

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan

Pembentukan Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan tidak terlepas dari usaha K.H Hanafi Gobit beserta rekan-rekannya berdasarkan permintaan Menteri Agama pada 1949. Hal ini dikarenakan pada mulanya instansi Kementerian Agama di Kalimantan Selatan berbentuk Kantor Urusan Agama dengan status persiapan sehingga penempatan Kantor Persiapan pertama kali di kediaman H. Abdurrahman Gobit, orang tua KH. Hanafi Gobit.

Pada 1 Agustus 1950, Menteri Agama meresmikan Kantor Urusan Agama Provinsi Kalimantan Selatan dan dikepalai oleh KH. Hanafi Gobit. Pasca peresmian tersebut, Kantor Urusan Agama akhirnya terpecah menjadi 3 jawatan atau instansi dan berdiri sendiri-sendiri, diantaranya :

- a. Kantor Urusan Agama Provinsi Kalimantan Selatan, dipimpin oleh KH. Hanafi Gobit.
- b. Kantor Pendidikan Agama Provinsi Kalimantan Selatan, dipimpin oleh (pjs) Dahlan.

c. Kantor Penerangan Agama Provinsi Kalimantan Selatan, dipimpin oleh (pjs) H. Abdullah Yazidi.

Untuk mengkoordinir jawatan-jawatan agama tersebut, pada tahun 1968 terbentuklah Perwakilan Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 56 dan 91 Tahun 1967, instruksi Menteri Agama RI Nomor 15 Tahun 1967, dan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 113 Tahun 1968. Perwakilan belum terdapat di Kabupaten/Kota melainkan hanya di Provinsi. Volume kerja yang kian membesar membuat Departemen Agama tidak sekadar dikoordinir namun juga perlu bimbingan, pembinaan, serta perkembangan secara langsung, intensif, serta terarah. Oleh karena itu, diadakan penyempurnaan struktur organisasi, tugas, dan wewenang instansi Departemen Agama tiap daerah berdasarkan Keputusan Mandagri Nomor 36 Tahun 1972.

Selanjutnya dibangun kantor perwakilan Kabupaten/Kota sesuai terbitan Kepres Nomor 44, 45 Tahun 1974 disertai keluarnya KMA Nomor 18 Tahun 1975 dengan adanya perubahan nama menjadi Kantor Wilayah Kementerian Agama (Kanwil Kemenag) untuk tingkat Provinsi dan Kantor Departemen Agama (Depag) Kabupaten/Kota untuk tingkat Kabupaten/Kota serta Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan untuk tingkat Kecamatan. Pada 28 Januari 2010, penyebutan Departemen Agama resmi menjadi Kementerian Agama berdasarkan Peraturan

Menteri Agama (PMA) Nomor 1 Tahun 2010 tentang Perubahan Penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama.¹

Penempatan Kanwil Kemenag di Kalimantan Selatan memiliki kedudukan, tugas, dan fungsi pokok atas PMA Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, diantara sebagai berikut :

a. Kedudukan

Kanwil Kemenag merupakan instansi yang berkedudukan vertikal dibawah tanggung jawab Menteri Agama langsung.

b. Tugas Pokok

Kanwil Kemenag bertanggung jawab melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah provinsi berdasarkan kebijakan Menteri Agama dan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

c. Fungsi

Selama pelaksanaan tugas, Kanwil Kemenag juga menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- 1) Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di provinsi.
- 2) Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang haji dan umrah.
- 3) Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan dan madrasah, pendidikan agama, dan keagamaan.
- 4) Pembinaan kerukunan umat beragama

¹ Sejarah Singkat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan, diakses dari web resmi kalsel.kemenag.go.id, pada tanggal 8 mei 2022, pukul 06.45 WITA

- 5) Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi
- 6) Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program.
- 7) Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di provinsi.

2. Visi dan Misi Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan

Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan memiliki visi misi sebagai berikut :

a. Visi

“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

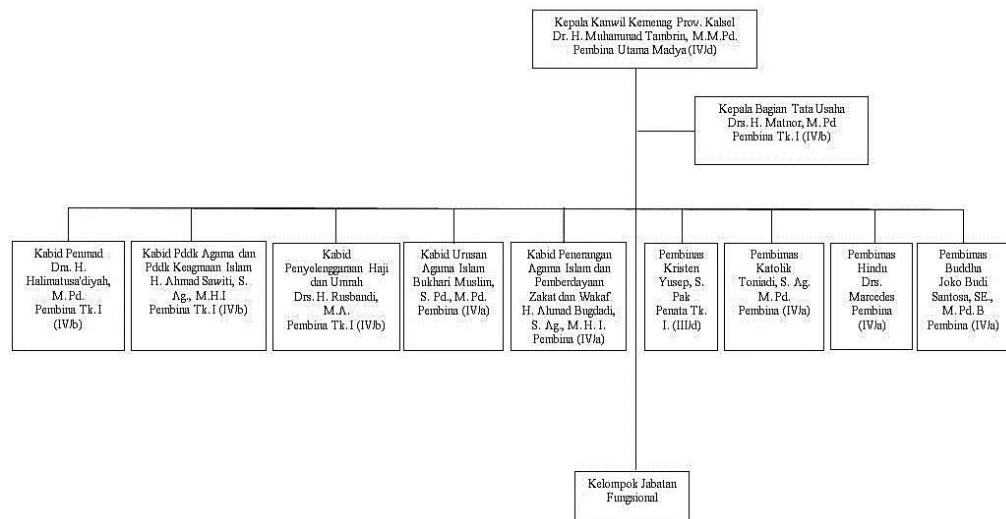
- 1) Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama.
- 2) Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama.
- 3) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.
- 4) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.

- 5) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel.
- 6) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan.
- 7) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya.

3. Struktur Organisasi Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan

Berikut struktur organisasi Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan PMA No. 6 Tahun 2022 :

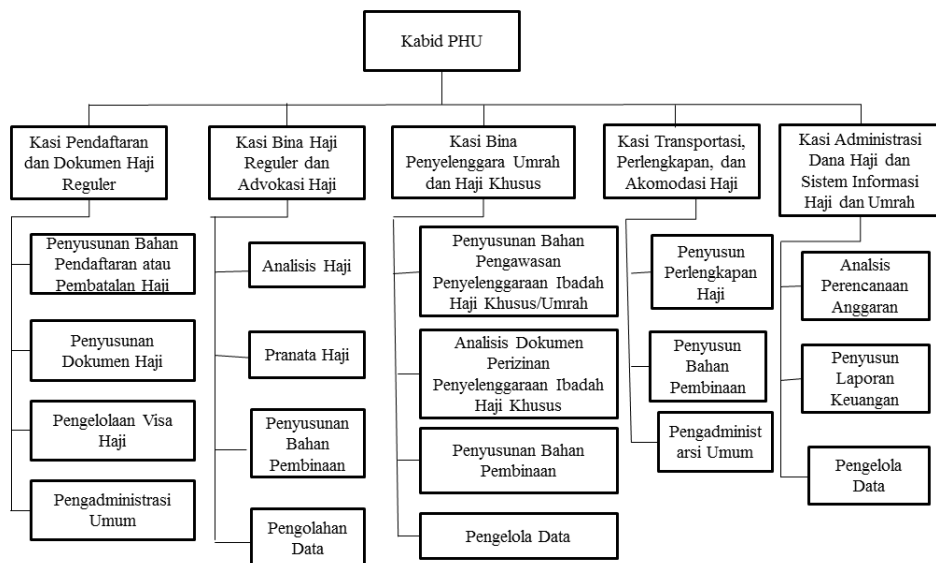
Bagan 4.1 Struktur Kanwil Kemenag Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan Pada PMA No. 6 Tahun 2022



4. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan

Berdasarkan hasil penelitian, SISKOHAT Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan merupakan sarana pelayanan utama dalam proses penyelenggaraan ibadah haji reguler dan khusus. Tanggung jawab pengelolaan SISKOHAT diberikan pada Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang (Kabid) dan beberapa Ketua Seksi (Kasi) dengan pembagian kepengurusan yaitu sebagai berikut.

