

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan**

##### **1. Sejarah Berdirinya Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan**

Awal dibentuk dari Kantor Urusan Agama Provinsi Kalimantan Selatan yang dalam status kantor persiapan dan merupakan usaha dari K.H. Hanafi Gobit dan kawan-kawan berdasarkan permintaan Menteri Agama kepada beliau di Yogyakarta pada tahun 1949. Awalnya Kantor Persiapan ini menempati rumah H. Abdurrahman Gobit, yang merupakan orang-tua dari K.H. Hanafi Gobit sendiri, di Jalan Kalimantan, yang di kemudian hari dikenal sebagai Jalan Mayjen S. Parman Banjarmasin.

Departemen Agama Pusat menugaskan Asnawi Hadisiswono sebagai Kepala Kantor dan K.H Hanafi Gobit sebagai wakilnya pada masa persiapan. Pada tanggal 1 Agustus 1950, Menteri Agama RI meresmikan Kantor Urusan Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Pada tahun 1951, Kantor Urusan Agama dipecah menjadi 3 instansi:

- a. Kantor Urusan Agama Provinsi Kalimantan Selatan yang dipimpin oleh K.H. Hanafi Gobit.
- b. Disdik Agama Provinsi Kalimantan Selatan yang dipimpin oleh Dahlan.

c. Kantor Penerangan Keagamaan Provinsi Kalsel dipimpin oleh (Pj) H. Abdullah Yazidi.

Sebelum tahun 1968, ketiga kantor tersebut beroperasi secara independen tanpa koordinasi kelembagaan. Barulah pada tahun 1968, menyusul Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 56 dan 91 Tahun 1967, instruksi Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1967, dan Keputusan Menteri Agama. Agama Republik Indonesia Nomor 113 Tahun 1968, bahwa dibentuklah perwakilan Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Fungsi perwakilan ini adalah mengkoordinasikan tugas dan fungsi agama. Namun perwakilan tersebut hanya ada di tingkat provinsi, dan belum ada perwakilan di tingkat kabupaten/kota.

Menyikapi beban kerja Departemen Agama yang semakin meningkat, maka perlu dilakukan peningkatan koordinasi antar kantor wilayah dan pemberian pembinaan, pelatihan, dan pengembangan secara menyeluruh. Pada tahun 1972, Menteri Dalam Negeri mengeluarkan Keputusan Nomor 36 untuk menyempurnakan struktur organisasi, tanggung jawab, dan wewenang lembaga Departemen Agama di daerah.

Berdasarkan keputusan tersebut, di Kalimantan Selatan, yang hanya memiliki perwakilan Departemen Agama Provinsi sebelumnya, kemudian didirikan kantor perwakilan untuk Kabupaten/Kota. Keputusan ini diikuti oleh penerbitan Keputusan Presiden Nomor 44 dan

45 Tahun 1974, serta Keputusan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 1975 yang kemudian diganti menjadi Kantor Wilayah untuk tingkat Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota untuk tingkat Kabupaten/Kota, serta Kantor Urusan Agama Kecamatan untuk tingkat Kecamatan. Penyebutan Departemen Agama berubah menjadi Kementerian Agama pada tanggal 28 Januari 2010 berdasarkan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Perubahan Penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama.

## **2. Visi dan Misi Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan**

### **a. Visi**

Visi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan yakni, “Terwujudnya Masyarakat Provinsi Kalimantan Selatan yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas dan Sejahtera Lahir Batin Dalam Rangka Mewujudkan Masyarakat Provinsi Kalimantan Selatan yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.”

### **b. Misi**

Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan adalah:

- 1) Meningkatkan pemahaman dan penerapan ajaran agama.

- 2) Memantapkan kerukunan baik intra maupun antar umat beragama.
- 3) Menyediakan layanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.
- 4) Meningkatkan penggunaan dan kualitas manajemen potensi ekonomi keagamaan .
- 5) Merealisasikan pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang berstandar tinggi juga dapat diandalkan.
- 6) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan.
- 7) Merealisasikan manajemen yang bersih, akuntabel dan terpercaya.<sup>1</sup>

### 3. Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan

Tabel 4. 1 Struktur Organisasi Kanwil Kemenag Provinsi Kalsel

No	Nama	Jabatan
1	DR.Drs.H.M. Tambrin,M.M.Pd	Kepala Kantor Wilayah
2	H.Hadi Saputera,S.Ag.M.A	Kepala bagian Tata Usaha
3	Bukhari Muslim,S.Pd,M.Pd	Kepala bidang Pendidikan Madrasah
4	H.Ahmad Sawiti, S.Ag, MHI	Kepala bidang Pendidikan & Pendidikan Keagamaan Islam
5	Dr.H.Eddy Khairani.Z,M.Pd.i	Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah

<sup>1</sup> “Kanwil Kemenag Kalsel - Sejarah Singkat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan,” accessed April 28, 2024, <https://kalsel.kemenag.go.id/artikel/16535/sejarah-singkat-kantor-wilayah-kementerian-agama-provinsi-kalimantan-selatan>.

No	Nama	Jabatan
6	Drs.H. Muhammad Yamani,M.Pd.I	Kepala Bidang Urusan Agama Islam
7	B. Ahmad Bugdadi,S.Ag	Kepala Bidang Penerangan Agama Islam & pemberdayaan Zakat & Wakaf
8	Yusep, S.Pak	Pembimbing Masyarakat Kristen
9	Toniadi, S.Ag,M.Ag	Pembimbing Masyarakat Katolik
10	Drs. Mercedes	Pembimbing Masyarakat Hindu
11	Joko Budi Sentosa,SE,M.Pd.B	Pembimbing Masyarakat Budha

Sumber : wawancara dengan ketua tim seksi pendaftaran dan dokumen haji

#### 4. Struktur Penyelenggaraan haji Dan Umrah DiKantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan

Tabel 4. 2 Struktur Penyelenggaraan Haji Umrah Kantor Wilayah Kementerian Provinsi Kalimantan Selatan

No	Nama	Jabatan
1	Dr.H.Eddy Khairani.Z,M.Pd.i	Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah
2	Nofirman	Ketua Tim Kerja Pendaftaran Dan Dokumen Haji
3	Ahmad Syafwani	Tim Kerja Bina Umrah Dan Haji Khusus
4	Fahriannor	Tim Kerja Pengelolaan Administrasi Dana Haji Dan Sistem Informasi Haji Umrah
5	Eddy Murdianto	Tim Kerja Transportasi & Akomodasi Dan Perlengkapan Haji Regular
6	Rasyid Lutfiyana	Tim Kerja Bina Haji Regular Dan Advokasi Haji

Sumber : wawancara dengan ketua tim seksi pendaftaran dan dokumen haji

## B. Hasil Penelitian

### 1. Penerapan Siskohat Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan

Peran utama Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu adalah tanggung jawab dalam mengawasi pendaftaran dan pembatalan haji. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu yang diwakili oleh Penyelenggaraan Haji dan Umrah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa proses pendaftaran dilakukan dengan benar, transparan, dan patuh. Hal ini mencakup pemantauan jumlah pendaftar, verifikasi kelengkapan dokumen, dan mengatasi segala kendala yang ditemui selama proses pendaftaran.

