

**PELAKSANAAN PELAYANAN PENDAFTARAN CALON JEMAAH HAJI
BERDASARKAN SISTEM KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT)
DI KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN CIAMIS**

Ihda Zahrotustsany

ihda.zahrotus.tsany@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya masyarakat yang mendaftar calon jemaah haji merasa kecewa atas pelayanan persyaratan pendaftaran yang berbelit-belit. Faktanya masih banyaknya pendaftar yang salah dalam mengumpulkan persyaratan mengakibatkan terjadinya pulang pergi ke kantor. Selain itu, masih seringnya terjadinya gangguan internet, yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan sehingga terjadi penumpukan pendaftaran calon jemaah haji akibat waktu pelayanan lambat.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon jemaah haji berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. 2) Untuk mengetahui yang dapat menghambat pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon jemaah haji berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. 3) Untuk mengetahui upaya mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon jemaah haji berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis pada dasarnya sudah dilaksanakan dengan baik. Hambatan-hambatan yang dihadapi yaitu: masih banyaknya pendaftar yang belum memahami tentang tata cara pendaftaran haji, persyaratan yang diharuskan data sama, tidak adanya anggaran untuk sosialisasi, masih kurangnya budaya mengantri dan masih kurangnya pengetahuan jam pelayanan, tidak adanya tukang parkir yang bertugas, tidak adanya cadangan komputer dan jika adanya pemadaman listrik, jaringan internet yang lama, kurangnya ketersediaan ruangan bagi penyimpanan arsip dan tidak adanya ruangan tunggu, tidak adanya khusus area parkir bagi pengguna pelayanan dan kurang luasnya area parkir. Upaya yang dilakukan yaitu: adanya cadangan komputer, adanya alat pembangkit listrik, tersebut dilakukan dengan berkoordinasi pada pihak yang bersangkutan, dengan cara berkomunikasi dan berkoordinasi dengan seksi humas, dengan cara memberikan petunjuk arah, dengan mengusulkan untuk ruangan tunggu dan mengusulkan ruangan arsip, dengan cara perluasan area parkir, adanya tukang parkir, dan tempat parkir pegawai dengan pengguna pelayanan dipisah.

Kata Kunci: Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

A. PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan rukun islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh umat Islam yang memenuhi kriteria *istitha'ah*, antara lain mampu secara materi, fisik, dan mental. Dilatarbelakangi dengan adanya kenyataan bahwa ibadah haji merupakan ibadah yang diminati masyarakat muslim, sehingga dari tahun ke tahun terus terjadi peningkatan pendaftaran calon jemaah haji. Peningkatan minat melaksanakan ibadah haji ini memunculkan

dinamika dan problematika dalam penyelenggaraan dan pelayanan haji.

Adapun upaya penyempurnaan sistem penyelenggaraan diselaraskan dengan tuntutan kemajuan teknologi dan tingkat pendidikan masyarakat serta disinergikan dengan manajemen modern. Paradigma baru dalam sistem manajemen modern tidak semata-mata mengedepan permasalahan-permasalahan keuntungan berorientasi, tapi sebagian besar mengupayakan adanya tenaga kerja yang memiliki ilmu pengetahuan, kepuasan pelanggan

dalam hal ini jemaah haji dan pemberdayaan sumber daya manusia/ tenaga kerja. Dengan adanya paradigma baru dalam sistem manajemen modern tersebut, dapat membantu pemerintah untuk mempermudah calon jemaah haji dalam melaksanakan proses ritual ibadah haji dengan tertib aman, nyaman dan lancar serta memenuhi tuntutan syari'ah untuk memperoleh haji mabrur.

