

STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN CALON JEMAAH HAJI MELALUI SISTEM KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DI KEMENTERIAN AGAMA KARAWANG

Amaludin¹⁾, Acep Nurlaeli²⁾, Sya'roni Ma'sum³⁾

^{1,2,3)} Universitas Singaperbangsa Karawang

e-mail Correspondent:

2110631120008@student.unsika.ac.id, acep.nurlaeli@fai.unsika.ac.id, syaronimashum@gmail.com

Info Artikel

Abstract

Keywords:

Service Strategy, SISKOHAT, Prospective Hajj Pilgrims, Ministry of Religious Affairs, Information Technology.

This research aims to analyze the strategies implemented to improve the quality of services for prospective Hajj pilgrims through the utilization of the Integrated Hajj Computerization System (SISKOHAT) at the Ministry of Religious Affairs, Karawang Regency. The method used in this study is a qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results show that the implementation of SISKOHAT has enhanced the effectiveness and efficiency of Hajj administrative services. The strategies carried out include optimizing technological infrastructure, providing training for service officers, assisting prospective pilgrims, and collaborating with related agencies. In addition, regular monitoring and evaluation efforts are essential to maintaining service quality. The implementation of these strategies has contributed to speeding up the registration process, improving data accuracy, and providing convenience for prospective Hajj pilgrims. Thus, SISKOHAT has proven effective as a public service innovation in the field of Hajj management.

Abstrak.

Kata kunci:

Strategi Pelayanan, SISKOHAT, Calon Jemaah Haji, Kementerian Agama, Teknologi Informasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jemaah haji melalui pemanfaatan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Karawang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SISKOHAT mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi haji. Strategi yang dilakukan meliputi optimalisasi sarana prasarana teknologi, pelatihan bagi petugas pelayanan, pendampingan calon jemaah, serta kolaborasi dengan instansi terkait. Selain itu, upaya monitoring dan evaluasi berkala juga menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Implementasi strategi tersebut berkontribusi dalam mempercepat proses pendaftaran, meningkatkan ketepatan data, dan memberikan

kenyamanan bagi calon jemaah haji. Dengan demikian, SISKOHAT terbukti efektif sebagai inovasi pelayanan publik di bidang penyelenggaraan haji.

PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan salah satu dari lima rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh umat Muslim yang mampu secara fisik, finansial, dan mental. Setiap tahun, jutaan umat Islam dari seluruh dunia berbondong-bondong menuju Tanah Suci Makkah untuk menunaikan ibadah ini. Haji bukan hanya sekadar perjalanan spiritual, tetapi juga menjadi momentum besar dalam mempererat ukhuwah Islamiyah. Kompleksitas pelaksanaan ibadah haji menuntut adanya manajemen yang baik agar seluruh proses berjalan dengan tertib, aman, dan nyaman. Oleh karena itu, pelayanan terhadap calon jemaah haji menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan dan terus dikembangkan (Ayyasy et al., 2024).

Seiring dengan semakin meningkatnya jumlah calon jemaah haji dari tahun ke tahun, pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal. Indonesia sebagai negara dengan jumlah jemaah haji terbesar di dunia menghadapi tantangan besar dalam mengelola keberangkatan dan pelayanan jemaah. Mulai dari pendaftaran, pelatihan manasik, kesehatan, hingga akomodasi selama di Arab Saudi harus diatur dengan sistem yang efektif. Pelayanan yang baik tidak hanya akan menunjang kelancaran ibadah jemaah, tetapi juga meningkatkan citra bangsa di mata internasional. Oleh sebab itu, diperlukan inovasi dan pengelolaan yang terstruktur dalam layanan haji (Ilmiah & Indonesia, 2023).

Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama mengembangkan berbagai sistem pelayanan berbasis teknologi informasi. Salah satu sistem yang paling penting adalah SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu). SISKOHAT diluncurkan sebagai solusi untuk mengintegrasikan seluruh proses administrasi, pelayanan, dan manajemen calon jemaah haji. Dengan adanya sistem ini, diharapkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan. Implementasi SISKOHAT juga mendukung monitoring serta evaluasi pelayanan haji secara berkesinambungan. Sistem ini menjadi tulang punggung dalam pengelolaan layanan haji modern di Indonesia (Metro et al., 2022).