Gambar 4. 1 Monitoring Pendaftaran Haji

Nama	No. Rek	NIK	Tgl Daftar	Tgl Expire	Status	No. Validasi	No. Porsi	Nama Bank	Nama Cabang
ERIK PURWANTO	726827733	6200503070005	2024-04-24	2028-09-28	Baru / Belum Confir	451240343477564413		451 - BANK SYARIAH IND.	BSI MOBILE BANKING
MALHAFUL UKROWISYAH	726825232	6200503070005	2024-04-24	2028-09-28	Baru / Belum Confir	451240343477564413		451 - BANK SYARIAH IND.	BSI MOBILE BANKING
MURHAMMAD ZAKARIA	726825548	6200503070005	2024-04-25	2028-09-29	Baru / Belum Confir	451240343477564413		451 - BANK SYARIAH IND.	BSI MOBILE BANKING
IDA KHOIRAH	726821883	6200503070005	2024-04-25	2028-09-29	Baru / Belum Confir	451240343477564413		451 - BANK SYARIAH IND.	BSI MOBILE BANKING
DEWI PORTUNA	726776898	6200503070005	2024-04-24	2028-09-28	Baru / Belum Confir	451240343477564413		451 - BANK SYARIAH IND.	BSI MOBILE BANKING
RUSTAM EPENDI	726772644	6200503070005	2024-04-24	2028-09-28	Baru / Belum Confir	451240343477564413		451 - BANK SYARIAH IND.	BSI MOBILE BANKING
MURHAMMAD RISKY ALBIAN	726820408	6200503070005	2024-04-27	2028-10-01	Baru / Belum Confir	451240343477564413		451 - BANK SYARIAH IND.	KCP BATULICIN MOJOLIN
MISA HADISANT	726827045	6200503070005	2024-04-28	2028-10-02	Baru / Belum Confir	451240343477564413		451 - BANK SYARIAH IND.	BSI MOBILE BANKING
HERMAN WISAYA	726828036	6200503070005	2024-04-25	2028-09-29	Baru / Belum Confir	451240343477564413		451 - BANK SYARIAH IND.	BSI MOBILE BANKING
ADE ARIYANTI FAHRIANI	726446876	6200503070005	2024-04-25	2028-09-29	Baru / Belum Confir	451240343477564413		451 - BANK SYARIAH IND.	BSI MOBILE BANKING
MAYA FAJDI	726827844	6200503070005	2024-04-25	2028-09-29	Baru / Belum Confir	451240343477564413		451 - BANK SYARIAH IND.	KC BANJARMASIN LAMPUNG
MARIA ULFAH	726827849	6200503070005	2024-04-25	2028-09-29	Baru / Belum Confir	451240343477564413		451 - BANK SYARIAH IND.	WAKOLURAT
HILYATI AULIA	726845207	6200503070005	2024-04-26	2028-10-01	Baru / Belum Confir	451240343477564413		451 - BANK SYARIAH IND.	KCP BARABAI
DAHLIANA	726849456	6200503070005	2024-04-26	2028-10-01	Baru / Belum Confir	451240343477564413		451 - BANK SYARIAH IND.	KCP BARABAI
ERLANGYAH	726849477	6200503070005	2024-04-26	2028-10-01	Baru / Belum Confir	451240343477564413		451 - BANK SYARIAH IND.	KCP BARABAI
REZA FAHLEPS SUPAN	726849574	6200503070005	2024-04-26	2028-10-01	Baru / Belum Confir	451240343477564413		451 - BANK SYARIAH IND.	KCP BARABAI
MUJITO WALLIPO	722822208	6200503070005	2024-04-29	2028-10-04	Baru / Belum Confir	451240343477564413		451 - BANK SYARIAH IND.	BSI MOBILE BANKING

Sumber : Seksi PHU Kanwil Kemenag Prov Kalsel

Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan saling berkoordinasi untuk memantau dan memastikan bahwa ketika jemaah mendapat nomor validasi setelah melakukan setoran awal, mereka segera mendatangi Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan bertanggung jawab memastikan jemaah menjalani proses verifikasi yang mengacu kepada standar operasional yang ada dan mendapatkan surat perjalanan haji (SPH).

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan menerapkan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu sebagai bentuk pengawasan. Hal ini dilakukan oleh Ketua Tim Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji sebagai pemangku kepentingan, melalui kegiatan pemantauan berdasarkan pengukuran visual. Kegiatan tersebut meliputi pemantauan langsung untuk memastikan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu berjalan efektif. Selain itu, kelengkapan sarana dan prasarana juga perlu diperhatikan, seperti peralatan komputer yang memadai, ruangan yang kondusif, serta komponen pendukung seperti kamera, printer, dan akses internet. Petunjuk teknis maupun Standart Operasional Prosedur belum ada untuk proses *monitoring* pendaftaran.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Nofirman ( ketua Tim Kerja Pendaftaran dan Dokumen Haji Regular ), Hasil Wawancara Pribadi, Banjarmasin, Pada Tanggal 22 januari 2024.

Koordinasi dilakukan secara *online* dan *real-time* melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu untuk mendukung pengawasan dan pendampingan bagi jemaah haji yang mengalami kendala pendaftaran haji di Kementerian Agama di kabupaten/kota masing-masing. Penggunaan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu generasi kedua yang terintegrasi melalui Bank penerima setoran memberikan pelayanan yang lebih cepat. Sistem pengoperasian SISKOHAT generasi 2 lebih efisien sehingga jemaah tidak perlu berkali-kali bepergian ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Calon jemaah hanya perlu mendaftar satu kali saja. Inovasi terbaru layanan pendaftaran dapat diakses melalui *smartphone*.

Sumber daya manusia adalah elemen terpenting bagi kualitas pelayanan haji, dikarenakan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah secara profesional relevan dengan kualifikasi di bidang teknologi dan informasi. Sistem kerja yang dilakukan dalam pelaksanaan pengawasan dapat dilakukan seluruh pegawai yang berada di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk mengoperasikan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu secara bergantian. Proses penanganan masalah yang ditimbulkan menggunakan sistem komputerisasi dan petugas yang dapat mengoperasikan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu, sehingga pengawasan dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Penerapan Sistem Informasi



dan Komputerisasi Haji Terpadu dibutuhkan sarana dan prasarana guna mendukung kelancaran pelayanan yang diantaranya :

a. Perangkat Komputer

Pada awal penerapan Siskohat mengandalkan Komputer dan mesin berkecepatan tertinggi saat itu, yaitu Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dengan mesin AS/400. *Mainframe* Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu berfungsi sebagai unit kendali pusat jaringan, menangani semua pemrosesan data melalui *Centralized Data Processing (CDP)* sebuah sistem yang memusatkan pemrosesan dan dukungan komputer di satu lokasi. Seiring majunya teknologi komputer, Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu beralih dengan memakai *Intel based machine* dan mengimplementasikan hosting VPN (*Virtual Private Network*) yang dapat diakses melalui Internet.

b. Kamera

Kamera adalah suatu perangkat yang dirancang untuk menangkap gambar atau foto dalam sistem biometrik untuk menjamin perlindungan dan keabsahan data calon jemaah haji.

c. Printer

Printer merupakan *hardware* yang beroperasi ketika terhubung ke komputer dan dipergunakan ketika mencetak teks, gambar, dan grafik ke kertas atau permukaan serupa. Biasanya dipakai ketika mencetak dokumen penting bagi perusahaan, kantor,

dan organisasi lainnya. Oleh karena itu, printer sangat bermanfaat bagi para pekerja kantoran dan individu yang sering perlu mencetak dokumen penting.<sup>3</sup>

Selain *monitoring* pendaftaran haji, bentuk pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan antara lain :

a. *Monitoring* Pembatalan

*Monitoring* pembatalan haji adalah pemantauan terhadap proses pembatalan keberangkatan jemaah haji setelah pendaftaran, dengan memastikan bahwa proses pembatalan dilakukan secara sesuai prosedur dan memberikan informasi yang akurat terkait dengan jumlah jemaah yang membatalkan keberangkatannya. Memantau jumlah pembatalan, memastikan bahwa prosedur pembatalan diikuti dengan benar, dan memberikan dukungan atau informasi kepada jemaah yang memutuskan untuk membatalkan keberangkatannya. Petunjuk teknis maupun Standart Operasional Prosedur belum ada untuk proses *monitoring* pembatalan.

---

<sup>3</sup> Nofirman (ketua Tim Kerja Pendaftaran dan Dokumen Haji Regular), Hasil Wawancara Pribadi, Banjarmasin, Pada Tanggal 22 Januari 2024.

