKOHAT dengan kebutuhan pelayanan pendaftaran haji. Pada aspek ini, evaluasi difokuskan pada tujuan pelayanan, kebutuhan calon jamaah haji, serta relevansi penggunaan sistem berbasis digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Evaluasi input (*input*) menilai kesiapan sumber daya yang mendukung pelaksanaan pelayanan, seperti ketersediaan sarana dan prasarana, jaringan internet, perangkat komputer, serta kompetensi petugas dalam mengoperasikan aplikasi SISKOHAT.

Selanjutnya, evaluasi proses (*process*) dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan pendaftaran haji melalui SISKOHAT berlangsung. Aspek ini mencakup prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, hambatan teknis, serta efektivitas penggunaan sistem dalam proses administrasi pendaftaran haji. Sementara itu, evaluasi produk (*product*) bertujuan menilai hasil pelayanan yang diperoleh setelah penggunaan SISKOHAT, seperti peningkatan kualitas pelayanan, ketepatan data, kemudahan akses informasi, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran haji.

Dengan menggunakan model evaluasi CIPP, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai pelaksanaan pelayanan pendaftaran haji melalui sistem aplikasi SISKOHAT di Kantor Pelayanan Haji dan Umrah Kota Bengkulu.

Indikator Evaluasi Model CIPP

1. Evaluasi Konteks (*Context*)

- a) Kesesuaian sistem SISKOHAT dengan kebutuhan calon jamaah haji.
- b) Kejelasan tujuan pelayanan pendaftaran haji berbasis SISKOHAT.

2. Evaluasi Masukan (*Input*)

- a) Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung.
- b) Kompetensi petugas dalam mengoperasikan aplikasi SISKOHAT.

3. Evaluasi Proses (*Process*)

- a) Kendala atau hambatan selama proses pelayanan.
- b) Kecepatan pelayanan pendaftaran haji melalui SISKOHAT.

4. Evaluasi Produk (*Product*)

- a) Peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran haji.
- b) Ketepatan data dan kejelasan informasi yang dihasilkan sistem SISKOHAT

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian mengenai Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Haji Melalui Sistem Aplikasi SISKOHAT di Kantor Pelayanan Haji dan Umrah Kota Bengkulu dilakukan dengan menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan pendaftaran haji melalui aplikasi SISKOHAT telah berjalan dengan baik serta mengidentifikasi berbagai kendala yang terjadi dalam pelaksanaannya. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan pendaftaran haji.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Evaluasi Komponen Konteks (*Context*)

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dinilai telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan pendaftaran haji di Kantor Pelayanan Haji dan Umrah Kota Bengkulu. Sistem ini membantu petugas dalam melakukan pengelolaan data calon jamaah haji secara lebih cepat, teratur, dan transparan dibandingkan sistem manual yang sebelumnya

digunakan. Kehadiran SISKOHAT juga memberikan kemudahan bagi petugas dalam melakukan verifikasi data, penginputan identitas jamaah, serta penentuan nomor porsi keberangkatan.

Tujuan penerapan SISKOHAT juga sudah dipahami oleh petugas sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Sistem ini dianggap mampu meminimalisir kesalahan administrasi dan meningkatkan ketepatan data jamaah haji. Selain itu, penggunaan sistem online dan real-time mempermudah koordinasi antara Kantor Pelayanan Haji dan Umrah Kota Bengkulu dengan Kementerian Agama pusat maupun Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH).

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan tujuan pelayanan belum sepenuhnya tercapai secara optimal. Kendala tersebut terutama berkaitan dengan gangguan jaringan dan keterbatasan sistem ketika digunakan secara bersamaan dalam skala nasional.