Bagan 4.2 Struktur Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah



Aplikasi SISKOHAT Kanwil Kemenag dilengkapi *password* untuk keamanan aplikasi sehingga tidak dapat diakses oleh sembarang pihak. Dalam hal ini, Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler dan Seksi Bina Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus merupakan pihak yang berwenang dalam mengakses SISKOHAT di Kanwil Kemenag. Kedua

seksi ini sama-sama mengurus SISKOHAT namun berbeda atas pihak yang menjadi tanggung jawabnya. Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler berhubungan serta bertanggungjawab pada operator Kankemenag Kabupaten/Kota serta masyarakat, sedangkan Seksi Bina Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus berurusan dengan biro perjalanan/*travel* haji umrah.

Penelitian ini memfokuskan pada mekanisme SISKOHAT haji reguler yang utamanya diakses oleh satu orang yaitu Bapak Nofirman sebagai Kasi Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler. Beliau merupakan operator SISKOHAT Kanwil Kemenag yang pertama diposisikan di Kalimantan Selatan.²

Pengadaan operator SISKOHAT di Kanwil Kemenag setiap provinsi terjadi sejak tahun 2000 usai SISKOHAT mulai diintegrasikan mandiri oleh Kemenag Pusat. Penempatan operator di Kanwil Kemenag berdasarkan kepemilikan embarkasi di setiap daerah. Dua operator untuk daerah yang memiliki embarkasi dan satu operator untuk daerah yang belum ada embarkasi. Pada tahun penempatan operator pertama, Kalimantan Selatan belum memiliki embarkasi sendiri sampai tahun 2004 embarkasi haji Kalimantan Selatan diresmikan.

Kualifikasi operator Kanwil Kemenag pada pembentukan awal SISKOHAT dikhususkan untuk lulusan IT sebab *software* berjenis Disk Operating System (DOS) dimana perlu keahlian dan pengetahuan khusus

² Wawancara Dengan Bapak H. Nofirman S. Kom., Kasi Pendaftaran Dan Dokumen Haji Reguler, 18 Juli 2022

untuk menjalankannya. Oleh karena itu, SISKOHAT tidak dapat dioperasikan selain operator SISKOHAT Kanwil Kemenag yang telah didelegasikan oleh Kemenag Pusat sebelumnya. Akan tetapi seiring berjalannya waktu, SISKOHAT kembali dirancang dan terus dikembangkan agar lebih praktis dan sederhana dari sistem sebelumnya. Akibatnya kualifikasi operator SISKOHAT harus dari bidang IT tidak lagi menjadi patokan utama melainkan dengan syarat telah menguasai ilmu dasar penggunaan komputer dan memahami prosedur serta kebijakan dari penyelenggaraan ibadah haji.

Rancangan sistem yang menjadi lebih sederhana tersebut mempengaruhi tugas dan fungsi dari Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler. Semula operator Kanwil Kemenag bertugas menyeluruh atas penyelenggaraan ibadah haji mulai dari pendaftaran, pembatalan, pelimpahan nomor porsi haji, dan penyusunan dokumen haji. Oleh karena itu, masyarakat langsung berurusan ke Kanwil Kemenag tanpa adanya koordinasi dari lembaga di bawahnya sehingga pekerjaan operator lebih rumit daripada sekarang.

Adapun mekanisme kerja operator Kanwil Kemenag dari tahun 2021 – sekarang tersisa beberapa tugas utama antara lain *monitoring* SISKOHAT, pelimpahan nomor porsi, dan penyusunan dokumen. Pendaftaran dan pembatalan sudah diserahkan tanggung jawabnya kepada Kankemenag Kabupaten/Kota sehingga masyarakat dapat langsung berurusan di daerah masing-masing. Berikut rincian tugas dan fungsi Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler :

a. Tugas dan Fungsi Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler

Berdasarkan Pasal 187 ayat (1) Nomor 19 Tahun 2019, Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler sebagaimana dalam pasal 186 huruf (a) bertugas melakukan bahan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, dan supervisi di bidang sinkronisasi data pendaftaran haji reguler, dan pengelolaan dokumen dan visa haji reguler. Seksi ini juga diberikan kewenangan akses SISKOHAT yaitu kepada Ketua Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler dan Penyusun Bahan Pendaftaran Atau Pembatalan Haji Reguler.

Adapun *job description* atau rincian tugas lainnya per jabatan dari Seksi Pendaftaran Dokumen Haji Reguler antara lain :

1) Tugas Ketua Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler

Nama : H. Nofirman, S. Kom
 NIP : 19661117 200003 1 002
 Pangkat/Golongan : Penata TK. I (III/d)

Tabel 4.1 Rincian Tugas Ketua Seksi Pendaftaran Dan Dokumen Haji Reguler

No.	Rincian Tugas
1.	Memimpin pelaksanaan tugas di lingkungan Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler
2.	Melaksanakan rumusan dan penetapan sasaran, program, serta kegiatan pada Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler : <ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan kegiatan supervisi dalam hal pendaftaran

No.	Rincian Tugas
	<ul style="list-style-type: none"> • pembatalan, pelimpahan nomor porsi haji reguler serta pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) reguler; • Melaksanakan penyusunan norma standar prosedur pendaftaran, pelunasan, dan pembatalan serta pelimpahan nomor porsi haji reguler; • Melaksanakan kegiatan pengelolaan dokumen dan penvisaan haji reguler.
3.	Melaksanakan Bimbingan Teknis dan Pelayanan Konsultasi dalam hal pendaftaran, pelunasan, pembatalan, pelimpahan nomor porsi haji reguler dan pengelolaan dokumen serta visa haji reguler
4.	Melaksanakan sinkronasi data pendaftaran dan pembatalan haji reguler dengan melakukan rekonsiliasi data dengan Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS-BiPiH)
5.	Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan dan membimbing, serta mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pada Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler
6.	Melaksanakan penelaahan, pemecahan masalah serta pengembangan sistem dan teknis pelaksanaan tugas pada Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler
7.	Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas bawahan
8.	Mempelajari dan menilai/mengoreksi laporan hasil kerja/pelaksanaan tugas bawahan
9.	Melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan unit kerjaa dan instansi terkait
10.	Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan
11.	Melaporkan proses dan hasil melaksanakan tugas

2) Tugas Penyusun Bahan Pendaftaran Atau Pembatalan Haji Reguler

Nama : H. Haryadi, S. Ag.

NIP : 19750815 200901 1 012

Pangkat/Golongan : Penata (III/d)

Tabel 4.2 Rincian Tugas Penyusun Bahan Pendaftaran Atau Pembatalan Haji Reguler

No.	Rincian Tugas
1.	Menyiapkan instrumen untuk bahan pelayanan pendaftaran, pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BiPiH) Reguler dan pelimpahan nomor porsi haji reguler
2.	Menyiapkan bahan bimbingan dan pembinaan pendaftaran dan pelimpahan nomor porsi haji reguler
3.	Melakukan <i>extended</i> konfirmasi pendaftaran nomor validasi (buka blokir nomor validasi <i>expired</i>) dan <i>updating</i> domisili jemaah haji dalam aplikasi SSKOHAT setelah mendapatkan disposisi dari atasan langsung
4.	Melakukan <i>monitoring</i> pendaftaran, pembatalan, dan pelunasan BiPiH Reguler dari aplikasi SSKOHAT serta membuat rekapitulasi laporannya
5.	Mengetik surat-surat berhubungan dengan pendaftaran, pelimpahan nomor porsi haji reguler, pelunasan (BiPiH) Reguler kemudian mengirimkan sesuai dengan tujuannya
6.	Menerima dan melakukan verifikasi berkas calon jemaah haji yang berkaitan dengan pelimpahan nomor porsi dan pelunasan BiPiH Reguler
7.	Melakukan <i>Scanner Passport</i> dengan menggunakan <i>Machine Readable Travel Document</i> (MRTD) dan berkas lainnya pada saat penyelesaian dokumen
8.	Menyiapkan bahan dan administrasi serta dokumen lainnya untuk laporan kegiatan pada Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler
9.	Membantu pekerjaan/tugas lainnya pada Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji serta Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah apabila diperlukan
10.	Melaporkan proses dan hasil pekerjaan/tugas kepada atasan

3) Tugas Penyusun Dokumen Haji

Nama : Eka Triana Astuti, SE.