Menurut Sinambela (2014: 4) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut :

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dan birokrasi, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan :

1. Berbelit-belit
2. Lambat
3. Mahal
4. Melelahkan.

Masalah tersebut meliputi dalam proses memasukkan data dan pencarian terutama bila belum menggunakan komputer hal tersebut akan sulit dan membutuhkan waktu yang tidak sedikit. Seperti yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009: 58) sebagai berikut :

Perubahan tingkat penambahan Informasi telah terlihat bahwa teknologi informasi merubah sifat kelangkaan informasi menjadi sifat melimpah. Tersediannya informasi bagi masyarakat secara luas menuntut agar pimpinan organisasi peka terhadap perubahan-perubahan social yang sedang terjadi. Kepekaan terhadap perubahan social mempunyai implikasi dibidang pendidikan dan latihan, bukan saja bagi petugas operasional, tetapi terutama bagi para pimpinan. Pimpinan organisasi modern tidak boleh “ketinggalan zaman” sepanjang pengetahuan mereka yang menyangkut kemajuan-kemajuan yang telah dicapai dalam penguatan dan teknologi.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui masih adanya ketidakpuasan masyarakat dari pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon jemaah haji berdasarkan sistem komputerisasi. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Masih adanya masyarakat yang mendaftar calon jemaah haji merasa kecewa atas pelayanan persyaratan pendaftaran yang berbelit-belit. Faktanya masih banyaknya pendaftar yang salah dalam mengumpulkan

persyaratan mengakibatkan terjadinya pulang pergi ke kantor.

2. Masih seringnya terjadinya gangguan internet, yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan sehingga terjadi penumpukan pendaftaran calon jemaah haji akibat waktu pelayanan lambat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementrian Agama Kabupaten Ciamis”**.

B. LANDASAN TEORITIS

Terdapat prinsip pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan publik yang diberikan. Surjadi (2012: 117) mengemukakan tentang prinsip pelayanan publik sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana

- teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat dimanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
 9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas
 10. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kualitatif. Lamanya penelitian yang penulis lakukan kurang lebih 3 bulan, terhitung mulai dari bulan September sampai bulan November 2016. Subjek dalam penelitian ini adalah Pelaksanaan Pelayanan Calon Jemaah Haji Berdasarkan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer berwujud data tentang pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon jemaah haji berdasarkan SISKOHAT di Kantor Seksi Penyelenggara Haji Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Sementara itu untuk data sekunder dalam penelitian ini yaitu informasi-informasi mengenai pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji SISKOHAT di Kantor Seksi Penyelenggara Haji Kementerian Agama Kabupaten Ciamis yang didapat dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan hal tersebut.

Adapun instrumen dalam penelitian ini adalah prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dengan indikatornya sebagai berikut :
 - a. Pelaksanaan pelayanan calon jemaah haji tidak berbelit-belit.
 - b. Adanya penyederhanaan persyaratan pendaftaran calon Jemaah haji.
2. Kejelasan, dengan indikator sebagai berikut :
 - a. Memberikan penjelasan tentang dan tata cara pendaftaran calon Jemaah haji dengan cara sosialisasi.

- b. Memberikan informasi hak dan kewajiban bagi penerima pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji.
3. Kepastian waktu, dengan indikator sebagai berikut :
 - a. Memberikan kepastian waktu untuk hasil pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji.
 - b. Memberikan kepastian pemberangkatan haji yang akurat kepada pendaftar Jemaah haji.
4. Akurasi, dengan indikator sebagai berikut :
 - a. Adanya kepuasan calon jemaah haji terhadap pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji.
 - b. Adanya kepuasan calon jemaah haji atas ketepatan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji.
5. Keamanan, dengan indikator sebagai berikut :
 - a. Memberikan keamanan terhadap keuangan yang disetorkan untuk pendaftaran calon Jemaah haji.
 - b. Memberikan rasa aman terhadap pengguna pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji.
6. Tanggung jawab, dengan indikator sebagai berikut :
 - a. Adanya rasa tanggung jawab staf pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji atas kelancaran pendaftaran.
 - b. Adanya rasa tanggung jawab staf pelayanan untuk menyelesaikan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, dengan indikator sebagai berikut :
 - a. Adanya komputer yang memadai terhadap kelancaran pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji.
 - b. Adanya sistem komputer yang memadai dalam mendukung kelancaran pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji.
8. Kemudahan akses, dengan indikator sebagai berikut :
 - a. Memberikan informasi persyaratan pendaftaran calon Jemaah haji melalui jaringan internet.
 - b. Adanya kemudahan akses lokasi pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji oleh kendaraan umum.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Petugas memberikan pelayanan pendaftaran kepada calon Jemaah haji

sebagai pengguna pelayanan bersikap sopan dan ramah.