Gambar 4. 2 Monitoring Pembatalan Haji

Nomor Porsi		Propinsi		Periode		Jenis Jemaah		ALL	
		KALIMANTAN SELATAN		01-01-2024 s/d 31-01-2024		Kabupaten		- ALL -	
No. Porsi	Nama	Bank	No. Rek	Tgl. Batal	No. Surat KanKemenag Kab/Kota	Tgl. Surat KanKemenag kab/Kota	SEBAB BATAL	Wafat	
190017768	SYAHRANI HASAN ANANGAN	BANK	00401112514	30/01/2024	B-240/KK.1702-5/HJ.001/01/2024	24/01/2024			30/01/2024
1900134075	ABDUL GANI ASHA MIONG	BANK PERMATA	04110247953	23/01/2024	B-006/KK.1703-5/HJ.001/01/2024	23/01/2024			24/01/2024
1900142053	GAZALI RAHMAT ASRI	BANK PERMATA	4123050107	22/01/2024	B-073/KK.1703-5/HJ.001/01/2024	22/01/2024			22/01/2024
1900129550	IKSHA KULLIA BINTI MUHAMMAD	CMBR NIAGA	00000070292476	06/01/2024	B-024/KK.1703-5/HJ.04/01/2024	06/01/2024			06/01/2024
1900192229	MUHAMMAD SULASI RUMHA	BANK BPO	803212208745	04/01/2024	0096/KK.1703-5/HJ.04/01/2024	04/01/2024			04/01/2024
1900194341	HALIMAH EDJRI MAYUSIP	BANK BPO	398012102212	04/01/2024	253/KK.1703-5/HJ.04/01/2024	04/01/2024			04/01/2024
1900126096	MUHAMMAD RAIS JADA SUPU	BNI	6300005771	04/01/2024	B-17/KK.1710-4/HJ.04/01/2024	04/01/2024			04/01/2024
1900130108	NOW SEHAN SAHDANI DAM	BANK SYARIAH	416662709	23/01/2024	S-3/KK.1703-5/HJ.04/01/2024	23/01/2024			23/01/2024
1900124535	KASRUL ANWAR JAMBUR	BANK SYARIAH	101433038	23/01/2024	S-3/KK.1703-5/HJ.04/01/2024	23/01/2024			23/01/2024
1900127565	AHMAD SYABRAH BASRAH AGAN	BANK SYARIAH	711387448	23/01/2024	S-3/KK.1703-5/HJ.04/01/2024	23/01/2024			23/01/2024
1900102451	RUSDIANA ABD. HADI HASSENUR	BANK SYARIAH	711387423	23/01/2024	S-3/KK.1703-5/HJ.04/01/2024	23/01/2024			23/01/2024
1900176290	YUNISTA HAHAN BELATUK	BANK SYARIAH	815514602	23/01/2024	S-3/KK.1703-5/HJ.04/01/2024	23/01/2024			23/01/2024
1900100414	KUMALKASARI ANANG SA'ADAT	BANK SYARIAH	705070934	23/01/2024	S-2/KK.1703-5/HJ.04/01/2024	23/01/2024			23/01/2024
300081421	MURATI DULAH ALI	BANK SYARIAH	143899969	04/01/2024					04/01/2024
1900102262	HADESIAH SAID ABOURAHMAN	BANK SYARIAH	719291718	06/01/2024	B-021/KK.1703-5/HJ.04/01/2024	06/01/2024			06/01/2024
1900135752	MUKSINAH NABIQ KATMA	BANK SYARIAH	122913004	08/01/2024	B-029/KK.1704-1/HJ.04/01/2024	08/01/2024			08/01/2024
300060480	SUSARTI SUPAD HANG	BANK SYARIAH	142499959	04/01/2024					04/01/2024
1900175134	RUMIANSYAH JONKANDYAH BATI	BANK SYARIAH	761781623	16/01/2024	8-047/KK.1703-5/HJ.001/01/2024	16/01/2024			17/01/2024
1900197657	JUBAIDAH LANNI DURASTI	BANK SYARIAH	714919727	13/01/2024	28/KK.1711-4/HJ.001/01/2024	13/01/2024			14/01/2024
1900118807	TAKES SARKAH SELAH	BANK SYARIAH	706014066	24/01/2024	24/KK.1711-4/HJ.001/01/2024	24/01/2024			24/01/2024
1900134746	MURDAH ISMAIL ABD	BANK SYARIAH	709731027	26/01/2024	10/KK.1711-4/HJ.001/01/2024	25/01/2024			26/01/2024
1900144101	SYAHKIJ TOMO SENTORO	BANK SYARIAH	610447038480002	26/01/2024	22/KK.1711-4/HJ.001/01/2024	25/01/2024			26/01/2024
1900647701	RUSTINAH AHMAD ABULLAH	BANK SYARIAH	724500467	02/01/2024	10/KK.1711-4/HJ.001/01/2024	02/01/2024			02/01/2024
1900105074	AHMADI JEMALUDIN HATSIH	BANK SYARIAH	0790100004513	30/01/2024	18/KK.1711-4/HJ.001/01/2024	30/01/2024			30/01/2024
1900109408	ACHMAD KHULOBI BANI	BANK SYARIAH	038012226	11/01/2024	54/KK.1711-4/HJ.001/01/2024	10/01/2024			11/01/2024
1900174786	SUPARMAN NUR MUHAMMAD NUR	BANK SYARIAH	1278720976	10/01/2024	134/KK.1704-5/HJ.001/01/2024	10/01/2024			10/01/2024
1900146262	H.K. ASRI MARRAH UNPALI	BANK SYARIAH	4124000017728	06/01/2024	022/KK.1704-5/HJ.001/01/2024	06/01/2024			06/01/2024
1900176071	ABDUL HAZIM	BANK SYARIAH	7109499150	25/01/2024	077/KK.1703-5/HJ.04/01/2024	25/01/2024			25/01/2024
1900152737	HAZEMAH AINI HANBULLAH	BANK SYARIAH	1219120748	05/01/2024	072/KK.1706-4/HJ.04/01/2024	05/01/2024			05/01/2024
1900194889	HASSTHA JAWAWI ISMAIL	BANK SYARIAH	810210226	01/01/2024	077/KK.1706-4/HJ.04/01/2024	01/01/2024			01/01/2024

Sumber : Seksi PHU Kanwil Kemenag Prov Kalsel

## b. Penginputan Data

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu yang terintegrasi telah diterapkan untuk mendorong kualitas layanan yang ditawarkan kepada jemaah dan untuk meningkatkan efisiensi manajemen informasi. Kementerian Agama membentuk host khusus Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu pada tahun 1996 terkoneksi pada Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji ketika memasukkan data pendaftar haji.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu berfungsi sebagai kumpulan data untuk menyimpan berbagai informasi terkait

penyelenggaraan haji yang meliputi Kumpulan data arsip haji, akuntansi biaya penyelenggaraan ibadah haji, database transportasi haji, database penempatan akomodasi jemaah, informasi masyarakat dan kesehatan, serta data petugas haji. Basis data ini bertujuan untuk mengefektifkan dan mempercepat proses pengelolaan dokumen. Kementerian Agama telah menginisiasi pengembangan database Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu yang mencerminkan format dan struktur database keimigrasian, untuk memfasilitasi pencetakan dan penerbitan dokumen administrasi perjalanan haji secara daring melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu.

c. Penyusunan Dokumen Haji

Penyelesaian dokumen haji mengacu pada proses penyelesaian semua persyaratan dokumen yang diperlukan untuk melaksanakan ibadah haji. Proses ini melibatkan sejumlah langkah administratif dan verifikasi guna memastikan bahwa setiap calon jemaah haji telah melengkapi segala syarat dan ketentuan otoritas berwenang, dalam hal ini yaitu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Berikut adalah beberapa hal yang termasuk dalam penyelesaian dokumen haji:

1) Verifikasi Identitas dan Kelayakan:

Calon jemaah haji harus melewati verifikasi identitas dan kelayakan, ini melibatkan pengecekan keaslian dokumen identitas, seperti paspor dan kartu identitas, serta penilaian apakah calon tersebut memenuhi kriteria kesehatan yang ditetapkan.

2) Pembayaran dan Pelunasan Biaya:

Calon jemaah haji diharuskan untuk melunasi biaya-biaya terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji, termasuk biaya transportasi, akomodasi, dan biaya lainnya. Proses penyelesaian dokumen melibatkan pelunasan semua biaya yang terkait dengan keberangkatan haji.

3) Pengumpulan Dokumen Persyaratan:

Calon jemaah haji harus menyusun dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang diperlukan, seperti surat keterangan kesehatan dan dokumen-dokumen lain yang ditetapkan oleh pihak berwenang.