NIP : 19781212 200501 2 006

Pangkat/Golongan : Penata Muda (III/a)

Tabel 4.3 Rincian Tugas Penyusun Dokumen Haji

No.	Rincian Tugas
1.	Menyiapkan instrumen untuk bahan penyusunan layanan pengolahan data dan dokumen haji reguler
2.	Menyiapkan bahan bimbingan dan pembinaan yang berkaitan dokumen haji reguler
3.	Mengetik surat-surat yang berhubungan dengan dokumen dan visa haji reguler kemudian mengirimkan sesuai dengan tujuannya
4.	Menerima dan meneliti berkas, paspor, dan dokumen lainnya dari petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sebelum dilakukan proses pemvisaan
5.	Membuat rekapitulasi data jumlah paspor dan dokumen yang setelah diterima dari petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota
6.	Mengumpulkan, menyusun lembar Bukti Setoran Awal BiPiH haji reguler dan dokumen lainnya bersama-sama dengan Tim Dokumen lainnya
7.	Menyiapkan bahan dan administrasi serta dokumen lainnya untuk Laporan Kegiatan pada Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler
8.	Menyiapkan bahan dan administrasi lainnya apabila ada kegiatan pada Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler
9.	Membantu melakukan <i>extended</i> konfirmasi pendaftaran nomor validasi (buka blokir nomor validasi <i>expired</i>) dan <i>updating</i> domisili jemaah haji dalam aplikasi SSKOHAT setelah mendapatkan disposisi dari atasan langsung
10.	Membantu pekerjaan/tugas lainnya pada Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler serta Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah apabila diperlukan
11.	Melaporkan proses dan hasil pekerjaan/tugas kepada atasan

Selain itu, kebutuhan operator SISKOHAT terhadap tugas-tugas yang bersifat temporal seperti masa persiapan keberangkatan ibadah haji dan pengadaan kegiatan pengembangan SDM tersebut melibatkan staf atau karyawan bidang PHU yang lain. Tugas temporal semacam ini umumnya bersifat lapangan sehingga aplikasi SISKOHAT jarang digunakan oleh karyawan di luar operator utama kecuali sangat penting dan sudah dapat izin dari Kasi.

b. Fasilitas dan Sarana Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah memiliki dua ruangan utama yaitu ruangan staf serta Kepala Bidang PHU dan ruangan Ketua Seksi . SISKOHAT terletak di ruangan Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yang terletak di samping kiri dari pintu utama dan tempat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hal tersebut menjadikan operator maupun masyarakat yang berhubungan dengan SISKOHAT mudah dijangkau. Akan tetapi, ruangan SISKOHAT agak tertutup karena dibatasi sekat tiap Seksi dan tidak terlalu luas.

Ada pula beberapa fasilitas dan sarana pendukung yang menunjang proses penyelenggaraan ibadah haji diantaranya sebagai berikut :

Tabel 4.4 Fasilitas dan Sarana SSKOHAT Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan

Fasilitas dan Sarana	Jumlah	Fungsi
Personal Computer (PC)	2 buah	Tempat operasional SSKOHAT yang terhubung dengan <i>host</i> berbasis <i>intel</i> dengan <i>Virtual Private Network</i> (VPN) yang dapat diakses semua jaringan
Laptop	2 buah	Sarana perlengkapan yang fleksibel dibawa ke mana saja sebagai tempat operasional SSKOHAT dan pengurusan dokumen haji lainnya
WiFi	1 buah	Penghubung jaringan LAN komputer SSKOHAT Kanwil Kemenag dengan internet kemudian menghubungkan data SSKOHAT Kanwil Kemenag ke Pusat
Kamera	1 buah	Digunakan untuk mengambil foto jemaah yang melakukan pelimpahan nomor porsi haji
Scanner	2 pasang	Scanner sebagai mesin cetak dokumen dan fotokopi yang dipasang ke masing-masing PC

c. Mekanisme Pelayanan SSKOHAT Haji Reguler

Pelayanan SSKOHAT merupakan hal yang didasari oleh fitur-fitur yang disediakan. Untuk mempermudah pemahaman mekanisme pelayanan SSKOHAT maka penulis mengelompokkan mekanisme pelayanan sebagai berikut :

1) Alur Pendaftaran Haji Reguler

Berdasarkan PMA No. 13 Tahun 2021, setelah jemaah membayar setoran awal di bank maka tidak perlu lagi melakukan

konfirmasi pendaftaran ke Kanwil Kemenag melainkan dapat melalui Kankemenag Kabupaten/Kota, layanan mobil keliling, atau pendaftaran elektronik (Haji Pintar). Untuk melakukan pendaftaran, jemaah harus mengikuti beberapa persyaratan dan prosedur pendaftaran haji reguler.

a) Persyaratan Pendaftaran Haji Reguler

- Warga Negara Indonesia beragama Islam yang sehat jasmani dan rohani
- Mempunyai e-KTP/kartu identitas lainnya
- Mempunyai Kartu Keluarga
- Mempunyai Akta Kelahiran/Akta Nikah/Ijazah
- Mempunyai buku rekening atas nama jemaah pada BPS-BiPiH
- Menyerahkan pas foto ukuran 3x4 cm, sebanyak 10 lembar dengan ketentuan :
 - Pas foto berwarna dan berlatar belakang putih
 - Warna pakaian atau kerudung kontras dengan latar belakang, tidak memakai pakaian dinas, dan wanita harus menggunakan baju muslimah
 - Tidak memakai kacamata
 - Tampak wajah minimal 70%-80%
- Mengisi SPH (Surat Pendaftaran Haji)
- Telah membayar BiPiH sebesar Rp. 25.000.000, pada bank syariah yang *online* dengan SISKOHAT

- WNI yang berdomisili di Indonesia harus mengikuti ketentuan sebagai berikut :
 - Memiliki paspor kebangsaan yang masih berlaku atas nama jemaah sekurang-kurangnya 6 bulan dihitung sejak keberangkatan kloter terakhir
 - Memiliki dokumen keimigrasian sekurang-kurangnya 6 bulan dihitung sejak keberangkatannya
 - Memiliki izin kembali (*re-entry permit* ke Indonesia)
 - Memiliki rekomendasi dari Kedutaan yang bersangkutan

b) Prosedur Pendaftaran Haji Reguler

- Jemaah mendatangi Kankemenag Kabupaten/Kota sesuai domisil di KTP
- Nomor urut dengan menerapkan prinsip *first come first served* yang menjadi dasar bagi pelayanan keberangkatan haji
- Wajib dilakukan sendiri oleh jemaah tanpa boleh diwakilkan untuk pengambilan foto dan sidik jari oleh *biometric system*.
- Berusia minimal 12 tahun saat mendaftar
- Belum pernah berhaji, bagi yang sudah berhaji maka 10 tahun setelah haji terakhir boleh mendaftar kembali
- Pelunasan BiPiH dapat melalui *teller* maupun *non teller* (ATM Bank Muamalat atau *internet banking* dan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia)