SISKOHAT dirancang untuk menghubungkan berbagai unit pelayanan haji, mulai dari tingkat pusat, provinsi, kabupaten/kota, hingga Kantor Urusan Agama (KUA). Data jemaah dapat diakses secara real-time, memungkinkan adanya koordinasi yang lebih baik antara berbagai instansi terkait. Selain itu, SISKOHAT mempermudah verifikasi dokumen, pembayaran biaya haji, dan pembuatan paspor jemaah. Dengan sistem ini, kemungkinan terjadinya human error dalam pendataan dan pelayanan dapat diminimalisir. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi SISKOHAT menjadi indikator penting dalam melihat kualitas pelayanan haji di berbagai daerah di Indonesia (Ardianis et al., 2024).

Di tingkat daerah, Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota memiliki peran strategis dalam implementasi SISKOHAT. Kantor ini menjadi ujung tombak dalam pelayanan administrasi dan pembinaan calon jemaah haji. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh kemampuan manajerial petugas dan pengelolaan sistem SISKOHAT yang baik. Di beberapa daerah, keberhasilan penggunaan SISKOHAT mampu mempercepat proses pendaftaran dan memberikan kemudahan bagi jemaah. Namun, di beberapa tempat lain, masih ditemukan kendala seperti keterbatasan sarana, SDM yang belum terlatih optimal, serta hambatan teknis lainnya (Kheroni, 2023).

Kabupaten Karawang sebagai salah satu wilayah di Provinsi Jawa Barat juga memiliki animo masyarakat yang tinggi untuk melaksanakan ibadah haji. Setiap tahun, ratusan hingga ribuan calon jamaah haji berasal dari daerah ini. Besarnya antusiasme ini menjadi tantangan tersendiri bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan kepada calon jamaah haji di Karawang harus dilaksanakan dengan cermat dan profesional, mengingat banyaknya aspek administrasi dan pembinaan yang harus diselesaikan sebelum keberangkatan. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi seperti SISKOHAT menjadi sangat penting.

Meskipun SISKOHAT telah diterapkan di Karawang, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai hambatan yang perlu segera diatasi. Permasalahan yang muncul antara lain terkait jaringan internet yang kurang stabil, keterbatasan jumlah operator yang mahir dalam mengelola sistem, serta kurangnya pemahaman sebagian jamaah terhadap proses administrasi berbasis digital. Faktor-faktor ini dapat menghambat kelancaran pelayanan dan berpotensi menurunkan kepuasan jamaah. Dengan demikian, dibutuhkan strategi-strategi peningkatan pelayanan yang adaptif dan inovatif sesuai dengan perkembangan zaman.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan calon jamaah haji, berbagai strategi manajemen perlu diterapkan di tingkat lokal. Strategi tersebut mencakup penguatan sumber daya manusia, peningkatan infrastruktur teknologi informasi, serta optimalisasi penggunaan SISKOHAT. Pelatihan dan bimbingan teknis bagi petugas operator SISKOHAT menjadi kebutuhan mendesak agar pelayanan lebih cepat dan akurat. Selain itu, perlu juga diupayakan sosialisasi kepada calon jamaah tentang alur dan prosedur administrasi haji berbasis digital, agar mereka lebih siap dan memahami proses yang harus dilalui (Purwito, et al., 2022)

Penerapan strategi pelayanan yang efektif tentunya harus didukung oleh komitmen semua pihak, baik dari internal Kementerian Agama maupun stakeholder terkait. Dalam hal ini, kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang beserta jajarannya memiliki peran utama dalam menyusun kebijakan dan supervisi pelaksanaan pelayanan. Evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan dan pemanfaatan SISKOHAT menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa pelayanan haji berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan. Dengan pendekatan yang terstruktur, diharapkan pelayanan haji di Karawang semakin berkualitas (Marice, 2022).