4) Proses Administratif:

Pihak yang bertanggung jawab akan melakukan proses administratif terkait dengan pendaftaran, termasuk penginputan data, dan pengelolaan dokumen peserta haji.

#### 5) Bimbingan dan Sosialisasi

Calon jemaah haji mungkin juga akan menerima bimbingan dan sosialisasi terkait dengan prosedur penyelenggaraan ibadah haji, peraturan di tanah suci, dan informasi penting lainnya.<sup>4</sup>

Penyelesaian dokumen haji adalah langkah penting untuk memastikan bahwa seluruh proses administratif terkait dengan persiapan keberangkatan haji bisa berlangsung baik juga relevan dengan aturan yang berlaku. Sehingga dapat melindungi serta memberikan kenyamanan kepada calon jemaah haji yang menunaikan ibadah haji di tanah suci.

#### d. Pelimpahan Nomor Porsi

Kebijakan pemerintah penetapan mengenai pelimpahan nomor porsi pertama kali diterapkan pada musim 1439 H/2018 M. Dengan regulasi ini, calon jemaah haji yang meninggal dunia sebelum pemberangkatan dapat diganti oleh ahli warisnya. Di tahun 1441 H/2020, kebijakan ini diperluas hingga mencakup jemaah haji yang memiliki penyakit permanen di masa sebelum pemberangkatan. Pada kasus ini, keluarga dapat menggantikan jemaah berdasarkan informasi kesehatan mereka. Hal tersebut hanya berlaku dalam satu kali penggantian. Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji

---

<sup>4</sup> Nofirman (ketua Tim Kerja Pendaftaran dan Dokumen Haji Regular), Hasil Wawancara Pribadi, Banjarmasin, Pada Tanggal 22 Januari 2024.

dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020 memberikan pedoman penetapan nomor porsi bagi jemaah haji yang meninggal atau sakit permanen :<sup>5</sup>

1) Ketentuan umum pelimpahan nomor porsi

- a) Pelimpahan nomor porsi haji bagi jemaah haji reguler dapat dialihkan ketika telah terdaftar di Kementerian Agama namun meninggal dunia atau sakit permanen sebelum pemberangkatan.
- b) Hanya suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk melalui surat kuasa yang dapat menerima pelimpahan nomor porsi ibadah haji. Keluarga atau wakilnya harus menyetujui ini secara tertulis. Ada delegasi untuk jemaah haji yang sakit dan yang telah meninggal dunia.
- c) Tenggat waktu jemaah haji yang wafat agar nomor porsi dapat dilimpahkan yaitu :
  - (1) Wafat terhitung dari tanggal 29 April 2019 sejak disahkan oleh undang-undang nomor 8 tahun 2019.
  - (2) Wafat sebelum berangkat ke Arab Saudi dari bandara embarkasi.

---

<sup>5</sup> Rini Khaerunnisa, "Implementasi Pelayanan Pelimpahan No Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020)" (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021).

- d) Jemaah haji yang wafat dan telah menerima uang *living cost*, pihak keluarga wajib mengembalikan uang *living cost* sebelum melakukan pelimpahan nomor porsi.
- e) Pengajuan pelimpahan nomor porsi dapat dilakukan pada hari kerja selama calon jemaah haji terkait telah melengkapi persyaratan pelimpahan nomor porsi.
- f) Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota tempat jemaah haji terdaftar mengajukan usulan pelimpahan nomor porsi jemaah haji yang meninggal dunia atau sakit permanen.
- g) Jumlah jemaah haji yang meninggal dunia atau sakit permanen hanya dapat diberikan satu kali.
- h) Jemaah haji dengan nomor porsi lebih dari satu hanya dapat dilimpahkan satu, dan nomor porsi lainnya dibatalkan.

2) Persyaratan pelimpahan nomor porsi

Persyaratan untuk mendapatkan nomor porsi jemaah haji adalah sebagai berikut:

- a) Jemaah haji meninggal dunia
  - (1) Salinan Akta Kematian dari Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil setempat.
  - (2) Salinan bukti setoran awal atau setoran lunas biaya perjalanan ibadah haji.
  - (3) Salinan surat kuasa yang menunjukkan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia yang ditandatangani oleh



suami, istri, ayah, anak kandung, atau saudara kandung yang diketahui oleh RT, RW, dan Lurah atau Kepala Desa.

- (4) Salinan surat keterangan tanggung jawab mutlak yang ditandatangani oleh jemaah haji.

Gambar 4. 3 Check List Berkas Pelimpahan Nomor Porsi Bagi Jemaah Meninggal Dunia

**CHECK LIST BERKAS PELMPAHAN NOMOR PORSI  
JEMAAH HAJI MENINGGAL DUNIA**

Nama Jemaah Meninggal Dunia :  
 Nomor Porsi : Estimasi Berangkat :  
 Tanggal Meninggal Dunia : Usia : TAHUN  
 Penerima Pelimpahan :  
 Hubungan Keluarga :  
 Asal ( Kab/Kota ) :  
 Nomor HP / WA : Nomor Urut :

N O	BERKAS	ADA	TDK ADA
1	Asli Surat Rekomendasi dari Kankemenag Kab/ Kota		
2	Copy sah Akte Kematian dari Dispendukcapil ( menunjukkan aslinya )		
3	Asli Surat Keterangan Ahli Waris dari Desa/Kelurahan		
4	Asli Surat Kuasa Penunjukan Pelimpahan 1 orang 1 materai		
5	Asli Surat Keterangan Tanggung Jawab Mutlak		
6	Asli BPIH Setoran Awal / Setoran Lunas		
<b>Kelengkapan Pendukung</b>			
7	Copy Sah KTP ( menunjukkan aslinya )		
8	Copy Sah Kartu Keluarga ( menunjukkan aslinya )		
9	Copy Sah Akta Kelahiran / Surat Kenal Lahir ( menunjukkan aslinya )		
10	Copy Sah Akta Nikah / Buku nikah ( menunjukkan aslinya )		
11	Foto haji ukuran 3 x 4 sebanyak 5 lembar		
12	Copy Buku Rekening Haji atas nama Penerima Pelimpahan Porsi (Bank Syariah yang sama dengan Jemaah Haji Meninggal Dunia)		

Sumber : Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan

b) Jemaah haji sakit kronis/permanen

(1) Asli surat keterangan sakit dari rumah sakit pemerintah dengan kategori sakit sesuai surat edaran Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/33/2020 tentang kategori sakit permanen dalam penyelenggaraan ibadah haji.

(2) Asli bukti setoran awal.

(3) Asli surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsi jemaah haji sakit permanen kepada suami, istri, ayah, anak kandung, atau saudara kandung yang ditandatangani oleh yang bersangkutan dan diketahui oleh RT, RW, dan Lurah/ Kepala Desa.

(4) Asli surat keterangan Tanggung Jawab Mutlak yang ditandatangani oleh jemaah haji penerima pelimpahan.

(5) Salinan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, salinan akta nikah, atau bukti lain jemaah penerima pelimpahan nomor porsi dengan menunjukkan aslinya.

c) Jemaah haji yang meninggal dunia atau sakit permanen dapat memiliki rekening tabungan di bank yang sama dengan penerima nomor porsi.

d) Penerima pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dan sakit permanen harus berusia minimal 12 tahun pada saat mengajukan pelimpahan. Selain itu, untuk keberangkatan

haji, pemohon harus berusia minimal 18 tahun atau sudah menikah.

3) Prosedur pelimpahan nomor porsi

Tata cara pelimpahan nomor porsi jemaah haji sebagai berikut:

- a) Penerima nomor porsi harus mengajukan surat permohonan tertulis ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan semua persyaratan yang diperlukan.
- b) Seksi Penyelenggaran Haji dan Umrah kabupaten/kota melimpahkan nomor porsi ke kantor kementerian Agama verifikasi persyaratan permohonan.
- c) Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melakukan penerbitan surat rekomendasi untuk pengajuan pelimpahan nomor porsi yang memenuhi persyaratan dan telah diverifikasi yang tujuan ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.
- d) Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah memverifikasi berkas persyaratan pelimpahan nomor porsi berdasarkan surat rekomendasi dari kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
- e) Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi membuat surat usulan pelimpahan nomor porsi kepada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, atau

Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri, jika semua dokumen yang diperlukan telah selesai.