2) Prosedur Pembatalan Haji Reguler

Pembatalan haji reguler oleh jemaah dapat dilakukan setelah melengkapi persyaratan sebagai berikut :

- Surat Permohonan Pembatalan bermaterai Rp. 6000 asli
- BiPiH asli
- Slip transfer ke rekening Kankemenag
- SPH asli
- *Foto copy* buku tabungan jemaah bersangkutan
- *Foto copy* KTP

Kepada jemaah yang meninggal dunia, maka persyaratannya :

- Surat keterangan kematian dari kelurahan
- Surat keterangan ahli waris bermaterai Rp. 6000 yang dikeluarkan oleh lurah dan diketahui camat
- Surat keterangan kuasa ahli waris bermaterai Rp. 6000
- Surat pernyataan tanggung jawab mutlak dari ahli waris bermaterai Rp. 6000
- *Foto copy* KTP ahli waris

Setelah itu, jemaah dapat mengikuti prosuder pembatalan antara lain :

- Jemaah mendatangi Kankemenag setempat
- Menyerahkan berkas persyaratan asli disertai *foto copy* sebanyak 3 rangkap
- Mengisi data dan menandatangani buku register sebagai bukti penyerahan berkas pada petugas
- Petugas memberikan salinan berkas kepada jemaah

- Petugas mengeksekusi pembatalan di SISKOHAT
- Petugas mengirim surat pembatalan yang ditandatangani oleh Kepala Kantor Kementerian Agama melalui *email* Subdit Pendaftaran Dan Pembatalan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI di Jakarta
- Hasil pembatalan berupa pengembalian setoran awal pada rekening jemaah

3) Pelimpahan Nomor Porsi Haji Reguler

Pelimpahan nomor porsi haji reguler boleh dilakukan kepada jemaah haji yang wafat atau sakit permanen dengan beberapa ketentuan antara lain :

- Pihak yang dilimpahkan nomor porsi haji harus berusia >12 tahun
- Berlaku sebelum jemaah masuk asrama haji
- Hanya berlaku untuk satu kali pelimpahan
- Apabila yang wafat/sakit permanen punya nomor porsi lebih dari satu maka yang dipakai hanya satu nomor porsi
- Pihak yang dapat dilimpahkan nomor porsi : suami/istri, ayah/ibu kandung, anak kandung, dan saudara kandung.

Adapun dokumen persyaratan yang harus dimiliki jika akan melakukan pelimpahan nomor porsi yaitu :

- Surat permohonan pelimpahan nomor porsi haji
- Surat keterangan dokter jika sakit permanen/Akta Kematian
- Bukti setoran awal/lunas BiPiH
- Surat kuasa penunjukkan

- *Foto copy* KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/Akta Nikah
- Surat pertanggungjawaban mutlak
- *Foto copy* buku rekening penerima

Setelah memenuhi ketentuan dan melengkapi persyaratan maka jemaah akan diarahkan dalam prosedur pengajuan pelimpahan nomor porsi haji yaitu :

- Membawa persyaratan ke Kankemenag sesuai domisili
- Petugas Kankemenag Kabupaten/Kota melakukan verifikasi dokumen dan diunggah ke SISKOHAT sebagai pengantar ke Kanwil Kemenag
- Petugas Kanwil Kemenag akan memproses validasi dalam SISKOHAT dan membuat jadwal wawancara, verifikasi dokumen asli, serta mengirim permohonan buka blokir ke Direktorat Pelayanan Haji (Diryanhaj) Kemenag RI.
- Diryanhaj membuka blokir sesuai jadwal yang ditetapkan oleh Kanwil Kemenag
- Penerima pelimpahan porsi haji akan dipanggil oleh Kanwil Kemenag untuk wawancara dan pengambilan foto *biometric* kemudian pencetakan SPH pelimpahan porsi untuk penerima
- Penerima menunggu pelunasan sesuai urutan keberangkatan haji

5. Aktivitas Pengembangan Operator Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan

Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia terhadap operator SISKOHAT Kanwil Kemenag adalah salah satu upaya membina, melatih, dan mengoptimalkan kemampuan dan keterampilan operator agar mampu menghadapi perubahan kebijakan dan kemajuan teknologi yang berdampak pada perkembangan sistem dimasa mendatang. Dari pengembangan SDM tersebut diharapkan dapat menutupi kekurangan kriteria ideal operator SISKOHAT seperti keterbatasan jumlah SDM dan status operator SISKOHAT baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau honorer yang tidak berlatar pendidikan IT sehingga operator SISKOHAT harus diberikan pembelajaran dari bagian mendasar terlebih dahulu.³

Pihak Kanwil Kemenag bertanggung jawab untuk membimbing dan mengawasi/*monitoring* operator SISKOHAT di setiap Kankemenag Kabupaten/Kota. Hal ini dikarenakan Kankemenag Kabupaten/Kota melayani masyarakat secara langsung berkaitan pendaftaran, pelunasan, maupun pembatalan oleh calon jemaah haji. Setiap adanya perubahan maka informasi-informasi tersebut harus disampaikan melalui prosedur.

Hubungan vertikal antara Kemenag Pusat, Kanwil Kemenag, dan Kankemenag menjadikan Kemenag Pusat sebagai pengendali utama dari

³ Wawancara Dengan Bapak H. Nofirman S. Kom., Kasi Pendaftaran Dan Dokumen Haji Reguler, 15 Maret 2022

informasi menyampaikan terlebih dahulu kepada pihak Kanwil Kemenag untuk dipelajari. Selanjutnya Kanwil Kemenag menentukan metode penyampaian informasi yang tepat untuk Kankemenag Kota/Kabupaten agar mereka mudah disampaikan dan dipahami sehingga membantu dalam pelayanan bimbingan calon jemaah haji selanjutnya. Dalam hal ini, diperlukan adanya program-program yang dapat memberi kemudahan dalam penyampaian informasi sekaligus meningkatkan kualitas pemahaman operator SISKOHAT dalam bidangnya.

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa program pengembangan sumber daya manusia yang telah dilaksanakan oleh Kanwil Kemenag antara lain :

a. Sosialisasi

Kegiatan sosialisasi dilaksanakan oleh Kanwil Kemenag atas arahan Kemenag Pusat dengan menyesuaikan jenis informasi yang akan disampaikan. Seperti pelaksanaan “Sosialisasi Layanan Transformasi Haji Digital Melalui Aplikasi SISKOHAT Dan Haji Pintar Di Kabupaten/Kota Se-Kalimantan Selatan” pada 17 - 31 Maret 2022. Dalam sosialisasi ini, tim SISKOHAT Kanwil Kemenag didampingi narasumber dari Kemenag Pusat untuk menerangkan informasi pembaruan sistem pendaftaran Haji menggunakan aplikasi Haji Pintar.

Tim SISKOHAT Kanwil Kemenag bekerja sama dengan Ketua Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kankemenag tiap

daerah beserta para operator dan karyawan PHU lainnya sebagai panitia pelaksana sekaligus menjadi peserta dari sosialisasi tersebut. Kegiatan ini dilaksanakan di aula yang disediakan oleh panitia penyelenggara tiap Kankemenag sedangkan tim SSKOHAT Kanwil Kemenag dan Kemenag Pusat melakukan kunjungan pada setiap daerahnya. Sosialisasi ini mengikutsertakan tokoh masyarakat, tokoh agama, serta perwakilan BPS BPIH di 13 Kabupaten/Kota se-Kalimantan Selatan dengan masing-masing wilayah berjumlah 50 orang.