Evaluasi Komponen Masukan (*Input*)

Pada komponen input, hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung pelayanan pendaftaran haji melalui SISKOHAT di Kantor Pelayanan Haji dan Umrah Kota Bengkulu belum sepenuhnya memadai. Walaupun kantor telah memiliki perangkat komputer dan jaringan internet sebagai fasilitas utama pelayanan, kualitas jaringan internet masih sering mengalami gangguan. Hal ini terutama terjadi setelah jaringan khusus SISKOHAT dari pusat mengalami kendala akibat habisnya kontrak kerja sama dengan pihak Telkom sehingga pelayanan harus menggunakan VPN dan jaringan wifi kantor yang kurang stabil.

Kondisi jaringan yang lambat menyebabkan proses akses aplikasi SISKOHAT menjadi terganggu dan memperlambat pelayanan kepada calon jamaah haji. Petugas sering harus menunggu cukup lama ketika melakukan penginputan data atau verifikasi pendaftaran jamaah. Selain itu, munculnya tampilan "processing" dalam sistem tanpa adanya kejelasan status proses juga menjadi hambatan dalam pelayanan.

Dari aspek sumber daya manusia, jumlah petugas operator SISKOHAT masih terbatas dibandingkan jumlah pendaftar haji yang terus meningkat setiap tahun. Keterbatasan petugas menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat, terutama pada saat jumlah pendaftar meningkat. Berdasarkan hasil wawancara, proses pendaftaran satu orang jamaah haji membutuhkan waktu sekitar 20 hingga 25 menit. Meskipun demikian, petugas pelayanan dinilai telah memiliki kemampuan dasar dalam mengoperasikan aplikasi SISKOHAT dan memahami prosedur pelayanan pendaftaran haji.

Evaluasi Komponen Proses (*Process*)

Hasil penelitian pada komponen proses menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran haji melalui sistem aplikasi SISKOHAT belum berjalan secara optimal. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala teknis yang memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Gangguan jaringan menjadi salah satu hambatan utama yang sering terjadi dalam penggunaan aplikasi SISKOHAT. Ketika jaringan internet lambat atau server pusat mengalami gangguan, proses pelayanan menjadi terhambat sehingga calon jamaah harus menunggu lebih lama.

Selain gangguan jaringan, aplikasi SISKOHAT juga pernah mengalami down secara nasional akibat tingginya penggunaan sistem secara bersamaan oleh seluruh kantor Kementerian Agama di Indonesia. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan pendaftaran haji di Kantor Pelayanan Haji dan Umrah Kota Bengkulu tidak dapat dilakukan secara online dan sementara dialihkan menggunakan sistem manual. Hal ini menunjukkan bahwa ketergantungan penuh terhadap sistem pusat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan.

Meskipun terdapat berbagai hambatan, petugas pelayanan tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan melakukan pendampingan kepada calon jamaah haji selama proses pendaftaran berlangsung. Petugas juga membantu menjelaskan persyaratan administrasi, tata cara pendaftaran, serta prosedur penggunaan sistem kepada jamaah agar proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar. Kecepatan pelayanan pendaftaran haji dinilai belum maksimal karena dipengaruhi oleh kualitas jaringan internet dan stabilitas server aplikasi. Namun secara umum, prosedur pelayanan sudah dilaksanakan sesuai dengan aturan dan standar operasional yang berlaku.

Evaluasi Komponen Produk (*Product*)

Pada komponen produk, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan SISKOHAT memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan pendaftaran haji di Kantor Pelayanan Haji dan Umrah Kota Bengkulu. Sistem ini mampu meningkatkan transparansi dan ketepatan data jamaah haji



karena seluruh data tersimpan secara digital dan terintegrasi langsung dengan sistem pusat Kementerian Agama.

Penggunaan SISKOHAT juga mempermudah petugas dalam melakukan pencarian data jamaah, pencetakan dokumen, serta pengelolaan nomor porsi keberangkatan haji. Selain itu, calon jamaah haji dapat memperoleh kepastian nomor porsi secara lebih cepat setelah melakukan pembayaran setoran awal BPIH melalui bank yang telah ditentukan.