- f) Menurut usulan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, petugas di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuka blokir nomor porsi yang akan dilimpahkan.
- g) Untuk mengisi formulir Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH), penerima nomor porsi harus datang ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.

Petugas di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi memasukkan data penerima pelimpahan nomor porsi melalui Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu. Pejabat yang berwenang kemudian memberikan lima lembar bukti SPH kepada penerima pelimpahan nomor porsi, yang ditandatangani dan distempel basah.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Nofirman (ketua Tim Kerja Pendaftaran dan Dokumen Haji Regular), Hasil Wawancara Pribadi, Banjarbaru, Pada Tanggal 20 April 2024.

Gambar 4. 4 Surat Kuasa Pelimpahan Nomor Porsi

**SURAT KUASA PELIMPAHAN NOMOR PORSI**

1. Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:
NIK	:
Tempat dan tgl. Lahir	:
Status Kel. Dengan jemaah wafat	:
Alamat (sesuai KTP/SIM)	:

2. Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:
NIK	:
Tempat dan tgl. Lahir	:
Status Kel. Dengan jemaah wafat	:
Alamat (sesuai KTP/SIM)	:

3. Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:
NIK	:
Tempat dan tgl. Lahir	:
Status Kel. Dengan jemaah wafat	:
Alamat (sesuai KTP/SIM)	:

Dengan ini secara bersama-sama memberi kuasa kepada:

Nama	:
NIK	:
Tempat dan tgl. Lahir	:
Status Kel. Dengan jemaah wafat	:
Alamat (sesuai KTP/SIM)	:
Nama Ayah	:

Selanjutnya disebut sebagai Penerima Kuasa

Untuk menerima pelimpahan nomor porsi Jemaah haji reguler wafat an. ....  
 nomor porsi ..... dan menggantikan keberangkatan menunaikan ibadah haji  
 tahun .....H/.....M atau tahun berikutnya.

Penerima kuasa dapat melakukan pengurusan dokumen keberangkatan dan  
 kelengkapan lain yang diperlukan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan melakukan  
 hal-hal yang selayaknya dilakukan oleh seorang penerima kuasa sesuai dengan  
 peraturan perundang-undangan.

Surat kuasa ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sumber : Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah  
 Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan

e. Pendaftaran Haji Khusus

Penyelenggaraan haji khusus berbeda dengan haji biasa. Menurut pasal 2 UU PIH, tidak mencari keuntungan berlaku pada haji reguler yang dikelola pemerintah, namun tidak pada haji khusus yang dikelola swasta yang berorientasi pada keuntungan. Kebijakan yang mengatur Penyelenggara ibadah haji khusus berada di bawah Kementerian Agama yang memberikan izin, menerima Biaya

Penyelenggaraan Ibadah Haji khusus, dan melakukan pengawasan dan akreditasi. Sedangkan Penyelenggara ibadah haji khusus diberikan visa haji, dimasukkan dalam daftar penyelenggara perjalanan ibadah haji, dan diberikan gelang identitas, dan diberikan buku panduan.

Dibandingkan dengan kuota haji sebanyak 221.000 yang terdiri dari 203.320 kuota reguler dan 17.680 kuota khusus, kini lebih banyak masyarakat yang memilih haji khusus karena masa tunggu yang lebih singkat 3 hingga 7 tahun, dibandingkan masa tunggu jemaah haji reguler. jauh lebih lama berkisar antara 9 hingga 40 tahun.

#### 1) Persyaratan Pendaftaran Haji Khusus

Pendaftaran bagi jemaah haji khusus dibuka sepanjang hari kerja setiap tahun. Calon jemaah bisa langsung mendaftar. Apabila jemaah tidak bisa mendaftar secara langsung, maka dapat meminta diwakili oleh penyelenggara perjalanan haji khusus yang bersangkutan. Penerimaan diselenggarakan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi. Terdapat beberapa persyaratan sebagai berikut:

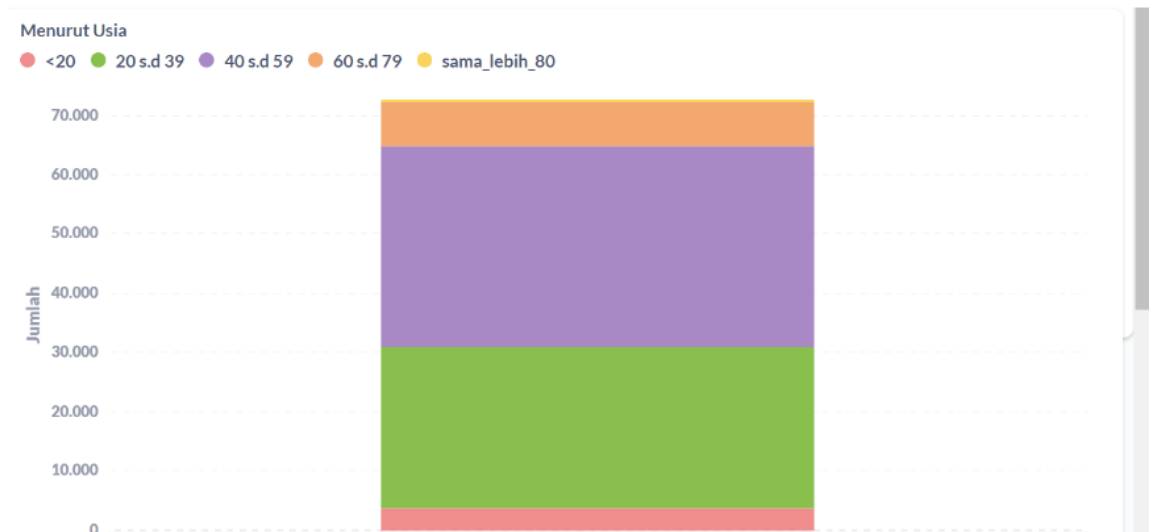
- a) Islam
- b) Mempunyai kemampuan finansial dalam membayar setoran Biaya perjalanan haji khusus.
- c) Mempunyai fisik dan rohani yang sehat dibuktikan dengan keterangan dari dokter.

- d) Mempunyai KTP aktif
  - e) Mempunyai kartu keluarga.
  - f) memiliki akte kelahiran atau surat tanda lahir atau kutipan buku nikah atau ijazah.
  - g) Tidak pernah menjalankan ibadah haji.
  - h) Calon jemaah mempunyai surat dari pihak penyelenggara perjalanan haji khusus
- 2) Prosedur pendaftaran jemaah haji khusus, sebagai berikut:
- a) Memilih penyelenggara ibadah haji khusus kemudian membuat surat perjanjian kesepakatan serta menyampaikan salinannya pada saat pendaftaran di Kantor Wilayah.
  - b) Membuka rekening tabungan haji dalam bentuk Rupiah di Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji yang telah ditetapkan;
  - c) Membayar deposit awal Biaya penyelenggaraan ibadah haji Khusus pada rekening Menteri Agama sesuai nominal yang telah ditetapkan oleh Menteri Agama.
  - d) Menyerahkan bukti setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan persyaratannya kepada petugas Kantor Wilayah untuk memperoleh Nomor Porsi.<sup>7</sup>

Gambar 4. 5 Jumlah Pendaftar Haji Khusus Wilayah Kalimantan Selatan

---

<sup>7</sup> Nofirman (ketua Tim Kerja Pendaftaran dan Dokumen Haji Regular), Hasil Wawancara Pribadi, Banjarbaru, Pada Tanggal 20 April 2024.