Peserta diberikan informasi oleh dua narasumber yaitu dari tim Kanwil Kemenag yang menyampaikan informasi seputar kebijakan haji terbaru pasca pandemi Covid-19 melingkupi cara pendaftaran, pembatalan, serta penetapan kuota jemaah haji di Indonesia. Kedua, narasumber dari perwakilan tim Kemenag Pusat yakni menyampaikan cara menggunakan aplikasi Haji Pintar secara detail dan praktis guna meningkatkan pemahaman digitalisasi peserta terhadap sistem pendaftaran haji sehingga setelahnya mampu menjelaskan informasi tersebut kepada masyarakat daerah masing-masing.



Gambar 4. 1 Pemaparan Materi Aplikasi Haji Pintar Oleh Narasumber di Kankemenag Hulu Sungai Selatan

Pada sosialisasi ini, narasumber memberikan penjelasan dan contoh melalui presentasi *power point* disertai dialog antar narasumber dan peserta. Narasumber menampilkan video tutorial menggunakan aplikasi Haji Pintar sehingga peserta dapat mempraktikkan langsung di tempat. Sebelumnya narasumber meminta pada peserta untuk meng-*install* aplikasi Haji Pintar yang tersedia di *Play Store* gawai masing-masing.

Pelaksanaan sosialisasi tersebut dilaksanakan secara tatap muka langsung antar narasumber dan peserta. Akan tetapi, terdapat kendala yang terjadi yaitu perubahan teknis penyampaian materi ke media *zoom* karena narasumber dari tim pusat tidak dapat berhadir ke tempat akibat panggilan mendesak ke Kemenag Pusat. Oleh karena itu, materi sosialisasi tersebut hanya dipresentasikan berhadapan oleh narasumber dari Kanwil Kemenag saja.



Gambar 4. 2 Penyampaian Materi Melalui Aplikasi Zoom di Kankemenag Tabalong

Dalam sosialisasi ini, peserta diperbolehkan untuk bertanya jawab dan berdiskusi pada sesi dialog antar narasumber dan peserta guna memberikan penjelasan lebih lanjut jika ada yang belum dimengerti. Ragam pertanyaan diajukan seperti tentang kepastian rencana keberangkatan haji, kasus-kasus pembatalan calon jemaah haji, dklarifikasi informasi palsu (*hoax*) perihal penggunaan dana haji yang beredar di tengah masyarakat. Narasumber menjawab secara bergantian sesuai jenis pertanyaan yang diajukan.



Gambar 4. 3 Diskusi Peserta dan Narasumber di Kankemenag Banjarbaru

Adapun kendala yang penulis temukan selama kegiatan sosialisasi berlangsung antara lain :

- 1) Peniadaan sesi dialog dan tanya jawab di Kankemenag Hulu Sungai Selatan antar narasumber dan peserta karena terhalang waktu yang berdekatan dengan waktu Sholat Jumat.⁴ Hal ini menyebabkan peserta sosialisasi menjadi kurang aktif.
- 2) Penggunaan *zoom* akibat kendala dan memakan waktu yang banyak sebab harus menghubungkan server dengan jaringan yang tersedia terlebih dahulu.⁵
- 3) Perubahan teknis dalam penyampaian materi oleh satu narasumber dari tim SISKOHAT Kanwil Kemenag saja karena narasumber dari tim pusat mendadak ditugaskan ke Arab Saudi.⁶

⁴ Hasil Observasi Sosialisasi Transformasi Aplikasi Haji Pintar Di Hulu Sungai Selatan, 18 Maret 2022

⁵ Hasil Observasi Sosialisasi Transformasi Aplikasi Haji Pintar Di Tabalong, 19 Maret 2022

b. Bimbingan Teknis (Bimtek)

Bimbingan Teknis (bimtek) merupakan program pengembangan atau pemeliharaan khusus untuk operator SISKOHAT secara berkala yang diselenggarakan oleh Kemenag Pusat. Pada dasarnya, tujuan bimtek yaitu membina operator SISKOHAT dalam masalah operasional SISKOHAT baik *hardware* atau *software*. Pengadaan bimtek juga sebagai persiapan sebelum keberangkatan haji dalam masalah kebijakan pengelolaan dokumen calon jemaah haji serta evaluasi penilaian kinerja operator SISKOHAT Kanwil Kemenag maupun Kankemenag. Pihak Kanwil Kemenag akan menerima masukan berupa saran maupun kendala yang dialami operator SISKOHAT Kankemenag selama proses penyelenggaraan ibadah haji. Misal saran penambahan fitur informasi estimasi keberangkatan haji pada aplikasi SISKOHAT.⁷

Selain itu, pelaksanaan bimtek bisa diiringi sekaligus dengan pengadaan Rapat Evaluasi Penilaian Ibadah Haji selama hampir dua bulan yang prosesnya berjenjang. Pertama, pelaksanaan dari Kanwil Kemenag sendiri, kedua secara nasional oleh Kemenag Pusat. Evaluasi ditujukan pada semua item kegiatan terkait penyelenggaraan ibadah haji seperti bagian pendaftaran, pelunasan, pembinaan manasik haji, dan lainnya.

⁶ Hasil Observasi Sosialisasi Transformasi Aplikasi Haji Pintar Di Banjarmasin, 31 Maret 2022

⁷ Wawancara Dengan Bapak H. Nofirman S. Kom., Kasi Pendaftaran Dan Dokumen Haji Reguler, 15 Maret 2022

Pada evaluasi tersebut, masukan dari operator akan diproses dan dipertimbangkan sebagai kebijakan berikutnya atas izin Kemenag Pusat. Akan tetapi, saran dan kritik berkaitan pengembangan aplikasi bukan tanggung jawab Kanwil Kemenag sehingga hal ini mesti diteruskan dan diproses ke pusat sebagai pemegang kendali utama dari aplikasi SSKOHAT. Setelahnya operator Kanwil Kemenag hanya akan menunggu informasi perkembangan aplikasi SSKOHAT dari Pusat baru disampaikan ke Kankemenag lewat bimtek selanjutnya.

Bimtek merupakan program pengembangan rutin yang diadakan setiap tahunnya dan berfokus pada tiga jenis *maintenance*/pemeliharaan sebagai berikut :

- 1) Bimtek *maintenance* perangkat, yaitu bertujuan melakukan pemeliharaan dan pemantauan secara umum keadaan perangkat keras/*hardware* dan lunak/*software* SSKOHAT di setiap Kankemenag. Biasanya bimtek ini mengarahkan tim *helpdesk* pusat untuk melakukan pengecekan ke Kankemenag yang bermasalah pada sistem dan perangkat. Selain itu, operator SSKOHAT akan dikumpulkan dan diberikan materi tentang bagaimana menyambungkan kabel jaringan LAN ke modem serta router yang dihubungkan ke Kemenag Pusat, cara merakit perangkat, dan cara mengoperasikan perangkat dengan benar. Operator SSKOHAT Kanwil Kemenag berusaha mengarahkan kepada operator Kankemenag tentang *troubleshoot* mana yang terjadi

disebabkan kerusakan perangkat atau berasal dari *provider* jaringan yang terhubung yaitu Telkomsel.⁸

Jika terjadi kerusakan pada *hardware* baik di Kanwil Kemenag ataupun Kankemenag, maka operator dapat memanggil teknisi dengan menyesuaikan dana atau biaya *maintenance* yang telah dianggarkan. Akan tetapi, jika ada kemampuan operator SSKOHAT yang dapat mengatasi permasalahan perangkat tersebut sehingga bisa diatasi sendiri maka operator tidak perlu bantuan pihak luar.