Selain faktor internal, dukungan dari eksternal seperti pemerintah daerah, organisasi masyarakat, dan pihak swasta juga sangat diperlukan. Kerja sama lintas sektor dapat membantu mengatasi kendala-kendala teknis maupun non-teknis yang dihadapi dalam pelayanan calon jamaah haji. Misalnya, pemerintah daerah dapat membantu penguatan jaringan internet, organisasi masyarakat dapat membantu sosialisasi kepada jamaah, sedangkan pihak swasta dapat berkontribusi dalam penyediaan sarana pendukung. Dengan sinergi berbagai pihak, upaya peningkatan pelayanan haji akan lebih optimal.

Peran masyarakat dalam mendukung kelancaran pelayanan haji juga tidak bisa diabaikan. Kesadaran calon jamaah untuk mengikuti setiap prosedur administrasi dengan disiplin sangat membantu memperlancar proses pelayanan. Edukasi kepada jamaah tentang pentingnya ketepatan waktu, kelengkapan dokumen, dan pemahaman prosedur SISKOHAT harus terus dilakukan. Semakin baik pemahaman jamaah, semakin mudah pula petugas dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Pentingnya pelayanan haji yang berkualitas tidak hanya berdampak pada kelancaran ibadah jamaah, tetapi juga pada reputasi Indonesia di mata dunia. Indonesia sebagai negara dengan

kuota haji terbesar memiliki tanggung jawab moral untuk menunjukkan manajemen haji yang profesional dan berdaya saing tinggi. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan tidak bisa ditunda. Setiap evaluasi harus dijadikan pijakan untuk melakukan inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam seluruh aspek pelayanan haji, termasuk optimalisasi penggunaan sistem informasi seperti SISKOHAT.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji strategi peningkatan pelayanan calon jamaah haji melalui pemanfaatan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kondisi aktual pelayanan haji di Karawang serta upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Fokus penelitian mencakup analisis terhadap strategi manajerial, kendala yang dihadapi, serta solusi yang diterapkan dalam implementasi pelayanan berbasis SISKOHAT.

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan calon jamaah haji di Kabupaten Karawang. Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut, diharapkan dapat dirumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan pelayanan ke depan. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang, tetapi juga dapat menjadi referensi bagi daerah lain dalam upaya meningkatkan pelayanan haji melalui pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.

Dengan demikian, penelitian mengenai strategi peningkatan pelayanan calon jamaah haji melalui pemanfaatan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang menjadi sangat relevan dan penting. Penelitian ini tidak hanya berkontribusi dalam pengembangan manajemen pelayanan haji di daerah, tetapi juga turut mendukung program nasional dalam mewujudkan pelayanan haji yang prima. Harapannya, pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji semakin profesional, transparan, dan akuntabel, serta mampu meningkatkan kualitas ibadah jamaah haji Indonesia di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggali secara mendalam implementasi dan optimalisasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Karawang. Metode kualitatif dipilih untuk memahami fenomena yang terjadi secara komprehensif melalui analisis data yang bersifat naratif. Teknik triangulasi digunakan dengan menggabungkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menghasilkan temuan yang valid dan reliabel.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan fokus pada analisis implementasi SISKOHAT. Sumber data terdiri dari:

1. Data primer: diperoleh melalui wawancara langsung dengan Kepala Kemenag, Kepala Seksi Haji, staf haji, kelompok bimbingan ibadah haji, dan jamaah haji.
2. Data sekunder: berasal dari dokumen resmi Kementerian Agama, buku panduan, kebijakan pemerintah, artikel jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan.

Pengumpulan data dilakukan dengan tiga teknik utama:

1. Wawancara mendalam untuk memperoleh informasi dari berbagai pihak terkait penggunaan SISKOHAT.
2. Observasi langsung terhadap proses pendaftaran dan pelayanan calon jamaah haji.

3. Studi dokumentasi terhadap laporan, panduan teknis, dan data administratif untuk memperkaya hasil penelitian.

Data dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman, meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan secara induktif untuk membangun pemahaman berdasarkan data empiris yang diperoleh di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Anda Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi peningkatan kualitas pelayanan calon jemaah haji melalui penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Karawang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Fokus penelitian adalah bagaimana optimalisasi penggunaan SISKOHAT mampu memperbaiki pelayanan administrasi haji dari sisi kecepatan, ketepatan, dan transparansi. Peneliti mewawancarai Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), operator SISKOHAT, serta beberapa calon jemaah haji sebagai informan kunci. Wawancara dilakukan pada bulan Februari hingga Maret 2025. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis model interaktif Miles dan Huberman. Analisis dilakukan secara sistematis untuk menarik kesimpulan yang valid.

Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan SISKOHAT di Kementerian Agama Karawang menjadi tulang punggung dalam pelayanan pendaftaran, validasi dokumen, hingga pelaporan keberangkatan jemaah. Dengan sistem ini, calon jemaah dapat melakukan pendaftaran secara lebih cepat dan akurat dibandingkan metode manual sebelumnya. Setiap data calon jemaah terekam secara otomatis dalam database nasional yang terintegrasi dengan Kementerian Agama Pusat. Proses validasi identitas, penginputan dokumen, hingga pembuatan porsi haji dapat dipantau dalam waktu nyata (*real-time*). Hal ini membuat tingkat kesalahan administrasi menurun drastis. Selain itu, sistem ini membantu mempercepat proses verifikasi dan konfirmasi pendaftaran jemaah.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Agama Karawang menerapkan beberapa strategi tambahan terkait penggunaan SISKOHAT. Salah satunya adalah pelatihan rutin untuk operator SISKOHAT agar mampu mengoperasikan sistem secara maksimal. Selain itu, mereka juga memperbaharui perangkat keras dan jaringan internet secara berkala guna menghindari hambatan teknis. Pihak Kementerian juga menyediakan layanan bantuan cepat (*helpdesk*) untuk calon jemaah yang mengalami kesulitan selama proses pendaftaran. Dengan strategi ini, pelayanan menjadi lebih responsif dan calon jemaah merasa lebih terbantu. Dukungan teknis dan sarana prasarana menjadi bagian penting dalam suksesnya layanan berbasis teknologi ini.

Namun demikian, implementasi SISKOHAT tidak lepas dari tantangan. Hasil wawancara menunjukkan masih ada calon jemaah lanjut usia yang mengalami kesulitan memahami alur digitalisasi. Untuk mengatasi ini, petugas secara proaktif memberikan pendampingan langsung dan membuka layanan konsultasi harian di Kantor Kementerian Agama. Strategi pendampingan personal ini dinilai sangat efektif dalam menjembatani kesenjangan literasi digital antar calon jemaah. Selain itu, dalam kasus tertentu, Kemenag juga bekerja sama dengan KUA (Kantor Urusan Agama) setempat untuk membantu proses pendaftaran SISKOHAT. Dengan pendekatan ini, semua calon jemaah, baik muda maupun tua, dapat terlayani dengan baik.

Sistem SISKOHAT di Kementerian Agama Karawang juga mendorong terciptanya transparansi pelayanan haji. Semua proses, mulai dari pendaftaran hingga penerbitan nomor porsi,

dapat dipantau baik oleh calon jemaah maupun pihak Kementerian Agama. Informasi mengenai jadwal keberangkatan, kuota, hingga perkembangan administrasi tersedia secara terbuka. Ini meningkatkan rasa percaya publik terhadap kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji. Keberhasilan sistem ini tentu tidak lepas dari strategi manajemen internal yang terus melakukan evaluasi dan pembaruan terhadap sistem pelayanan. Dengan penerapan teknologi informasi yang baik, pelayanan haji menjadi lebih modern, akuntabel, dan efisien.

Tabel 1. Hasil Wawancara Strategi Peningkatan Pelayanan Haji melalui SISKOHAT di Kemenag Karawang

No	Narasumber	Pertanyaan Kunci	Jawaban Ringkasan
1	Ketua Kemenag Karawang	Bagaimana visi Kemenag Karawang dalam penerapan SISKOHAT?	Menjadikan layanan haji lebih transparan, cepat, dan akuntabel melalui digitalisasi penuh.
2	Staff Penyelenggaraan Haji	Bagaimana peran SISKOHAT dalam proses pendaftaran calon haji?	Mempercepat validasi data, meminimalkan antrian manual, dan memudahkan koordinasi antar unit.
3	Kasi Haji (Kepala Seksi Haji)	Apa kendala teknis utama dalam operasional SISKOHAT?	Terkadang terjadi gangguan jaringan dan perlu penambahan kapasitas server pada jam sibuk.