Dari sisi pelayanan, masyarakat merasa lebih mudah memperoleh informasi mengenai proses pendaftaran haji dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Pelayanan menjadi lebih tertib, sistematis, dan terdokumentasi dengan baik. Namun demikian, kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh kendala teknis sistem dan keterbatasan sumber daya manusia. Secara keseluruhan, penerapan sistem aplikasi SISKOHAT di Kantor Pelayanan Haji dan Umrah Kota Bengkulu telah memberikan manfaat yang cukup besar dalam mendukung pelayanan pendaftaran haji berbasis digital. Akan tetapi, untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara maksimal masih diperlukan perbaikan terhadap kualitas jaringan, pembaruan sistem aplikasi, serta penambahan sumber daya manusia yang kompeten dalam pengoperasian SISKOHAT.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendaftaran haji melalui sistem aplikasi SISKOHAT di Kantor Pelayanan Haji dan Umrah Kota Bengkulu sudah berjalan cukup baik, namun masih menghadapi beberapa hambatan teknis dan administratif yang memerlukan perhatian lebih lanjut agar pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung secara optimal, efektif, dan efisien

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Haji Melalui Sistem Aplikasi SISKOHAT di Kantor Pelayanan Haji dan Umrah Kota Bengkulu, diketahui bahwa penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi telah memberikan perubahan yang cukup signifikan dalam proses pelayanan pendaftaran haji. Evaluasi penelitian ini menggunakan model CIPP (Context, Input, Process, Product) yang menilai pelaksanaan pelayanan dari aspek konteks, masukan, proses, dan hasil pelayanan.

Pada komponen konteks, penerapan SISKOHAT dinilai telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan pendaftaran haji di era digital. Penggunaan sistem berbasis komputer membantu pemerintah dalam meningkatkan transparansi, ketepatan data, dan efektivitas pelayanan administrasi haji. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan penerapan SISKOHAT sebagai sistem pelayanan modern telah berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi informasi. Sistem ini juga mempermudah petugas dalam melakukan pengelolaan data jamaah secara terintegrasi dengan Kementerian Agama pusat dan Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH). Dengan demikian, pelayanan menjadi lebih tertib dan terorganisir dibandingkan sistem manual sebelumnya.

Pada komponen input, penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan masih belum sepenuhnya memadai. Permasalahan utama yang ditemukan adalah kualitas jaringan internet dan server yang belum stabil sehingga memengaruhi kelancaran akses aplikasi SISKOHAT. Gangguan jaringan menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan menghambat proses penginputan maupun verifikasi data jamaah haji. Selain itu, keterbatasan jumlah petugas operator juga menjadi hambatan dalam pelayanan karena jumlah pendaftar haji yang terus meningkat tidak sebanding dengan jumlah sumber daya manusia yang tersedia. Kondisi ini berdampak pada lamanya waktu pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, petugas pelayanan telah memiliki kemampuan dasar dalam mengoperasikan aplikasi SISKOHAT dan memahami prosedur pelayanan pendaftaran haji.

Pada komponen proses, pelayanan pendaftaran haji melalui sistem aplikasi SISKOHAT belum berjalan secara optimal akibat adanya hambatan teknis yang sering terjadi. Gangguan jaringan dan server pusat menyebabkan aplikasi sulit diakses bahkan pernah mengalami down secara nasional ketika digunakan secara bersamaan oleh seluruh kantor Kementerian Agama di Indonesia. Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan masih memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap kestabilan jaringan pusat. Akibatnya, pelayanan kepada masyarakat mengalami keterlambatan dan dalam kondisi tertentu harus dilakukan secara manual sementara waktu. Walaupun demikian, petugas tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan membantu calon jamaah haji dalam proses pendaftaran dan memberikan informasi terkait prosedur pelayanan.