Sumber : Internet Satu data Kementerian RI

f. Penyelenggara haji untuk wilayah kalimantan selatan

Kementerian Agama Pusat terlibat dalam pembuatan kebijakan nasional, namun cara penerapan dan pendistribusian kebijakan tersebut sangat bergantung pada Kementerian Agama daerah setempat. Oleh karena itu, efektivitas program haji ramah lansia yang tidak hanya menjadi program nasional tetapi juga merupakan kebijakan publik, dapat ditingkatkan jika Kementerian Agama daerah berperan aktif dalam melaksanakannya. Hal ini dapat mencakup kegiatan seperti melakukan sosialisasi dan pemantauan serta evaluasi program haji ramah lansia. Di masa haji 2024, pemerintah mengeluarkan regulasi terbaru mengenai kuota untuk mendampingi lansia, mendampingi jemaah haji penyandang disabilitas, dan mengizinkan penggabungan mahram. Kebijakan ini sempat dihapuskan pada musim haji 2023. Diperkirakan sekitar 45.000 jemaah haji reguler masuk dalam kategori lansia, yakni berusia



65 tahun ke atas. Jemaah haji lanjut usia dan penyandang disabilitas memiliki kuota khusus yang memungkinkan mereka mendapat bantuan dari keluarganya selama menunaikan ibadah haji. Perlu diketahui bahwa terdapat kebutuhan khusus jemaah haji lanjut usia yang tidak dapat dipenuhi secara memadai oleh pihak berwenang, sehingga kehadiran pendamping, biasanya anggota keluarga, sangat penting untuk perawatan dan dukungan mereka. Hal itu terungkap saat evaluasi pelaksanaan haji 2023.

Menurut keputusan direktorat jenderal dan umrah nomor 83 tahun 2024 memuat Persyaratan Jemaah Haji lanjut usia untuk mendapatkan pendamping sebagai berikut:

- 1) Jemaah haji lanjut usia yang akan didampingi telah menyelesaikan pembayaran Biaya perjalanan ibadah haji tahap pertama.
- 2) Jemaah haji lanjut usia yang akan didampingi adalah individu yang memerlukan bantuan dalam beraktivitas sehari-hari selama menunaikan ibadah haji, berdasarkan surat rekomendasi dari Dinas Kesehatan setempat.

Adapun syarat pendamping untuk Jemaah Haji lanjut usia sebagai berikut:

- 1) Merupakan anak kandung atau menantu dibuktikan melalui Kartu Keluarga, akta nikah, dan akta kelahiran yang relevan dan dilegalisir serta distempel basah oleh pejabat yang berwenang serta menunjukkan aslinya.

- 2) Calon pendamping telah terdaftar sebagai Jemaah Haji sebelum tanggal 13 Mei 2019.
- 3) Terdaftar di satu provinsi yang sama dengan yang akan didampingi.
- 4) Memenuhi syarat Istitha'ah Kesehatan.

Mekanisme pelunasan:

- 1) Pendamping Jemaah Haji lanjut usia mengajukan permohonan secara tertulis ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan melampirkan bukti pendukung yang sah secara lengkap. Seluruh berkas pendukung wajib diverifikasi oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
- 2) Petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota memasukkan data berdasarkan usulan tersebut ke dalam aplikasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu. Proses input data pengajuan yang memenuhi syarat pada aplikasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu akan ditutup pada tanggal 27 Februari 2024.
- 3) Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota membuat surat rekomendasi usulan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi c.q. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah atas pengajuan Jemaah Haji lansia dengan satu pendamping yang dinyatakan memenuhi syarat dan telah diinput ke dalam aplikasi Sistem Informasi Dan

Komputerisasi Haji Terpadu.

- 4) Petugas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi melakukan verifikasi berkas dan pengurutan data berdasarkan nomor porsi atas pengajuan tersebut. Bagi usulan yang memenuhi syarat verifikasi, dibuatkan surat rekomendasi usulan kepada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah c.q. Direktorat Pelayanan Haji dalam Negeri sesuai dengan sisa kuota provinsi.
- 5) Jemaah Haji yang sudah disetujui pengajuannya harus membayar biaya perjalanan ibadah haji sebesar selisih besaran embarkasi, dengan jumlah setoran awal ditambahkan ke akun virtual badan pengelola keuangan haji.
- 6) Pembayaran biaya perjalanan ibadah haji harus dilaporkan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.<sup>8</sup>

## **2. Upaya Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji Di kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan**

Pelayanan publik kini menjadi bagian penting bagi setiap masyarakat. Penting bagi setiap lembaga publik untuk berupaya memberikan pelayanan optimal. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan merasa perlu adanya perbaikan, terutama di era sekarang ini. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilangsungkan agar tercipta layanan yang semakin bagus, efektif, dan

---

<sup>8</sup> Kementerian Agama, "Keputusan Direktur Jendral Dan Umrah Nomor 83 Tahun 2024," 2024.

sejalan bersamaan dengan keperluan dan harapan orang banyak yang dalam hal ini bisa dilihat melalui beberapa aspek sebagai berikut:

- a. Bukti Fisik (*Tangible*) Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

Dalam rangka memberikan pelayanan haji yang berkualitas, perubahan dan perbaikan harus dilakukan agar masyarakat senang. Salah satu aspek penting yang memerlukan peningkatan layanan adalah persoalan fasilitas pelayanan. Peranan fasilitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan layanan masyarakat sehingga akan semakin nyaman dan memuaskan penggunaannya.

Kehadiran sarana dan prasarana yang lengkap di ruang kendali Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu akan sangat berdampak pada efektivitas dan efisiensi kinerja pegawai, sehingga mampu memberikan pelayanan yang prima dan menyampaikan informasi yang akurat kepada masyarakat. Unit yang dilengkapi dengan perangkat komputer, kamera, internet koneksi, printer, dan ruang kerja yang kondusif akan berkontribusi dalam menghadirkan layanan berkualitas bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

Ruang kendali Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan berfungsi sebagai pusat pemantauan data calon jemaah haji. Sistem pengendalian ini, yang terletak di bagian Penyelenggaraan Haji

dan Umrah, ditempatkan pada ruangan khusus yang terpisah dari ruang pelayanan haji lainnya. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu juga dilengkapi ruangan khusus untuk memastikan peralatannya berfungsi dengan baik, termasuk faktor keamanan dan sistem jaringan. Data yang terintegrasi dari setiap tempat memerlukan fasilitas yang mampu mengarsipkan dan mengelola data tersebut dalam suatu database yang dapat diakses dengan mudah pada saat dibutuhkan.

Kecanggihan sistem informasi yang terus diperbarui selama bertahun-tahun sangat berperan penting dalam mendukung keberhasilan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam mengelola layanan haji di seluruh Indonesia. Sistem tersebut baru-baru ini mengadopsi format berbasis web terbaru, yang diresmikan oleh Kementerian Agama pusat. Hal ini menghasilkan peningkatan kemudahan dan akurasi dalam pengumpulan serta proses data untuk memberikan informasi. Tampilan web dan menu-menu pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu kini lebih menarik dan luas dibandingkan sebelumnya sehingga memudahkan staf dalam mengoperasikan sistem.

Pada gen-1, Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu awalnya berbasis teks. Kementerian Agama kemudian memperbaruinya menjadi sistem berbasis web, sehingga aksesnya lebih mudah dan menunya lebih kompleks. Sistem yang diperbarui akan menyajikan secara langsung data serta peninjauan dan aktivitas terpisah selama

ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.<sup>9</sup>

Teknologi yang canggih dan sistem komunikasi *online* akan memberikan informasi secara *real-time*, sehingga Kementerian Agama di setiap wilayah bisa memberikan pelayanan dan data terbaru bagi calon jemaah haji dan masyarakat.

- b. Aspek ketanggapan ( *Responsiveness* ) Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

Daya tanggap Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dan staf sangat penting dalam memberikan layanan masyarakat. Hal ini menjadi bukti nyata tindakan organisasi dalam menyikapi dan menyadari kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Daya tanggap disini mengacu pada sikap waspada, memberikan tanggapan tepat waktu, dan memberikan informasi bermanfaat kepada mereka yang membutuhkan layanan.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu merupakan komponen vital dalam berbagai jenis pelayanan haji. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu berperan penting dalam mengkoordinasikan unsur-unsur ibadah haji yang terintegrasi. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dinilai efektif dengan nilai kepraktisan yang tinggi sehingga berkontribusi dalam kemudahan

---

<sup>9</sup> Nofirman (ketua Tim Kerja Pendaftaran dan Dokumen Haji Regular ), Hasil Wawancara Pribadi, Banjarmasin, Pada Tanggal 22 Januari 2024.

pelayanan haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama di Provinsi Kalimantan Selatan seperti :

1) Signifikansi Informasi

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama. Jumlah pendaftar haji yang terus meningkat dari berbagai latar belakang, menuntut kementerian untuk memberikan pelayanan prima dan informasi akurat yang mudah diakses oleh berbagai pihak. Tujuannya adalah untuk memudahkan calon jemaah haji dalam mengakses informasi kapan saja dan di mana saja, mengurangi kebutuhan akan pertanyaan tentang rincian keberangkatan, persyaratan pendaftaran, dan informasi lain yang diperlukan. Peran Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu adalah memberikan informasi yang akurat dan menghilangkan misinformasi.