Sumber: Hasil Wawancara Peneliti, 2025

Strategi peningkatan kualitas pelayanan calon jemaah haji melalui SISKOHAT memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dari berkurangnya antrian panjang, meningkatnya ketepatan administrasi, dan semakin cepatnya proses pendaftaran. Selain itu, kehadiran layanan berbasis digital ini juga mampu mempercepat pengolahan data di tingkat pusat. Tidak hanya itu, informasi yang lebih transparan membantu calon jemaah untuk memantau sendiri perkembangan status administrasi mereka. Dengan sistem ini, pelayanan menjadi lebih profesional dan berstandar nasional. Ini merupakan langkah nyata menuju modernisasi pelayanan publik di sektor keagamaan.

Dalam pelaksanaannya, strategi pelatihan sumber daya manusia menjadi faktor penting untuk memastikan operasional SISKOHAT berjalan optimal. Pelatihan rutin diberikan kepada petugas agar mereka selalu update terhadap perkembangan teknologi informasi. Dengan meningkatkan kompetensi operator, tingkat kesalahan teknis dapat diminimalisir. Selain itu, pihak Kemenag juga memberikan perhatian khusus pada perawatan infrastruktur seperti server dan jaringan internet. Infrastruktur yang baik mendukung kinerja sistem secara keseluruhan. Semua upaya ini bertujuan agar pelayanan kepada calon jemaah dapat berjalan lancar tanpa hambatan berarti.

Strategi pelayanan berbasis pendampingan personal juga sangat membantu meningkatkan kualitas layanan, terutama bagi calon jemaah yang kurang familiar dengan teknologi. Pendekatan ini menunjukkan adanya perhatian lebih dari Kementerian Agama terhadap kebutuhan beragam dari calon jemaah. Setiap calon jemaah, tanpa memandang usia atau latar belakang pendidikan, mendapatkan pelayanan yang setara. Hal ini menjadi wujud nyata dari prinsip inklusivitas pelayanan publik. Strategi ini dinilai berhasil meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan calon jemaah dalam

mengikuti proses pendaftaran. Pendampingan ini menjadi salah satu kunci keberhasilan pelayanan haji berbasis SISKOHAT.

Di sisi lain, kolaborasi antar lembaga juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan strategi ini. Kementerian Agama bekerja sama dengan KUA dan instansi terkait dalam rangka memperluas jangkauan sosialisasi dan layanan. Kolaborasi ini memungkinkan calon jemaah di daerah yang jauh dari kota untuk tetap mengakses layanan SISKOHAT dengan mudah. Selain itu, kerja sama ini mempercepat proses validasi dokumen di tingkat lokal sebelum masuk ke sistem pusat. Dengan demikian, strategi pelayanan berbasis kolaborasi lintas sektor memperkuat efektivitas implementasi SISKOHAT di lapangan.

Secara keseluruhan, penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan calon jemaah haji melalui SISKOHAT di Kementerian Agama Karawang telah berjalan efektif. Sistem ini membawa perubahan signifikan dalam kecepatan, ketepatan, dan transparansi pelayanan administrasi haji. Meski masih terdapat tantangan teknis dan literasi digital, upaya berkelanjutan seperti pelatihan, pendampingan, dan kolaborasi lintas sektor membuktikan komitmen pemerintah dalam memberikan layanan terbaik. Ke depan, diperlukan inovasi lanjutan untuk terus meningkatkan kualitas sistem ini agar mampu menghadapi tantangan pelayanan jemaah haji yang semakin kompleks. Dengan demikian, pelayanan haji di Indonesia akan semakin modern dan terpercaya.

Pembahasan

Diskusi Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Karawang merupakan upaya modernisasi pelayanan administrasi haji yang sangat penting. Sistem ini memungkinkan seluruh tahapan pelayanan calon jemaah haji, mulai dari pendaftaran, verifikasi data, hingga pelaporan keberangkatan dilakukan secara terintegrasi dan efisien. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi salah satu strategi utama untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan transparansi. Di era digital, layanan berbasis sistem komputerisasi seperti SISKOHAT menjadi kebutuhan mendesak untuk memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan akurat. Penerapan sistem ini secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Calon jemaah merasa lebih terbantu dengan prosedur yang lebih ringkas dan jelas. Inovasi ini menjadi langkah strategis dalam menghadapi tantangan penyelenggaraan haji yang semakin kompleks (Muhammad Nugraha, et al., 2023).

Strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui SISKOHAT di Kemenag Karawang dilakukan melalui optimalisasi penggunaan teknologi yang tersedia. Para petugas diberikan pelatihan secara rutin agar mampu mengoperasikan sistem dengan baik dan memahami update terbaru. Ini menjadi penting karena perkembangan teknologi informasi berjalan cepat sehingga dibutuhkan adaptasi yang berkelanjutan. Selain itu, adanya penyediaan sarana prasarana yang memadai seperti komputer modern, jaringan internet yang stabil, dan perangkat server menjadi faktor pendukung utama. Dengan kesiapan infrastruktur, proses pelayanan dapat berjalan tanpa hambatan teknis berarti. Langkah ini merupakan wujud komitmen Kementerian Agama untuk memberikan pelayanan prima kepada calon jemaah haji. Ketersediaan teknologi yang handal sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan pelayanan berbasis SISKOHAT (Hayati, 2023).

Salah satu strategi yang dinilai efektif adalah pemberian layanan pendampingan bagi calon jemaah haji, khususnya lansia yang masih mengalami kendala dalam menggunakan sistem digital. Pendampingan dilakukan oleh petugas secara langsung di lokasi pendaftaran untuk memastikan setiap jemaah dapat mengikuti proses dengan baik. Hal ini membuktikan bahwa penggunaan teknologi tetap memperhatikan aspek humanistik dalam pelayanan publik. Tidak semua calon

jemaah terbiasa dengan teknologi digital, sehingga pendekatan personal tetap dibutuhkan. Dengan adanya pendampingan, potensi kesalahan data akibat ketidaktahuan pengguna dapat diminimalisir. Strategi ini juga memperkuat rasa kepercayaan dan kenyamanan calon jemaah terhadap pelayanan yang diberikan. Pendekatan ini mencerminkan fleksibilitas strategi pelayanan berbasis teknologi di lingkungan birokrasi.

Penerapan strategi evaluasi berkala terhadap kinerja sistem SISKOHAT juga menjadi bagian penting dari peningkatan kualitas pelayanan. Kementerian Agama Karawang secara rutin melakukan monitoring dan evaluasi terkait kendala teknis, kecepatan layanan, serta tingkat kepuasan masyarakat. Evaluasi ini bertujuan untuk mendeteksi potensi masalah sejak dini dan segera melakukan perbaikan. Dengan evaluasi berkelanjutan, sistem SISKOHAT selalu berada dalam kondisi optimal dan siap digunakan kapan saja (Kurniawati, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berbasis teknologi bukan hanya soal implementasi awal, tetapi juga soal pemeliharaan sistem secara berkesinambungan. Strategi evaluasi ini memperkuat akuntabilitas pelayanan haji di mata masyarakat. Monitoring juga memungkinkan pihak Kemenag untuk merespons dinamika kebutuhan jemaah dengan cepat dan tepat.

Transparansi dalam pelayanan haji menjadi salah satu keunggulan utama dari penggunaan SISKOHAT. Dengan sistem ini, seluruh proses administrasi tercatat secara digital dan dapat dipantau oleh calon jemaah maupun petugas secara real-time. Tidak ada lagi praktik pelayanan yang tidak transparan karena semua data dapat diakses melalui sistem. Hal ini menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap Kementerian Agama sebagai penyelenggara ibadah haji. Dengan transparansi, potensi terjadinya kecurangan atau manipulasi data dapat diminimalisir. Calon jemaah juga merasa lebih tenang karena mereka dapat memeriksa status administrasi mereka kapan saja. Strategi membangun transparansi ini sejalan dengan prinsip good governance dalam pelayanan publik. Teknologi informasi berperan penting dalam membangun budaya pelayanan yang akuntabel dan bersih.