Berbeda dengan *software* yaitu jika terdapat kendala atau *error* pada *software* di Kankemenag, maka operator harus menghubungi pihak Kanwil Kemenag terlebih dahulu untuk dikonsultasikan. Apabila pihak Kanwil Kemenag merasa sulit untuk mengatasi, maka selanjutnya hal tersebut akan langsung dilaporkan ke tim *helpdesk* Kemenag Pusat dan ditindak lanjuti sebagai perbaikan.⁹

Usaha pemeliharaan perangkat SSKOHAT tidak hanya dari pemberian bimtek, namun Kanwil Kemenag juga mengusulkan ke Pusat untuk melakukan pengontrakan teknisi setiap bulannya untuk memeriksa kondisi perangkat. Akan tetapi, usulan ini belum disetujui oleh pusat sehingga pemeliharaan perangkat hanya ketika ada kerusakan.

⁸ Wawancara Dengan Bapak H. Nofirman S. Kom., Kasi Pendaftaran Dan Dokumen Haji Reguler, 15 Maret 2022

⁹ Wawancara Dengan Bapak H. Nofirman S. Kom., Kasi Pendaftaran Dan Dokumen Haji Reguler, 19 April 2022

2) Bimtek *maintenance* aplikasi, yaitu dilaksanakan jika aplikasi mengalami perubahan atau penambahan fitur berdasarkan kebutuhan masyarakat tiap tahunnya. Pada awal peluncuran aplikasi SISKOHAT Gen-2 yaitu sejak tahun 2014-2015, bimtek *maintenance* aplikasi rutin dilaksanakan bahkan sampai tiga kali dalam setahun. Hal tersebut akibat dari sistem komputer pada waktu itu masih belum menggunakan Windows melainkan DOS dengan tingkat kesulitan yang tinggi sehingga perlu latihan yang lebih intensif.

Mekanisme pertama pelaksanaan bimtek yaitu para operator SISKOHAT Kanwil Kemenag Provinsi di seluruh Indonesia dikumpulkan ke pusat untuk diberikan pengetahuan dan keterampilan serta saling berbagi pengalaman. Pengalaman-pengalaman berbasis IT dari setiap operator akan sangat membantu operator lainnya menemukan solusi jika mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem yang diajarkan.

Setelah operator SISKOHAT Kanwil Kemenag sudah menguasai aplikasi maka tugas selanjutnya adalah memberikan bimtek *maintenance* aplikasi kepada operator Kankemenag. Teknis pelaksanaannya bisa dikumpulkan di tiap Kankemenag, per gelombang ataupun per zona, misal zona Jawa diadakannya di Bogor.¹⁰

¹⁰ Wawancara Dengan Bapak H. Nofirman S. Kom., Kasi Pendaftaran Dan Dokumen Haji Reguler, 19 April 2022

Seiring berkembangnya teknologi dan bertambahnya jumlah pendaftaran jemaah haji, maka kebutuhan masyarakat terkait informasi haji semakin tinggi dan menjadikan fitur-fitur dalam SISKOHAT harus selalu dikembangkan setiap tahunnya. Akhirnya terbentuk kemudahan bagi operator dalam mengoperasikan serta melayani calon jemaah. Oleh karena itu, bimtek *maintenance* aplikasi semakin jarang dilaksanakan bahkan hanya melibatkan operator dari Kankemenag sebagai peserta bimtek.

- 3) Bimtek *maintenance* SDM, sasaran bimtek ini adalah para operator SISKOHAT yang merupakan sumber daya manusia utama dalam pengelolaan SISKOHAT. Operator SISKOHAT diberikan pembekalan ilmu pengetahuan mengenai cara mengoperasikan SISKOHAT baik segi pengenalan perangkat, pemakaian dasar komputer, dan pemanfaatan fitur-fitur yang ada di SISKOHAT.

Selain itu, bimtek ini juga mengajarkan operator bagaimana pelayanan masyarakat yang efektif agar calon jemaah mudah memahami arahan dari operator. Operator akan dinilai kinerjanya dalam melayani pendaftaran, pembatalan, dan bagaimana mengarsipkan dokumen calon jemaah. Bimtek yang berisikan peningkatan pelayanan kepada masyarakat umumnya disasarkan kepada operator di Kankemenag karena Kankemenag merupakan tempat berkomunikasi secara langsung antar operator dan masyarakat.

Dibalik tiga jenis bimtek tersebut, terdapat pula tahapan pelaksanaan bimtek. Tahap pertama, operator SSKOHAT dari setiap Kanwil Kemenag Provinsi dikumpulkan pada suatu tempat yang telah ditentukan baik di Kantor Kementerian Agama RI atau zona lain berdasarkan dana yang dianggarkan. Tahap kedua setelah operator SSKOHAT Kanwil Kemenag diberikan bimbingan yaitu operator dari Kanwil Kemenag meneruskan ke pihak SSKOHAT Kankemenag Kabupaten/Kota melalui pengadaan kunjungan ke tiap Kankemenag atau meminta seluruh operator SSKOHAT Kankemenag Kabupaten/Kota dikumpulkan pada satu tempat yang ditentukan.

Penulis tidak dapat melakukan observasi langsung pada kegiatan bimtek karena terakhir diselenggarakan pada pertengahan tahun 2021 di setiap Kankemenag dengan tema “Bimbingan Teknis (Bimtek) Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Serta Pengelolaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT)”. Sedangkan dari Kanwil Kemenag sendiri belum memiliki perencanaan kembali mengenai pelaksanaan bimtek di kemudian hari. Oleh karena itu, penulis mengandalkan hasil wawancara dari pihak Kanwil Kemenag sebagai penyelenggara dan salah satu peserta bimtek di Kankemenag Banjarmasin sekaligus sebagai operator SSKOHAT di sana.

Adapun kendala bimtek yang dapat disimpulkan dari pengalaman bimtek sebelumnya seperti berikut :

- 1) Peserta sulit memahami pemateri yang sering kali menggunakan bahasa pemrograman sebab sebagian besar operator SISKOHAT Kankemenag tidak memiliki riwayat pendidikan IT.
- 2) Pemberian materi dasar kepada operator SISKOHAT Kankemenag yang berstatus sebagai karyawan baru akan memakan banyak waktu kerja operator SISKOHAT Kanwil Kemenag karena operator baru masih perlu bimbingan intensif dan selalu menghubungi Kanwil Kemenag jika terjadi kendala.
- 3) Biaya pelaksanaan bimtek bernilai cukup besar sehingga teknis pelaksanaannya harus disesuaikan lagi dengan anggaran yang disediakan oleh Kemenag Pusat.

c. Kebijakan-Kebijakan

Diantara kebijakan-kebijakan yang ditentukan pihak Kanwil Kemenag maupun Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah terdapat tujuan untuk mengembangkan sumber daya manusia. Berdasarkan hasil penelitian, ada dua kebijakan yang berkaitan dengan aktivitas pengembangan sumber daya manusia yaitu sebagai berikut :

1) Rotasi Kerja

Kebijakan rotasi kerja termasuk aktivitas pengembangan yang terstruktur yang meliputi posisi-posisi keseluruhan bidang yang ada sehingga semua karyawan memperoleh pengalaman dan

wawasan baru atas posisi yang diberikan. Pemindahan juga berlaku pada posisi pimpinan kantor maupun kepala bidang ke kantor daerah lain sehingga karyawan harus menyesuaikan kembali dengan gaya kepemimpinan yang baru. Rotasi kerja ini diputuskan oleh bidang kepegawaian bukan dari karyawan bersangkutan.