2) Validitas informasi

Calon jemaah haji sangat terbantu dengan adanya Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu yang memudahkan mereka dalam menyelesaikan segala aktivitas yang berkaitan dengan sistem pelayanan haji. Kegiatan tersebut meliputi registrasi haji, penerbitan nomor porsi, dan akses estimasi keberangkatan haji setiap waktu dan dari mana saja. Informasi yang diberikan sangat dapat diandalkan.

### 3) Informasi yang relevan

Informasi yang disampaikan harus relevan. Informasi yang dikeluarkan oleh kantor agama pusat, provinsi, atau kota harus sesuai dengan kebutuhan calon jemaah haji.<sup>10</sup>

- c. Aspek keandalan ( *Reliability* ) Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

Meningkatnya kebutuhan akan pelayanan ini harus diimbangi dengan kebutuhan akan layanan yang cepat dan efisien, yang menuntut para pejabat untuk merespon dalam bekerja. Keandalan sangat penting untuk memastikan bahwa layanan dapat diberikan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan akurat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat memerlukan keandalan dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan memuaskan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan harus memastikan sarana dan prasarana sistem informasinya dilengkapi dengan sumber daya manusia yang memadai. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam pengelolaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. Dengan sumber daya manusia yang terlatih, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan dapat memberikan kualitas pelayanan prima.

---

<sup>10</sup> Nofirman ( ketua Tim Kerja Pendaftaran dan Dokumen Haji Regular ), Hasil Wawancara Pribadi, Banjarmasin, Pada Tanggal 22 Januari 2024.



Sumber daya manusia adalah elemen terpenting bagi kualitas pelayanan haji, dikarenakan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah secara profesional. Sumber daya manusia yang tepat untuk mengoperasikan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan adalah yang memiliki latar belakang teknologi informasi. Namun, karena persyaratan tersebut belum terpenuhi, maka staf yang ada saat ini terus dilatih dan dibina secara bertahap untuk mengoptimalkan kinerjanya. Seiring dengan kemajuan teknologi, kini operator Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu hanya perlu memiliki penguasaan dasar terhadap keterampilan komputer, karena aplikasi yang digunakan semakin canggih, instan, dan mudah digunakan.<sup>11</sup>

- d. Aspek jaminan ( *assurance* ) Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu berkomitmen untuk memastikan jemaah haji memiliki akses terhadap informasi tentang pengelolaan data mereka. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu bertanggung jawab dalam mengelola data jemaah haji dan bertanggung jawab jika terjadi ketidaksesuaian atau kesalahan. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu menjamin pengelolaan data

---

<sup>11</sup> Nofirman ( ketua Tim Kerja Pendaftaran dan Dokumen Haji Regular ), Hasil Wawancara Pribadi, Banjarmasin, Pada Tanggal 22 Januari 2024.

dan informasi jemaah haji yang baik dan aman. Hal ini mencakup kepatuhan terhadap standar keamanan data yang relevan, termasuk enkripsi data, akses terbatas, dan tindakan keamanan lainnya yang bertujuan untuk mencegah potensi pelanggaran keamanan dan kebocoran informasi.

SISKOHAT adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia, dan hanya personel yang berwenang seperti Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dan pegawai yang dapat mengaksesnya. Pengguna harus memiliki user ID terdaftar untuk menggunakan aplikasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu.<sup>12</sup>

- e. Aspek empati ( *empathy* ) Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu adalah sistem antarmuka pengguna yang dirancang dengan baik dapat memberikan kesan empati kepada pengguna, desain yang intuitif, panduan yang jelas. Meskipun Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu mungkin tidak dapat menanggapi secara langsung terhadap kebutuhan dan kondisi individu, namun sistem ini dapat dirancang untuk memahami

---

<sup>12</sup> Nofirman ( ketua Tim Kerja Pendaftaran dan Dokumen Haji Regular ), Hasil Wawancara Pribadi, Banjarmasin, Pada Tanggal 20 April 2024.

kebutuhan yang mungkin dimiliki oleh jemaah. Misalnya, sistem dapat menyediakan opsi yang dapat disesuaikan.<sup>13</sup>

### C. Pembahasan

#### 1. Analisis Hasil Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan

Kementerian Agama menciptakan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu untuk menyederhanakan dan meningkatkan efisiensi informasi bagi pegawai dan calon jemaah haji. Kantor Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan mampu meningkatkan kualitas pelayanan haji secara signifikan melalui penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. Kantor Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan mempunyai potensi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji demi kepuasan calon jemaah haji sesuai dinyatakan oleh O'Brien.

Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu, petugas penyelenggara haji dan umrah dan calon jemaah haji dapat memperoleh berbagai manfaat, seperti kemudahan proses pemantauan, pengelolaan data terpadu, aksesibilitas informasi, kelengkapan informasi, peningkatan koordinasi antar pihak terkait, serta peningkatan layanan informasi dan bantuan. Menurut Grindle, tugas implementasi

---

<sup>13</sup> Nofirman (ketua Tim Kerja Pendaftaran dan Dokumen Haji Regular ), Hasil Wawancara Pribadi, Banjarmasin, Pada Tanggal 20 April 2024.

bertujuan untuk menjalin hubungan yang memfasilitasi pencapaian tujuan kebijakan sebagai hasil tindakan pemerintah. Tugas implementasi adalah menciptakan sistem penyampaian kebijakan di mana metode spesifik direncanakan dan dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu mengawasi seluruh data dan informasi terkait pendaftaran dan pembatalan ibadah haji, pelimpahan nomor porsi, estimasi keberangkatan, daftar tunggu, pemeriksaan kesehatan jemaah, perjalanan ke Arab Saudi, dan seluruh proses hingga jemaah kembali ke Indonesia.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu bertujuan untuk memberikan pelayanan haji yang lebih efektif, handal, dan terkoordinasi dengan baik. Calon jemaah haji bisa mendapat pelayanan lebih cepat dengan menggunakan aplikasi SISKOHAT. Penelitian berjudul Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji oleh Zahrotun, M. Mudhofi, dan Dedy Susanto pada tahun 2017 mendukung pernyataan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu telah efektif dan efisien menyelenggarakan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Keberhasilan tersebut tidak lepas dari berbagai aspek pendukung dan penghambat.

Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan sebagai sistem *monitoring* mempunyai manfaat bagi proses *monitoring* dan evaluasi ibadah haji di Provinsi Kalimantan Selatan. Pengawasan dapat dilakukan baik secara *online* maupun tatap muka, sehingga koreksi dan analisis penyimpangan pelayanan dapat dilakukan secara maksimal. Proses pemantauan dapat dilakukan bersamaan dengan proses pendaftaran haji, sehingga memastikan hasil pekerjaan memenuhi standar pengawasan yang diterapkan.

Sebagaimana data penelitian yang diperoleh peneliti tentang Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu merupakan sebuah revolusi mengenai pelayanan haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Hal itu dapat dilihat dari lengkapnya data yang diperoleh oleh peneliti terkait dengan proses pemantauan pendaftaran dan pembatalan, pendaftaran haji khusus, pelimpahan nomor porsi, sebagai penyelenggara haji untuk wilayah Kalimantan Selatan setiap tahunnya, penginput data serta penyusun dokumen haji.