Dalam praktiknya, kolaborasi antara Kementerian Agama Kabupaten Karawang dengan Kantor Urusan Agama (KUA) setempat menjadi strategi penting untuk memperluas akses pelayanan SISKOHAT. KUA membantu sosialisasi sistem ini kepada masyarakat di tingkat kecamatan, serta menyediakan bantuan teknis bagi calon jemaah yang mengalami kesulitan. Kolaborasi ini mempercepat proses pendaftaran calon jemaah dari daerah yang jauh dari pusat kota. Selain itu, kerja sama ini juga memperkuat koordinasi administrasi antar unit pelayanan di lapangan. Strategi kolaborasi lintas instansi ini memperlihatkan pentingnya sinergi dalam penyelenggaraan layanan berbasis teknologi. Dengan adanya kerja sama yang solid, pelayanan haji di Karawang menjadi lebih cepat, efektif, dan merata. Kolaborasi menjadi salah satu kunci sukses implementasi SISKOHAT di daerah.

Tantangan dalam penerapan SISKOHAT tetap ada, terutama terkait dengan literasi digital masyarakat. Tidak semua calon jemaah memiliki kemampuan yang sama dalam mengoperasikan sistem berbasis teknologi. Untuk mengatasi hal ini, strategi edukasi menjadi penting, seperti mengadakan sosialisasi rutin mengenai penggunaan sistem pendaftaran haji secara digital. Edukasi ini melibatkan simulasi langsung dan penyuluhan tentang langkah-langkah pendaftaran melalui SISKOHAT. Dengan edukasi, diharapkan tingkat pemahaman masyarakat terhadap sistem ini meningkat secara signifikan. Edukasi yang baik juga dapat mengurangi beban petugas dalam pendampingan personal. Strategi edukasi berbasis pemberdayaan masyarakat ini merupakan pendekatan proaktif dalam pelayanan publik. Dengan peningkatan literasi digital, penggunaan SISKOHAT akan semakin optimal.

Kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor penentu dalam efektivitas pelayanan berbasis SISKOHAT. Oleh karena itu, strategi penguatan kapasitas petugas pelayanan menjadi prioritas utama. Pelatihan intensif mengenai teknologi informasi, pelayanan prima, dan penanganan aduan masyarakat diberikan secara berkelanjutan. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi teknis sekaligus soft skill petugas dalam menghadapi berbagai situasi di lapangan. Dengan petugas yang profesional dan responsif, pelayanan kepada calon jemaah menjadi lebih maksimal. Selain itu, penguatan mentalitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat juga menjadi fokus utama pelatihan. SDM yang unggul akan mampu mendukung kelancaran implementasi SISKOHAT secara berkelanjutan. Strategi ini mencerminkan pentingnya investasi sumber daya manusia dalam pelayanan publik berbasis teknologi (Setyawati, 2021).

Strategi integrasi sistem antar instansi juga menjadi bagian dari pengembangan pelayanan SISKOHAT. Integrasi ini memungkinkan pertukaran data yang cepat dan akurat antara Kementerian Agama, perbankan penerima setoran haji, dan Kementerian Kesehatan. Dengan adanya integrasi, proses validasi dokumen menjadi lebih cepat dan minim kesalahan. Integrasi sistem juga mengurangi redundansi administrasi sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Selain itu, calon jemaah tidak perlu lagi bolak-balik ke berbagai instansi untuk menyelesaikan administrasi. Ini tentu meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pelayanan secara keseluruhan. Strategi integrasi ini merupakan langkah inovatif untuk memperkuat ekosistem pelayanan haji digital. Kolaborasi antar lembaga melalui integrasi data berbasis teknologi menjadi kebutuhan mendesak dalam modernisasi pelayanan haji.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan calon jemaah haji melalui SISKOHAT di Kementerian Agama Karawang berjalan cukup efektif. Meskipun dihadapkan pada beberapa tantangan, berbagai langkah strategis seperti optimalisasi teknologi, pendampingan personal, edukasi masyarakat, kolaborasi lintas instansi, penguatan SDM, dan integrasi sistem telah berhasil mengatasi sebagian besar hambatan. Penerapan strategi yang terencana dan terarah ini berdampak pada meningkatnya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan haji. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa inovasi berbasis teknologi dapat menjadi solusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan evaluasi dan inovasi berkelanjutan, pelayanan haji berbasis SISKOHAT di masa depan dapat menjadi semakin modern, inklusif, dan profesional.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan calon jemaah haji melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Karawang, dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan. SISKOHAT mampu mengintegrasikan seluruh proses administrasi pendaftaran haji secara cepat, akurat, dan transparan sehingga mempercepat waktu pelayanan serta meminimalisir kesalahan data.