Kebijakan rotasi kerja tersebut sangat mempengaruhi kinerja operator SISKOHAT dalam masalah pelayanan dan operasional sistem. Adanya rotasi kerja sebenarnya bisa mengancam keamanan data SISKOHAT di setiap Kankemenag karena dikendalikan oleh orang yang berbeda-beda setiap perputaran. Oleh karena itu, operator SISKOHAT Kanwil Kemenag mengarahkan operator Kankemenag untuk mengganti *password login* SISKOHAT setiap tiga bulan sekali sebelum dilakukan rotasi kerja yang tidak terjadwal.¹¹

Adanya rotasi kerja juga menampilkan status karyawan lama dan karyawan baru yang menjabat sebagai operator SISKOHAT Kankemenag. Operator sebagai karyawan lama memiliki pengalaman kerja selama lebih dari tiga tahun, sedangkan karyawan baru kurang dari tiga tahun. Dalam aktivitas pengembangan terstruktur, karyawan baru diposisikan sebagai staf sekaligus operator SISKOHAT Kankemenag sedangkan operator SISKOHAT Kanwil Kemenag bertugas sebagai *supervisor* atau

¹¹ Wawancara Dengan Bapak H. Nofirman S. Kom., Kasi Pendaftaran Dan Dokumen Haji Reguler, 15 Maret 2022

pengawas sekaligus pembimbing. Oleh karena itu, operator berstatus karyawan baru sering kali dibimbing lebih intensif melalui sambungan komunikasi via telepon jika membutuhkan bantuan atau terjadi kendala pada sistem.

2) Pendelegasian Wewenang

Kebijakan ini termasuk aktivitas pengembangan yang bersifat temporal dan tidak terstruktur. Hal ini dikarenakan pendelegasian wewenang terbagi menjadi dua fungsi waktu yaitu pengadaan proyek atau program tertentu dan saat diperlukan sumber daya manusia lainnya untuk menutupi kekurangan orang dalam sebuah tim atau membantu penyelesaian suatu pekerjaan yang menumpuk.

Dalam hal ini, pendelegasian wewenang tidak menghambat profesionalisme bekerja dalam suatu bidang dan tetap membuka akses kerja sama untuk saling membantu antar staf di bidang PHU. Oleh karena itu, kebijakan ini diiringi dengan pemberian pengetahuan dan kemampuan terutama mengenai informasi haji yang mudah dipahami secara umum oleh seluruh karyawan PHU.

Contoh pendelegasian wewenang yang lainnya adalah perihal izin akses penggunaan SISKOHAT karena sistem ini hanya dapat diakses oleh orang yang berkepentingan atau didasari surat tugas yang diterbitkan untuk pihak bersangkutan. Selain itu, pendelegasian wewenang juga diterapkan ketika memasuki agenda keberangkatan ibadah haji. Seluruh staf baik operator atau bukan operator di bidang PHU mendapatkan penugasan masing-masing

dengan pembentukan tim agar memudahkan pelaksanaan agenda tersebut.

B. Pembahasan

1. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Sosialisasi

Berdasarkan teknik pelaksanaan dan penyampaian materi dalam sosialisasi, penulis menganalisa jika metode sosialisasi tersebut termasuk metode pengembangan berjenis *off the job training*. Hal ini disebabkan metode ini dilaksanakan di luar tempat dan jam kerja para operator SSKOHAT baik Kanwil Kemenag maupun Kankemenag. Selain itu, kegiatan sosialisasi ini telah jauh hari diprogramkan oleh Kanwil Kemenag mulai dari perencanaan anggaran, pengadaan narasumber, persiapan materi, serta fasilitas dan peralatan.

Pelaksanaan sosialisasi di setiap Kankemenag juga memakan waktu kerja para operator SSKOHAT dan staf di Kanwil Kemenag selama kurang lebih 14 hari. Para operator atau staf bidang PHU di Kanwil Kemenag dibagi menjadi beberapa kelompok untuk mengunjungi tiap daerah yang dituju dengan jadwal yang telah ditentukan. Oleh karena itu, hanya beberapa orang saja dari operator serta staf PHU yang berada di Kanwil Kemenag sebagai tempat kerja mereka. Hal tersebut disebabkan semua orang mendapatkan bagian kepengurusan kegiatan ini baik menjadi narasumber maupun pendamping narasumber dari pusat.

Pemberian materi dalam sosialisasi berbentuk *power point* dan video tutorial. Materi dalam *power point* mencakup semua materi yaitu perihal kebijakan haji serta penggunaan aplikasi Haji Pintar yang sedang dikembangkan dan dijabarkan oleh kedua narasumber sesuai materi tugas penyampaian masing-masing.

Adapun materi pada video tutorial hanya ditampilkan ketika penyampaian materi oleh narasumber Kemenag Pusat berkaitan cara menggunakan aplikasi Haji Pintar. Dalam video tersebut, isinya kurang lebih sama seperti penjabaran pada materi di *power point* sehingga berkesan mengulang. Akan tetapi, video tutorial tersebut dikemas menarik dengan tampilan animasi 2 dimensi. Untuk masyarakat umum diluar peserta sosialisasi, masyarakat juga bisa mengakses video tutorial Haji Pintar lainnya di *channel* YouTube Kemenag Pusat walaupun berbeda dengan video yang ditampilkan ketika sosialisasi.

Oleh karena itu, metode pembelajaran yang digunakan adalah metode *audio visual*. Metode ini mengandalkan indra penglihatan dan pendengaran peserta dalam memahami materi yang disampaikan. Pemberian kesempatan bertanya dan berdiskusi dengan narasumber juga menambah kemudahan peserta memahami materi. Dalam penyampaian materi, kedua narasumber dinilai telah menguasai materi masing-masing sebab keduanya mampu menjawab semua pertanyaan peserta dengan detail. Dengan demikian itu, Kanwil Kemenag sebagai penanggungjawab kegiatan sosialisasi telah menjalankan metode pengembangan SDM

dengan baik lewat penyediaan narasumber dan pemberian materi yang efektif dan efisien.

Adapun kendala yang dialami selama sosialisasi merupakan hal di luar kontrol pelaksana dalam artian masalah eksternal. Permasalahan yang terjadi mendorong operator sebagai pelaksana mencari solusi alternatif yang tepat untuk mengatasi masalah. Dalam hal ini, penulis menganalisa para operator SISKOHAT dan staf bersangkutan sudah cukup baik dalam mengambil keputusan meskipun tidak sepenuhnya efektif. Oleh karena itu, sebelum program sosialisasi ini direalisasikan sebaiknya pelaksana memperhitungkan terlebih dahulu peluang masalah yang kemungkinan terjadi agar disiapkan solusi yang lebih efektif untuk diterapkan.

Hubungan sosialisasi aplikasi haji pintar tersebut dalam mengoptimalkan kemampuan SISKOHAT dapat dinilai tidak terlalu signifikan karena sifatnya bukan pengarah khusus melainkan pemberitahuan meluas kepada masyarakat umum. Akan tetapi, kemajuan aplikasi tersebut justru semakin membutuhkan peran operator SISKOHAT dalam membantu masyarakat yang kesulitan menggunakannya serta menjadi pembiasaan baru bagi operator dalam prosedur pendaftaran haji digital yang berbeda pada sistem sebelumnya.

2. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Bimbingan Teknis (Bimtek)

Berdasarkan data yang diperoleh, penulis menganalisa bahwa metode pengembangan dalam bimbingan teknis atau bimtek tergantung pada jenis bimtek *maintenance* yang dilaksanakan. Begitu juga dengan metode pembelajaran yang digunakan sesuai isi dan tingkat kesulitan materi yang akan disampaikan. Berikut hasil analisa metode pengembangan dan pembelajaran dari masing-masing jenis bimtek yaitu :

- a. Bimtek *maintenance* perangkat. Bimtek ini menerapkan metode pengembangan *on the job training* kepada para operator dengan penyampaian materi melalui cara *demonstration and example*. Hal ini dikarenakan materi bimtek berupa pengenalan perangkat mengharuskan adanya peragaan dan pengarahan langsung oleh instruktur di depan operator. Instruktur tersebut berperan memberikan materi prosedural tentang bagaimana mengoperasikan perangkat atau menghubungkan suatu perangkat ke perangkat lain sehingga tercipta suatu sistem yang bekerja dan menghasilkan produk.