Pada komponen produk, penggunaan SISKOHAT memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran haji. Sistem ini mampu meningkatkan akurasi data, mempermudah pencarian informasi jamaah, serta memberikan kepastian nomor porsi keberangkatan secara lebih cepat dan transparan. Selain itu, pelayanan administrasi menjadi lebih tertib dan terdokumentasi dengan baik karena seluruh data tersimpan secara digital. Masyarakat juga merasa lebih

mudah memperoleh informasi terkait proses pendaftaran haji dibandingkan sebelumnya. Namun demikian, hasil pelayanan belum sepenuhnya maksimal karena masih dipengaruhi oleh gangguan teknis sistem dan keterbatasan sumber daya manusia.

Secara keseluruhan, penerapan sistem aplikasi SISKOHAT di Kantor Pelayanan Haji dan Umrah Kota Bengkulu telah memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Akan tetapi, masih diperlukan beberapa perbaikan untuk mendukung optimalisasi pelayanan, seperti peningkatan kualitas jaringan internet, pembaruan sistem aplikasi, serta penambahan dan pelatihan sumber daya manusia agar pelayanan pendaftaran haji dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya evaluasi ini, diharapkan pelayanan pendaftaran haji melalui SISKOHAT dapat terus dikembangkan sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada calon jemaah haji.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu telah berjalan sesuai dengan tujuan pelayanan pendaftaran haji. Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) mampu memberikan pelayanan yang menyeluruh, mulai dari pendaftaran, penyediaan informasi jadwal keberangkatan, hingga proses pembatalan dan pelimpahan nomor porsi. Seluruh proses tersebut dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, sehingga pelayanan menjadi lebih tertib, terstruktur, dan memberikan kepastian hukum serta administrasi bagi calon jemaah haji. Dengan demikian, SISKOHAT dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas dan keandalan pelayanan pendaftaran haji.

Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan pendaftaran haji melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu secara umum tergolong cukup baik dan memadai untuk menunjang pelaksanaan pelayanan. Fasilitas utama seperti komputer, perangkat pendukung operasional. Namun demikian, masih terdapat kendala pada aspek jaringan internet akibat berakhirnya kerja sama dengan pihak Telkom, yang menyebabkan penggunaan jaringan WiFi dengan sistem Open VPN yang kurang stabil, terutama saat digunakan secara bersamaan oleh banyak pengguna. Gangguan jaringan dan server ini kerap terjadi, khususnya pada saat proses pemberangkatan calon jemaah haji yang membutuhkan akses sistem secara intensif.

Kendala dalam penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada pelayanan pendaftaran haji umumnya tidak bersumber dari aplikasi SISKOHAT itu sendiri, melainkan dari faktor infrastruktur pendukung, terutama jaringan internet dan server. Gangguan yang sering terjadi berupa penurunan kualitas sinyal internet pada waktu tertentu, khususnya pada siang hari, yang berdampak pada kelancaran proses pelayanan pendaftaran haji.

Selain itu, kendala teknis juga ditemukan pada tampilan kode captcha yang kurang jelas sehingga berpotensi menyebabkan kesalahan input oleh petugas dan berujung pada pemblokiran akun yang memerlukan proses reset dari pusat. Gangguan server pada saat tingginya aktivitas sistem juga turut memengaruhi kelancaran pelayanan. Meskipun demikian, secara keseluruhan kendala tersebut masih dapat diatasi dan tidak secara signifikan menurunkan efektivitas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam mendukung pelayanan pendaftaran haji, namun tetap memerlukan perhatian dan perbaikan berkelanjutan guna menjaga kelancaran dan optimalisasi operasional pelayanan.

Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) mampu menyajikan informasi pendaftaran haji secara jelas, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga mendukung transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Melalui mekanisme pendaftaran yang terintegrasi antara bank penerima setoran haji dan Kantor Kementerian Agama, data calon jemaah yang telah divalidasi dapat dipantau secara real time oleh petugas.