- b. Kedisiplinan staf pada pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji tidak terlambat datang agar waktu dimanfaatkan dengan baik
10. Kenyamanan, dengan indikator sebagai berikut :
- a. Adanya ruang tunggu yang nyaman bagi pendaftar calon Jemaah haji.
 - b. Adanya fasilitas parkir yang luas bagi pendaftar calon Jemaah haji

Dalam penulisan ini maka peneliti menggunakan alat pengumpul data untuk memperoleh data-data di lapangan, seperti: observasi dan wawancara. Analisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis kualitatif. Selanjutnya Moleong, (1992:72) menyebutkan bahwa: "Terdapat tiga jalur analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan".

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Setelah penulis melakukan penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji berdasarkan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, dapat diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis belum berjalan dengan baik, dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik (Surjadi:2012:117).

Faktor yang menjadi penghambatan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji adalah sebagai berikut.

1. Masih banyaknya pendaftar yang belum memahami tentang tata cara pendaftaran haji sehingga terjadinya pendaftar yang salah dalam pendaftaran pelayanan dan pengguna pelayanan masih ada kesalahan yang dihadapi dalam proses pelayanan dan validasi dari BANK ada masa aktifnya.
2. Persyaratan yang diharuskan data sama antara KTP, KK, Surat Nikah dan Ijazah/Akta Kelahiran dan validasi dari BANK penyeter uang pendaftaran calon Jemaah haji yang ada waktu kadaluwarsa ini merupakan faktor hambatan yang ada dalam penyederhanaan persyaratan pelayanan.
3. Tidak adanya anggaran untuk sosialisasi penjelasan tentang tata cara pendaftaran sehingga terjadinya pendaftar yang banyak bertanya langsung ke Kantor pelaksanaan

pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji Kabupaten Ciamis.

4. Masih adanya pendaftar yang ingin didahulukan dan tidak ingin mengantri terlebih dahulu ini merupakan hambatan yang dihadapi.
5. Memaksa ingin dilayani ketika pelayanan sudah tutup, adanya gangguan jaringan internet dan sistem yang eror dari pusat.
6. Masa tunggu yang terlalu lama menjadi banyaknya pembatalan haji diakibatkan meninggal dunia.
7. Petugas masih ada yang mengobrol (gosip) sedang melayani pengguna sehingga menghambat proses pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.
8. Tidak adanya tukang parkir yang bertugas untuk mengamankan mengawasi kendaraan bermotor pengguna pelayanan.
9. Kurangnya kesadaran petugas terhadap rasa tanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian agama Kabupaten Ciamis.
10. Kurangnya kesadaran petugas terhadap rasa tanggung jawab untuk menyelesaikan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji
11. Tidak adanya cadangan jika komputer ada yang bermasalah dan jika adanya pemadaman listrik karena pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji akan berhenti beroperasi.
12. Dengan sistem yang eror, jaringan internet yang lama, dan adanya gangguan alam akan mengakibatkan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis akan terhambat.
13. Tidak adanya persyaratan yang di cantumkan dalam web resmi Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.
14. Tempat pelayanan yang berada di belakang dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis kurang strategis tempatnya menjadi pendaftar harus bertanya terlebih dahulu.
15. Petugas kurang menunjukkan sikap sopan dan ramah adalah ketika menghadapi pelanggan yang karakternya yang berbeda-beda.
16. Kurangnya kesadaran dari petugas pelayanan untuk kedisiplinan agar tidak datang terlambat.
17. Kurangnya ketersediaan ruangan bagi penyimpanan arsip dan tidak adanya

ruangan tunggu bagi pengguna pelayanan pendaftaran

18. Tidak adanya khusus area parkir bagi pengguna pelayanan pendaftaran dan kurang luasnya area parkir yang disediakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.