Strategi yang diterapkan untuk mendukung efektivitas pelayanan melalui SISKOHAT meliputi optimalisasi infrastruktur teknologi, pelatihan petugas pelayanan, serta pendampingan langsung kepada calon jemaah, khususnya bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi digital. Pendekatan ini memastikan bahwa seluruh calon jemaah, tanpa terkecuali, mendapatkan pelayanan yang setara dan berkualitas, serta dapat mengikuti proses administrasi dengan baik.

Selain itu, strategi edukasi literasi digital kepada masyarakat serta kolaborasi lintas instansi seperti dengan Kantor Urusan Agama (KUA) dan perbankan penerima setoran haji turut

mempercepat proses pelayanan. Edukasi rutin dan bimbingan teknis secara langsung kepada calon jemaah berhasil meningkatkan pemahaman mereka terhadap penggunaan sistem pendaftaran berbasis teknologi.

Monitoring dan evaluasi berkala terhadap kinerja sistem dan pelayanan juga berperan penting dalam menjaga konsistensi kualitas layanan. Evaluasi ini membantu mendeteksi permasalahan sejak dini dan memberikan solusi cepat, sehingga pelayanan tetap berjalan optimal dan sesuai dengan kebutuhan calon jemaah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui implementasi SISKOHAT di Kementerian Agama Karawang telah berjalan efektif. Dukungan terhadap infrastruktur, sumber daya manusia, edukasi masyarakat, dan kerja sama antar instansi menjadi faktor kunci keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan haji yang modern, transparan, cepat, dan akuntabel.

REFERENCES (DAFTAR PUSTAKA)

- Ardianis, S., Rizqiyah, W., & Chonyta, D. (2024). *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Reguler (Studi di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kraksaan)*. 4, 10886–10896.
- Ayyasy, R., Ahmad, A. I., & Maulana, M. I. (2024). *Peningkatan Layanan Dan Pengelolaan Risiko Dalam Industri Haji Dan Umroh*. 2(3).
- Hayati, S. (2023). *Strategi Pengembangan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Maal Wa Tamwil (Bmt) Rukun Abadi di Kabupaten Karawang*. 05(03), 8750–8756.
- Ilmiah, J., & Indonesia, M. (2023). *Evaluasi Kebijakan Penyelenggaraan Haji dan Dampaknya Terhadap Pengeluaran Pemerintah Indonesia Tahun 2023*. 1(1), 170–183.
- Kheroni, A. (2023). Manajemen Strategi Peningkatan Mutu Layanan Di Kantor Urusan AgamaKecamatan Ambal Kabupaten Kebumen. *Pendidikan, Jurnal Manajemen P-issn*, 10(1), 1–13.
- Kurniawati, E. (2017). *RETRACTION: MANAJEMEN STRATEGIK LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN Studi Kasus di Madrasah Aliyah Nabdlatul Ulama Gondang Sragen*. 9(3), 113–132.
- Marice, U. (2022). Implementasi Lima Nilai Budaya Kerja dalam Penguatan Karakter di Lingkup Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Tengah. *Teologi, Jurnal*, 3(1), 33–54.
- Metro, I., Afandi, H., Singa, U., Metro, I., Annur, A. F., & Metro, I. (2022). *MULTAZAM: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*. 2(1), 37–47.
- Muhammad Nugraha Eka Wardana, D. S. (2023). Analisis Aspek Akuntabilitas Pengelolaan Dana Haji Melalui Aplikasi SISKOHAT. *Ilmiah, Jurnal*, 1, 24–32. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i1.2580>
- Purwito, Mujiono Edi, Sobirin, A. A. F. (2022). Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqoomah Bogor. *Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, 9(2), 389–402. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v9i2.25452>
- Setyawati, I. E. (2021). PENGARUH PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DI SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BANDUNG. *Manajemen.*, 12(2), 17–31.