

## PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI OLEH KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN CIAMIS

Cindy Oktriany Natatian Alamsyah<sup>1\*</sup>, Linda Siti Maida<sup>2</sup>, Ahmad Juliarso<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

\*Korespondensi : cindyoktrianyinatatianalamsyah@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dengan belum maksimalnya pelayanan pendaftaran haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat diperlukannya pelayanan yang optimal terutama dalam hal pelayanan pendaftaran haji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pendaftaran haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya optimal yang dimana terdapatnya kendala khususnya dalam pendaftaran secara online melalui *website* SSKOHAT seperti server error, ketidaktahuan pendaftar dalam penggunaan SSKOHAT sehingga menyebabkan proses pendaftaran haji menjadi terhambat beberapa waktu dan masyarakat belum sepenuhnya mengerti terkait teknis penggunaan SSKOHAT karena belum mendapatkan sosialisasi terkait teknis penggunaan SSKOHAT dari Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.

**Kata Kunci :** Pendaftaran Haji, Kementerian Agama, SSKOHAT

### ABSTRACT

*This research is based on the fact that the hajj registration service by the Ministry of Religion of Ciamis Regency has not been maximized. In realizing the welfare of the people, optimal services are needed, especially in terms of hajj registration services. This study aims to find out the hajj registration service by the Ministry of Religious Affairs of Ciamis Regency. This research uses a qualitative method. The results of the study show that the Hajj registration service by the Ministry of Religion of Ciamis Regency has not been fully optimal where there are obstacles, especially in online registration through the SSKOHAT website such as server errors, registrants' ignorance in the use of SSKOHAT so that the Hajj registration process is hampered for some time and The public has not fully understood the technical use of SSKOHAT because they have not received socialization related to the technical use of SSKOHAT from the Ministry of Religious Affairs of Ciamis Regency.*

**Keywords :** Hajj Registration, Ministry of Religious Affairs, SSKOHAT.

#### A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan berdasarkan atas keadilan di implementasikan dengan memberikan

pelayanan sesuai hak jema'ah haji tanpa mengurangnya karena ibadah haji ini dilakukan setiap tahun oleh umat islam di indonesia terkhusus di Kabupaten Ciamis.

Kementerian Agama merupakan fasilitator dan termasuk suatu lembaga pemerintah yang memiliki legitimasi dalam memberikan pelayanan bagi setiap masyarakat muslim sesuai dengan haknya sebagai warga negara. Menciptakan citra baik keberadaan lembaga yang salah satunya dengan pemberian layanan yang terbaik kepada jema'ah haji merupakan tujuan dari amanat Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 pasal 6 menyatakan Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyuguhkan layanan bidang administrasi, bimbingan ibadah haji, transportasi, akomodasi, layanan medis, keamanan serta keperluan lain yang dibutuhkan jema'ah haji.

Dilatarbelakangi oleh adanya kenyataan bahwa ibadah haji merupakan ibadah yang diminati masyarakat muslim, sehingga dari tahun ke tahun terus terjadi peningkatan pendaftaran calon jema'ah haji. Adanya peningkatan pendaftaran haji memunculkan dinamika dan problematika dalam penyelenggaraan dan pelayanan haji.

Pelayanan pendaftaran haji yang merupakan suatu hal penting dilakukan untuk melayani calon jema'ah haji yang akan melaksanakan ibadah rukun islam yang ke-5. Dalam penyelenggaraan pendaftaran haji dilaksanakan dengan dua cara yaitu secara *offline* ( langsung datang ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis) dan pendaftaran secara online melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu yang selanjutnya disebut dengan SISKOHAT.

Dalam proses penyelenggaraannya masih terdapat beberapa kendala khususnya dalam pendaftaran melalui SISKOHAT. Kendala yang dialami yaitu

*server error* dan pendaftar yang belum tahu terkait teknis penggunaan SISKOHAT yang mengakibatkan proses pendaftaran terhambat beberapa waktu.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pelayanan Pendaftaran Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberi manfaat untuk menambah wawasan peneliti, bagi semua pihak baik itu pembaca atau pihak yang berkaitan.