Sistem informasi dan komputerisasi haji yang terintegrasi dapat diterapkan sebagai bagian dari lembaga atau organisasi yang menyelenggarakan haji dan umrah, akan tetapi semua itu tidak terlepas dari adanya faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. Adanya faktor pendukung

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu menjadikan layanan tersebut berjalan secara efektif. Sebaliknya, faktor penghambat akan menjadikan sebagai alat koreksi untuk mengoptimalkan peningkatan pelayanan haji. Adapun dukungan dan hambatan yang dialami oleh Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia meliputi:

- a. Faktor pendukung penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama yaitu:
  - 1) Alat berbasis web akan ditingkatkan dengan tambahan tampilan menu untuk memudahkan petugas operator wilayah mengakses berbagai aplikasi berdasarkan kebutuhan programnya. Tidak diperlukan komputer khusus untuk mengakses alat-alat ini, karena sistem konektivitas jaringan didasarkan pada koneksi pribadi untuk semua pengguna atau komputer yang terhubung dengan SISKOHAT di wilayah tersebut, termasuk pemangku kepentingan seperti perbankan.
  - 2) Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terintegrasi terhubung dengan berbagai Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Bank Penyelenggara Penerima Setoran. Integrasi ini memudahkan pemerintah dalam pendataan dan pemantauan data, termasuk registrasi calon jemaah haji,

pembayaran, pembatalan, dan aktivitas lain terkait penyelenggaraan ibadah haji. Sistem ini memungkinkan penyimpanan data jumlah calon jemaah haji yang masuk setiap hari dari seluruh Indonesia secara cepat dan tepat pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Kementerian Agama Pusat. Hal ini menghilangkan kebutuhan akan proses yang panjang. Entri data pendaftaran di Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu juga berfungsi sebagai sarana untuk memverifikasi jemaah, sehingga menjamin keakuratan jumlah dana BPIH di rekening Kementerian Agama, Hal ini membantu memastikan bahwa dana yang disimpan di bank yang terhubung sesuai dengan jumlah yang terdaftar, baik harian maupun bulanan.

- 3) Sistem kendali utama Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu ini menggunakan Pengolahan data Terpusat, dan aplikasi *Centralized Application*, menampung seluruh proses pengolahan data penyelenggaraan ibadah haji dalam satu basis yang terpusat. Pendekatan ini mengurangi risiko duplikasi data, sehingga menjamin keamanan data jemaah haji yang masuk. Selain itu, Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu menggabungkan sistem pencocokan biometrik untuk keamanan tambahan.

SISKOHAT dilengkapi dengan sistem keamanan database yang memanfaatkan model penyimpanan dan keamanan data yang terletak terpisah dari *host center* Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. Hal ini dicapai melalui penggunaan sistem pemulihan bencana yang menampung database di Cibubur bekerja sama dengan Sigma Telkom. Pengaturan ini terbukti sangat berguna jika terjadi kebakaran di pusat tersebut, memastikan bahwa semua data jemaah terjaga dengan baik dan disimpan dalam cadangan di Cibubur.

- 4) Regulasi, Adanya regulasi menandakan bahwa SISKOHAT tidak serta merta berjalan begitu saja, semua sudah berizin dari mulai peraturan menteri agama, peraturan direktorat jenderal dan lain-lain. Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu telah diatur dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 42 tahun 2016 Bab V Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Bagian Kedelapan Pasal 368 sampai dengan Pasal 383. Sesuai dengan peraturan tersebut, pengoperasian dan pengelolaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu diintegrasikan secara permanen ke dalam struktur sistem, sehingga memudahkan pelaksanaan ibadah haji secara keseluruhan baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk Arab Saudi. Sebab, penanggung jawab penggunaan Sistem Informasi



dan Komputerisasi Haji Terpadu sama dengan penanggung jawab penyelenggaraan ibadah haji.

- b. Faktor penghambat penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan yaitu:

- 1) Dari segi penyimpanan database

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu pada awalnya memiliki masalah yang sangat dasar. Dua tahun terakhir, Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu yang telah berfungsi sebagai sistem pendukung selama lebih dari dua puluh tahun, menerapkan sistem DRC yang baru. Sistem pengolahan data terpusat menggunakan komputer host Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu sebagai wadah penyimpanan utama seluruh database haji. Ini adalah bagian dari sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu Kementerian Agama Indonesia. Oleh karena itu, jika operator daerah atau perbankan melakukan kesalahan dalam pengisian data, akan membutuhkan waktu yang lama untuk memperbaiki data karena hanya petugas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu pusat yang memiliki otoritas untuk melakukan perubahan. Kementerian Agama Pusat juga

berperan dalam mengontrol primer manajemen kumpulan data haji yang seluruhnya tersentralisasi.

2) Ketenagaan dan koordinasi.

Penting untuk berkoordinasi dengan kantor wilayah Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Namun, ada kendala koordinasi antara pegawai kantor wilayah dan Kementerian Agama pusat. Hal ini disebabkan sering terjadi perombakan pegawai pengurus SISKOHAT yang sebelumnya telah mendapatkan pelatihan dan kini memerlukan pelatihan ulang. Kendala ini menghambat kelancaran operasional dan pengelolaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di daerah.

3) Bandwidth yang terlalu kecil

Bandwidth adalah pengukuran kecepatan transfer data telekomunikasi, yang dinyatakan dalam bit per detik (bps). Ini mengacu pada jumlah data yang dapat ditransfer dari komputer server ke komputer klien dalam jangka waktu tertentu di jaringan komputer. Bandwidth adalah alokasi sumber daya ke komputer di jaringan dan mempengaruhi kecepatan transfer data. Ketika host Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu diakses, bandwidth akan berkurang tergantung pada ukuran halaman yang diakses dalam byte. Sistem operasi Sistem Informasi dan

Komputerisasi Haji Terpadu Gen-2 sedang bertransisi ke sistem berbasis web yang mengandalkan Internet Protocol (IP). Menggunakan jaringan internet terpusat dan privat dengan bandwidth yang hanya disediakan oleh Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu pusat. Klien yang mengakses sistem berada di 34 Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, 504 Kementerian Agama Kabupaten/Kota, 13 embarkasi, dan 31 Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Kementerian Agama telah mengintegrasikan Sistem Komputerisasi dan Informasi Haji Terpadu yang berbasis web dan dilengkapi dengan berbagai fitur dan gambar. Namun diperlukan kapasitas bandwidth yang lebih besar. Bandwidth yang lebih besar pada jaringan komputer menyebabkan kecepatan transfer data yang lebih cepat antara klien dan server. Bandwidth yang tidak mencukupi dibandingkan dengan aktivitas web akan mengakibatkan kecepatan transfer data antara server dan klien menjadi lebih lambat.

Sistem koneksi private yang digunakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu mempunyai kelemahan pada model koneksi yaitu sistem multi point. Hal ini mengarah pada sentralisasi bandwidth dan konektivitas

dengan instansi eksternal di luar Kementerian Agama, seperti bank, maskapai penerbangan, Kementerian Kesehatan, dan Arab Saudi, menggunakan sistem konektivitas host to host. Kondisi ini yang diterapkan pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu mengakibatkan lambatnya pemuatan saat klien dan pemangku kepentingan mengakses data.

## **2. Analisis Upaya SSKOHAT dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi kalimantan selatan**

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan telah efektif menerapkan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT). Sistem ini memungkinkan jemaah haji untuk mengakses informasi terkait ibadah haji. Seluruh data jemaah haji tersimpan aman di Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. Untuk meningkatkan kualitas layanan haji, berbagai aspek seperti wujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dipertimbangkan. Dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu, Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) memberikan informasi dan layanan yang prima. Hal ini didasarkan pada prinsip Kotler dan Gerson dalam memberikan pelayanan prima yang dapat memuaskan jemaah haji di seluruh aspek Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) dan selaras dengan harapan mereka.

Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan telah memberikan fasilitas pendukung yang sangat baik, antara lain infrastruktur yang memadai, respon petugas yang cepat terhadap pengaduan, serta informasi yang akurat dan mudah dipahami oleh calon jemaah haji. Hasilnya, kualitas pelayanan yang diberikan Kementerian Agama di Provinsi Kalimantan Selatan cukup memuaskan. Hal ini akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

Tjiptono dan Chandra mengemukakan bahwa tingkat sejauh mana suatu layanan memenuhi harapan pelanggan merupakan ukuran kualitas layanan. Oleh karena itu, calon jemaah haji mendapat pelayanan yang berkualitas ketika mendapat bantuan dari staf Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.