Upaya yang dilakukan petugas pelayanan pendaftaran di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis untuk mengatasi hambatan dalam proses pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji adalah sebagai berikut.

1. Saat pelaksanaan pelayanan berlangsung ditimbulkan karena kesalahan persyaratan pendaftaran dengan diupayakan oleh penjelasan yang rinci dan jelas agar masyarakat mengerti dan tidak adanya kesalahan lagi.
2. Saat terjadinya kesalahan persyaratan yang tidak terlalu banyak dikasih dispensasi agar pengguna pelayanan mendapat nomor porsi terlebih dahulu dan perbaikan persyaratan pendaftaran calon Jemaah haji diusulkan setelah benar sehingga pengguna pelayanan bisa mendapat nomor porsi terlebih dahulu.
3. Bekerja sama dengan penyuluh agama agar disosialisasikan kepada masyarakat dan mengajukan anggaran untuk kegiatan sosialisasi ke masyarakat.
4. Mengupayakan agar sistem yang digunakan atau gangguan yang ada di betulkan secepatnya agar tidak menghambat proses pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji, apabila petugas pelayanan masih memungkinkan melayani pendaftar yang datang pada jam pelayanan sudah habis akan dilayani oleh petugas.
5. Diadakannya petugas parkir agar kendaraan bermotor lebih aman dan adanya satpam yang bertugas dilingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.
6. Memberikan penjelasan dan pengertian kepada petugas pendaftaran calon Jemaah haji sehingga menanamkan rasa tanggung jawab akan pentingnya proses pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji, mengupayakan kelancaran pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji dan adanya laporan harian yang diminta oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.
7. Memberikan sikap menunjukkan atau yang dapat menumbuhkan rasa tanggungjawab untuk menyelesaikan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji. Kemudian tidak ditemukan hambatan yang cukup berarti. Namun

demikian, petugas juga tetap berupaya untuk meningkatkan serta mempertahankan rasa tanggungjawab tersebut.

8. Mengupayakan adanya cadangan komputer, dan adanya alat pembangkit listrik supaya tidak menghambat proses pelaksanaan pendaftaran calon Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.
9. Berkomunikasi dan berkoordinasi dengan pihak yang bersangkutan agar proses pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis secepatnya berjalan dengan lancar.
10. Berkomunikasi dan berkoordinasi dengan seksi humas agar persyaratan pendaftaran calon Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis dapat diketahui melalui jaringan internet.
11. Mengusulkan untuk lokasi pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji yang lebih strategis dan memberikan petunjuk arah agar pengguna pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji langsung sampai pada lokasi.
12. Menunjukkan sikap ramah dan sopan kepada pengguna pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji adalah petugas mengupayakan dengan dapat mengendalikan diri sendiri.
13. Memberikan penjelasan dan pengertian kepada petugas pendaftaran calon Jemaah haji sehingga menanamkan rasa kedisiplinan akan pentingnya proses pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji dan adanya pengabsenan yang dilakukan oleh mesin dengan sistem komputer.
14. Mengusulkan untuk ruangan tunggu dan mengusulkan ruangan arsip yang sudah menumpuk karena pendaftar yang sangat banyak.
15. Mengusulkan perluasan area parkir, mengusulkan adanya tukang parkir, dan mengusulkan tempat parkir pegawai dan pengguna pelayanan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis tentang pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dapat diambil beberapa kesimpulan. Kesimpulan tersebut dipaparkan sebagai berikut :

1. Pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji berdasarkan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis pada dasarnya sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dibuktikan dari 20 indikator pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji, 14 indikator tidak dilaksanakan dengan baik sedangkan 6 indikator dilaksanakan dengan baik.
2. Hambatan-hambatan yang ditimbulkan dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran sebagai berikut :
 - Masih banyaknya pendaftar yang belum memahami tentang tata cara pendaftaran haji, persyaratan yang diharuskan data sama, tidak adanya anggaran untuk sosialisasi, masih kurangnya budaya mengantri dan masih kurangnya pengetahuan jam pelayanan, masa tunggu yang terlalu lama menjadi, tidak adanya tukang parkir yang bertugas, tidak adanya cadangan komputer dan jika adanya pemadaman listrik, dengan sistem yang eror, jaringan internet yang lama, dan adanya gangguan alam akan mengakibatkan, tidak adanya persyaratan yang di cantumkan dalam web resmi KEMENAG KAB. CIAMIS, tempat pelayanan yang berada di belakang, kurangnya ketersediaan ruangan bagi penyimpanan arsip dan tidak adanya ruangan tunggu, tidak adanya khusus area parkir bagi pengguna pelayanan dan kurang luasnya area parkir.
3. Upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran adalah sebagai berikut:
 - Upayakan oleh penjelasan yang rinci dan jelas agar masyarakat mengerti, saat terjadinya kesalahan persyaratan yang tidak terlalu banyak dikasih dispensasi agar pengguna pelayanan mendapat nomor porsi terlebih dahulu, yang dilakukan dengan cara bekerja sama dengan penyuluh agama dan mengajukan anggaran untuk kegiatan sosialisasi ke masyarakat, yang dilakukan untuk usia lanjut dapat diajukan untuk percepatan pemberangkatan haji, dengan cara diadakannya adanya laporan harian, adanya cadangan komputer, adanya alat pembangkit listrik, tersebut dilakukan dengan berkoordinasi pada pihak yang bersangkutan, dengan cara

berkomunikasi dan berkoordinasi dengan seksi humas, dengan cara memberikan petunjuk arah, dengan mengusulkan untuk ruangan tunggu dan mengusulkan ruangan arsip, dengan cara perluasan area parkir, adanya tukang parkir, dan tempat parkir pegawai dengan pengguna pelayanan dipisah.

Setelah penulis mengamati dan mempelajari mengenai pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji berdasarkan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, maka penulis mencoba memberikan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan sebagai berikut:

1. Melaksanakan perbaikan kualitas pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji berdasarkan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.
2. Memberikan penjelasan atau sosialisasi prosedur pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji di setiap kecamatan se-Kabupaten Ciamis agar masyarakat mengetahui prosedurnya.
3. Menyelesaikan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji secepat mungkin agar pengguna pelayanan merasa puas pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji berdasarkan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.
4. Melarangkan dan meniadakan segala bentuk pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis
5. Menerapkan pola pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji terpadu (satu atap atau satu pintu) antara BANK yang bekerjasama dan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.
6. Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.
7. Meningkatkan sikap sopan, santun, ramah saat pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji berdasarkan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.
8. Mempunyai ruang tunggu yang nyaman, luas, dan sejuk saat pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji berdasarkan SISKOHAT di Kementerian Agama

- Kabupaten Ciamis pengguna pelayanan merasa nyaman.
9. Mempunyai ruangan arsip tersendiri agar dokumen yang ada tidak memenuhi ruangan pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji berdasarkan SISKOHATdi Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.
 10. Adanya area parkir untuk pengguna pelayanan pendaftaran. Dipisahkannya antara pengguna pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji dan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Ciamis agar tidak adanya pengguna pelayanan pendaftaran mengeluh tidak adanya parkir.

RT 07/02 Desa Sindangjaya Kecamatan Mangunjaya Kabupaten Pangandaran. Tercatat sebagai mahasiswa pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Moleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosda
- Sedarmayanti. 2009. *Dasar-Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran*. Bandung : Mandar Maju
- Sinambela, Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Aditama.

IDENTITAS PENULIS

Ihda Zahrotustsany. Tempat/tanggal lahir Ciamis, 01 Januari 1995. Beralamat di Dusun Babakan