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun data yang termasuk dalam penelitian ini yaitu hasil wawancara, rekaman video atau audio dan pengambilan foto serta data dari Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Sedangkan Sumber data yang dipakai oleh peneliti untuk melengkapi data tersebut adalah informan yang terdiri dari 5 informan dan dokumen. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu studi kepustakaan, studi lapangan dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu data *reduction* (reduksi data), data *display* (penyajian data), dan *conclusion drawing* (penarikan kesimpulan).

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian penulis melalui wawancara dan observasi mengenai Pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis dilaksanakan melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), yang bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran calon jemaah haji. Meskipun sistem ini sudah

berjalan dengan baik, terdapat beberapa kendala seperti gangguan internet yang sering terjadi, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Hal ini berpotensi menimbulkan penumpukan pendaftaran, sehingga perlu adanya upaya untuk mengatasi hambatan tersebut agar pelayanan dapat berjalan lebih efisien. Untuk mengukur penelitian ini menggunakan teori menurut Fitzsimmons dalam Mukarom dan laksana (2015:108) diantaranya *reliability* (kehandalan), *tangibles* (bukti langsung), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Dari penemuan data di lapangan bahwasannya pelayanan pendaftaran haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya terlaksana dengan optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari 5 dimensi sebagai berikut:

### 1. **Reliability (kehandalan)**

Dalam hal ini, kehandalan mencakup aspek seperti ketepatan waktu, konsistensi dalam pelayanan, serta kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan tanpa kesalahan. Dengan demikian, kehandalan tidak hanya berfungsi sebagai indikator kualitas layanan, tetapi juga sebagai dasar untuk membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan dalam setiap interaksi yang terjadi (Mukarom, Z 2015:108).

Adapun hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran haji secara offline oleh seksi penyelenggaraan haji dan umroh sudah andal, tepat, dan cepat. Namun, pendaftaran secara online melalui SISKOHAT masih menghadapi beberapa kendala yang perlu diatasi. Beberapa jemaah melaporkan mengalami server error saat melakukan pendaftaran, yang

mengganggu proses pendaftaran mereka. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami teknis penggunaan SISKOHAT karena kurangnya sosialisasi dari Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem offline telah berjalan dengan baik, aspek pendaftaran online memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan kehandalan dan pemahaman masyarakat terhadap sistem yang ada. Untuk mengatasi hambatan tersebut pihak Kementerian Agama Kabupaten Ciamis berupaya untuk mengatasi hambatan dengan cara pihak Kementerian Agama Kabupaten Ciamis akan meminta nomor handphone dan selanjutnya akan mengirimkan sebuah *file* yang nantinya *file* tersebut bisa di *download* dan disimpan oleh pihak yang bersangkutan langsung dengan Kementerian Agama Kabupaten Ciamis dalam hal pendaftaran haji. Dan pihak Kementerian Agama Kabupaten Ciamis akan melakukan sosialisasi kepada masyarakat atau para calon pendaftar haji terkait penggunaan SISKOHAT.

### 2. **Tangibles (bukti langsung)**

Bukti langsung mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, dan sikap petugas yang melayani. Dengan adanya bukti langsung yang positif, pelanggan akan merasa lebih puas dan percaya terhadap penyedia layanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan reputasi organisasi (Mukarom, Z 2015:108).

Adapun hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pelaksanaan dimensi tangibles (bukti langsung) oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah optimal. Penyediaan sarana dan prasarana untuk pendaftaran

haji telah dilakukan dengan baik, di mana para pendaftar merasa puas dengan adanya fasilitas tempat untuk beribadah seperti masjid, serta tempat parkir yang memadai. Selain itu, peralatan yang digunakan seperti komputer, fingerprint, dan kamera untuk pendaftaran haji juga tersedia dengan lengkap. Hal ini menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung bagi para jemaah dalam menjalani proses pendaftaran. Lebih lanjut, keberadaan sistem website SISKOHAT sangat membantu calon pendaftar haji dalam melakukan pendaftaran secara online. Dengan situs SISKOHAT, proses pendaftaran dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja, dilengkapi dengan beragam fitur yang memudahkan dan mengarahkan pengguna dalam mengisi data. Para pegawai juga telah menjalankan tugasnya dengan kompeten, memberikan pelayanan yang responsif melalui media online, seperti telepon, yang disediakan oleh layanan haji dan umrah Kementerian. Ini menunjukkan bahwa ketersediaan bukti langsung dalam pelayanan haji dan umrah telah dikelola dengan baik, memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para pendaftar.

### **3. Responsiveness (daya tanggap)**

Daya tanggap adalah salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan yang mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan cepat dan efektif (Mukarom, Z 2015:108).

Adapun hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa implementasi dimensi responsiveness (daya tanggap) oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Ciamis sudah dilakukan dengan sangat baik. Ketika calon jemaah

mengalami kendala atau keluhan saat melakukan pendaftaran haji secara online melalui website SISKOHAT, pegawai langsung memberikan tanggapan yang cepat dan efektif. Hal ini mencerminkan komitmen mereka untuk memastikan bahwa setiap masalah yang dihadapi oleh pendaftar dapat diselesaikan dengan segera, sehingga tidak mengganggu proses pendaftaran.

Selain itu, para pegawai juga menunjukkan sikap proaktif dalam memberikan informasi dan bantuan kepada calon jemaah. Mereka siap menjawab pertanyaan dan memberikan panduan yang diperlukan, baik melalui komunikasi langsung maupun media online. Dengan adanya respons yang cepat dan pelayanan yang ramah, para pendaftar merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menjalani proses pendaftaran haji. Ini menunjukkan bahwa Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah telah berhasil menciptakan lingkungan yang responsif dan mendukung bagi masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji.

### **4. Assurance (jaminan)**

Asuransi berfungsi sebagai alat untuk mengurangi ketidakpastian finansial yang mungkin dihadapi oleh tertanggung akibat peristiwa yang tidak diinginkan, seperti kecelakaan, penyakit, atau kehilangan. Konsep ini mencakup perjanjian antara pihak penanggung dan tertanggung, di mana tertanggung membayar premi sebagai imbalan atas jaminan perlindungan yang diberikan (Mukarom, Z 2015:108).

Adapun hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pemberian jaminan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Ciamis dalam pendaftaran haji

secara offline sudah optimal dan memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP). Para pegawai memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, senyum, serta sopan santun, yang menciptakan suasana nyaman bagi calon jemaah. Sikap profesional ini sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Dalam pendaftaran haji secara online, jaminan keamanan data juga menjadi fokus utama. Para pendaftar merasa aman saat mengajukan layanan pendaftaran haji melalui sistem online, karena Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Ciamis telah mengimplementasikan langkah-langkah yang ketat untuk melindungi informasi pribadi para jemaah. Hal ini mencakup penggunaan teknologi enkripsi dan sistem keamanan yang memadai untuk memastikan bahwa data yang diberikan tidak disalahgunakan.

#### **5. *Emphaty* (empati)**

Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan orang lain, serta berusaha untuk melihat situasi dari sudut pandang mereka (Mukarom, Z 2015:108).

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa sikap empati yang diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Ciamis dalam melakukan pendaftaran haji secara *offline* telah dilaksanakan dengan baik. Para pegawai menunjukkan sikap yang memenuhi prinsip 3S yaitu senyum, sopan, dan santun. Hal ini menciptakan suasana yang ramah dan mendukung bagi calon jemaah, yang merasa diperhatikan dan dihargai selama proses pendaftaran.

Dalam pelayanan pendaftaran haji secara *online*, empati juga tercermin dalam cara pegawai menangani hambatan atau permasalahan yang dihadapi oleh pendaftar. Setiap keluhan atau kendala yang muncul ditangani langsung oleh petugas dengan tanggap dan penuh perhatian. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar menyelesaikan masalah, tetapi juga melibatkan pemahaman terhadap situasi yang dialami oleh pendaftar, sehingga mereka merasa didukung dan diperhatikan selama proses pendaftaran haji.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan pendaftaran haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Pelayanan pendaftaran haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya optimal. Terdapat kendala dalam pendaftaran *online* melalui situs SISKOHAT seperti *server error*, hal ini membuat pendaftaran bagi calon jemaah haji secara *online* terhambat. Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar yang diharapkan, meskipun masih ada aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai optimalitas penuh.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

##### **BUKU :**

- Mukarom, Zaenal & Muhibudin W.L (2015:108). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV. Pustaka Setia.  
Kemenag. (2008). Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2008, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.