Penyesuaian SISKOHAT dengan teknologi yang semakin canggih membuat operator yang bukan berlatar pendidikan IT mengalami proses pemahaman yang cukup lambat dibanding operator yang telah berpengalaman IT. Hal ini menjadikan pengembangan mesti dilakukan secara berkelanjutan di tempat kerja

di bawah pengawasan operator SISKOHAT Kanwil Kemenag bagi operator Kankemenag serta tim *helpdesk* pusat.

Adanya bimtek *maintenance* perangkat bertujuan menjadikan para operator dapat menyesuaikan diri dan melek terhadap perkembangan teknologi serta mampu mengatasi permasalahan maupun kerusakan pada perangkat secara mandiri. Namun, faktor minimnya pengalaman dan riwayat pendidikan bukan dari IT menjadikan hal tersebut kurang maksimal dicapai sehingga bantuan teknisi luar masih diperlukan. Oleh karena itu, penulis menganalisa bahwa bimtek jenis ini merupakan dasar utama dalam upaya meningkatkan atau mengoptimalkan kemampuan dan keterampilan para operator SISKOHAT.

- b. Bimtek *maintenance* aplikasi. Pemberian materi disesuaikan dengan perubahan dan perkembangan aplikasi SISKOHAT oleh adanya kemajuan teknologi di zaman sekarang. Metode pengembangan yang digunakan untuk penyampaian materi tersebut yaitu metode *off the job training* sebab tahapan pembelajaran operator baik Kanwil Kemenag maupun Kankemenag sama-sama dikumpulkan pada suatu tempat khusus dengan waktu pelaksanaan yang diatur. Pelaksanaan bimtek ini tergantung seberapa banyak anggaran yang dimiliki dan tingkat kepentingan dari materi tersebut untuk disampaikan.

Materi yang disampaikan berkaitan dengan penggunaan aplikasi menggunakan metode *audio visual* ditambah pengarahan dari pemateri untuk operator bisa mengamati dan praktik langsung.

Jika bimtek ini melibatkan perwakilan beberapa operator saja dari Kankemenag, maka tugas operator tersebut adalah memberikan arahan pada rekannya yang lain dalam penggunaan SSKOHAT di tempat kerja masing-masing.

- c. Bimtek *maintenance* SDM. Metode pengembangan ini sama seperti pada bimtek *maintenance* aplikasi yakni *off the job training*. Perbedaannya adalah adanya jenis materi berupa pelayanan masyarakat yang tidak mesti diperlukan adanya praktik langsung melainkan hanya pembekalan berupa penyampaian materi dan diskusi hal terkait. Pengembangan dalam bimtek ini sebenarnya lebih fokus kepada evaluasi kinerja operator selama melayani masyarakat untuk meningkatkan kepuasan dan kemudahan masyarakat dalam berurusan pendaftaran serta perlengkapan dokumen haji.

3. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Kebijakan-Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian, aktivitas pengembangan sumber daya manusia dalam mengoptimalkan penguasaan SSKOHAT terdiri dari dua kebijakan yaitu rotasi kerja dan delegasi wewenang. Rotasi dan delegasi termasuk dari metode *on the job training* yang berjalan mengalir selama proses penyelenggaraan haji. Kebijakan dalam pekerjaan sehari-hari ini mendorong operator untuk berkembang dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja serta perubahan dinamis oleh SSKOHAT setiap masanya.

Agar dapat menyesuaikan diri dari pekerjaan serta kebijakan tersebut, para operator yang bukan dari bidang IT harus mengikuti pembelajaran di luar seperti ikut kursus komputer, belajar otodidak melalui buku dan internet. Selain itu, diskusi dengan koordinator berwenang juga akan sangat membantu operator dalam memahami pekerjaannya apalagi jika ia seorang karyawan baru. Maksud dari diskusi tersebut yaitu pelayanan konsultasi dengan cara operator SISKOHAT Kankemenag menghubungi operator SISKOHAT Kanwil Kemenag via telepon.

Penulis menilai pengaruh aktivitas pengembangan terhadap kemampuan operator cukup efektif. Akan tetapi, hal ini juga bisa mengakibatkan penurunan produktivitas kerja. Adanya pendelegasian wewenang lebih tepatnya untuk pelaksanaan proyek tertentu dapat menghambat pekerjaan aslinya untuk dikerjakan secara maksimal. Begitu pula dengan upaya adaptasi dalam lingkungan kerja akibat rotasi kerja yang memerlukan waktu penyesuaian agar tercipta komunikasi yang aktif antar karyawan di tempat tersebut. Kekhawatiran akan komunikasi yang jelek dapat mempengaruhi kinerja dan efektivitas seseorang dalam bekerja. Rotasi kerja kepada operator Kankemenag juga dapat mengancam keamanan sistem jika operator tidak mengganti *password* sesuai arahan operator SISKOHAT Kanwil Kemenag.

4. Dampak Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Optimalisasi Penguasaan SSKOHAT

Sejak SSKOHAT Gen-2 diluncurkan, operator SSKOHAT di seluruh Indonesia mulai diberi arahan dan bimbingan untuk mempelajari sistem tersebut. Adapun kini pemahaman tentang operasional SSKOHAT di setiap operator ternilai tinggi sebab sejak awal SSKOHAT dirancang sesederhana dan semudah mungkin. Oleh karena itu, operator SSKOHAT baik di Kanwil Kemenag maupun Kankemenag Kabupaten/Kota sangat jarang mengalami kesulitan dalam mengoperasikannya.¹²

Penguasaan SSKOHAT dipengaruhi atas perubahan teknologi maupun kebijakan yang dinamis serta mencakup operator SSKOHAT Kanwil Kemenag dan 13 Kankemenag Kota/Kabupaten. Perbedaan keduanya yaitu operator Kanwil Kemenag diberikan wewenang untuk membimbing operator Kankemenag lainnya melalui aktivitas pengembangan SDM. Adanya aktivitas pengembangan yang dilaksanakan memiliki dampak yang cukup signifikan bagi operator Kanwil Kemenag juga Kankemenag. Diantara dampak tersebut antara lain :

- a. Awal peluncuran SSKOHAT Gen-2, bimtek intensif diberikan kepada operator Kanwil Kemenag seluruh Indonesia sehingga operator lebih cepat beradaptasi pada perubahan dan dapat menjadi

¹² Wawancara Dengan Bapak H. Nofirman S. Kom., Kasi Pendaftaran Dan Dokumen Haji Reguler, 15 Maret 2022

- tempat konsultasi bagi operator di Kankemenag karena lebih menguasai.
- b. Setelah diselenggarakan pengembangan SDM, operator SISKOHAT Kankemenag menjadi lebih aktif dalam berkomunikasi dengan tim operator Kanwil Kemenag baik itu bertanya tentang materi yang masih belum dimengerti atau konsultasi pelayanan haji jika menghadapi masyarakat yang sulit diatasi.
 - c. Bagi operator SISKOHAT Kankemenag, kemampuan dan pengetahuan tentang teknologi mereka bertambah meskipun tidak dilatari pendidikan IT sebab pemateri mampu menyesuaikan cara dan ritme penyampaian materi berdasarkan kemampuan para operator.¹³
 - d. Jika koordinasi antara operator SISKOHAT Kanwil Kemenag dengan Kankemenag dinilai baik maka membuat penyelenggaraan haji lancar dan mudah dicarikan solusi ketika adanya permasalahan.
 - e. Melalui pengembangan SDM yang dilaksanakan, operator SISKOHAT Kankemenag maupun masyarakat memiliki kesempatan untuk menyampaikan kritik dan saran atas kebijakan penyelenggaraan haji.

¹³ Wawancara Dengan Bapak Nurul Humaidi, S. Ag., Operaator SISKOHAT Kankemenag Banjarmasin, 28 April 2022