Proses input data lanjutan di kantor Kementerian Agama memungkinkan penerbitan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) serta memudahkan pemantauan status pendaftaran, termasuk perubahan data maupun pembatalan calon jemaah. Dengan demikian, Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) berperan penting dalam menjamin keterpaduan informasi dan kemudahan akses data bagi petugas administrasi maupun calon jemaah haji, sehingga pelaksanaan pelayanan pendaftaran haji dapat berjalan lebih tertib, transparan, dan efektif.



Saran

Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu disarankan untuk meningkatkan kualitas dan stabilitas jaringan internet dengan menyediakan jaringan khusus untuk operasional Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) atau menjalin kerja sama dengan penyedia layanan internet yang lebih andal agar proses pelayanan pendaftaran haji dapat berjalan lebih lancar.

Perlu dilakukan pemeliharaan dan peningkatan kapasitas server Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) secara berkala, terutama pada saat terjadi peningkatan jumlah akses sistem, sehingga dapat meminimalkan gangguan teknis dalam proses pelayanan.

Pengelola Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di tingkat pusat disarankan untuk melakukan perbaikan pada tampilan kode captcha agar lebih jelas dan mudah dipahami, sehingga dapat mengurangi kesalahan penginputan data oleh petugas.

Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu perlu menyelenggarakan pelatihan dan pembinaan secara berkala kepada petugas pelayanan pendaftaran haji guna meningkatkan kemampuan dan pemahaman dalam mengoperasikan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

Peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) perlu dilakukan untuk mendukung pelayanan pendaftaran haji melalui sistem aplikasi SISKOHAT di Kantor Pelayanan Haji Dan Umrah Kota Bengkulu, mengingat masih terbatasnya jumlah petugas serta perbedaan kemampuan dalam penguasaan teknologi informasi. Upaya ini dapat dilakukan melalui pelatihan teknis pengoperasian SISKOHAT dan penambahan SDM yang kompeten agar pelayanan pendaftaran haji dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Syafitri. (2022). Efektivitas penggunaan SISKOHAT dalam pelayanan pelimpahan nomor porsi calon jemaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/8738>
- Ardianis, Wardatur. (2024). Efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan pendaftaran calon jemaah haji reguler. *Jurnal Ekonomi dan Pelayanan Publik*, Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam (STEBI) Badri Masduqi. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/11685>
- Azhary, H., Handayani, T. I. S., & Imanda, A. (2025). Evaluation of the population administration information system at the Population and Civil Registration Office of North Bengkulu Regency. *Jurnal Multidisiplin*, 2(2), 85–92. <https://jurnal.utami.id/index.php/JM/article/view/372>
- Batinggi, S. (1998). *Administrasi pelayanan publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bharat, R. (2004). *Pelayanan publik: Teori dan aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Dhivayana, D.G. H. (2018). *Evaluasi Program*. Singaraja: Undhiksa Press.
- Dunn, W. H. (1987). *Analisis Kebijakan Publik*. Englewood Cleffs: Pretince Hall.
- Herdiansyah, H. (2022). *Pelayanan publik dan kepuasan masyarakat*. Jakarta: Prenada Media.
- <https://databoks.kata data.co.id/bedarasan/data/direktorat-jendral-kependudukan-dan-pencatatan-sipil> (Ditjen Dukcapil) kemeterian dalam negeri (Kemendagri), persemester I 2024 jumlah penduduk di Indonesia mencapai 282.477.584 jiwa.
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/28.
- Moenir. (2022). *Evektifitas Pelayanan Publik*. Prubalingga: eureka media aksara.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.
- Polancik. (2022). *Evektifitas Pelayanan Publik*. Prubalingga: eureka media aksara.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono.(2022) Evektifitas Pelayanan Publik. Prubalingga: eureka media aksara.

Tjiptono.(2022) Evektifitas Pelayanan Publik. Prubalingga: eureka media aksara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji