

SISTEM INFORMASI KOMPUTERISASI HAJI TERPADU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JEMAAH HAJI PADA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TULANG BAWANG

Neysa Amallia, Henni Kusumastuti

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai
neysaamallia@gmail.com, henniksa65@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji pada Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Subjek dan sumber informasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang dan masyarakat yang sudah berangkat dan kembali dengan menggunakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu Pada Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang berbasis konektivitas secara online dapat menyediakan informasi yang *real time* serta mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi pelayanan jemaah Haji mulai dari pendaftaran calon jemaah haji, pemrosesan dokumen haji, persiapan keberangkatan (Embarkasi), monitoring operasional di tanah suci sampai pada proses kepulangan ke tanah air (debarkasi). Kualitas Pelayanan Jemaah Haji Pada Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang, masih sering terkendala dari segi penyimpanan data, *bandwidth* atau kapasitas yang terlalu kecil, minimnya sumber daya manusia yang berkompeten di bidang informasi dan pengelolaan komputer dan belum terbentuknya acuan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang.

Kata Kunci : sistem informasi komputerisasi, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine how the Hajj Computerized Information System Integrated and to determine the supporting and inhibiting factors of the Integrated Hajj Computerized Information System in improving the service quality of Hajj pilgrims at the Ministry of Religion, Tulang Bawang Regency. The method used in this research is qualitative. The data processing technique used is qualitative analysis. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. Subjects and sources of information in this study were employees of the Ministry of Religion of Tulang Bawang Regency and people who had left and returned using the Integrated Hajj Information and Computerization System. Based on the research results, the Integrated Hajj Computerized Information System at the Ministry of Religion of Tulang Bawang Regency based on online connectivity can provide real-time information and includes support for all Hajj pilgrimage service processions ranging from registering prospective pilgrims, processing Haj documents, preparing for departure (Embarkation), , operational monitoring in the holy land until the process of returning to the homeland (debarkation). Service Quality for Hajj Pilgrims at the Ministry of Religion, Tulang Bawang Regency, is still often constrained in terms of data storage, bandwidth or capacity that is too small, the lack of competent human resources in the field of information and

computer management and a system-specific Standard Operating Procedure (SOP) reference has not been established. Integrated Hajj Computerized Information Office of the Ministry of Religion, Tulang Bawang Regency.

Keywords: computerized information systems, service quality.

PENDAHULUAN

Ibadah Haji yang tergolong dalam aspek Ibadah dan aspek non-Ibadah yang saling terkait dan tak terpisahkan. Pertumbuhan penduduk, kemajuan ekonomi, perkembangan pesat dan munculnya dunia tanpa batas merupakan keniscayaan yang memacu dinamika pelayanan jemaah Haji untuk selalu tanggap terhadap setiap persoalan yang dihadapi dan terus melakukan inovasi serta improvisasi.

Pelayanan haji di Indonesia setiap tahun belum menunjukkan perubahan yang signifikan, diawali pada tahun 1990-an, dimana pada masa itu kondisi dalam pelayanan informasi dan pengolahan data jemaah haji baik dokumentasi, pengarsipan sampai pada pengurusan keuangan masih dilakukan secara manual sehingga sulit dikontrol secara cepat. Pemerintah tidak mampu untuk mengontrol dan mengendalikan secara penuh terhadap pemenuhan kuota, dan keuangan haji. Dimana tuntutan

masyarakat akan pemenuhan pelayanan Haji yang semakin berkualitas menjadi tugas besar pemerintah.

Maka dari itu, suatu langkah tepat yang diambil oleh Kementrian Agama Kabupaten Tulang Bawang dalam upaya meningkatkan pelayanan Haji adalah dengan membangun suatu Sistem Informasi Komputerisasi Haji terpadu yang terhubung dengan Kantor Kementrian Agama Republik Indonesia.

Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu merupakan suatu sistem pelayanan secara *on-line* dan *real time* antara bank penyelenggara penerima setoran. Pembangunan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu tidak hanya dirancang untuk melayani pendaftaran Haji secara *on-line*, lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi pelayanan jemaah Haji mulai dari pendaftaran calon jemaah haji, pemrosesan dokumen haji, persiapan keberangkatan (Embarkasi), monitoring

operasional di tanah suci sampai pada proses kepulangan ke tanah air (debarkasi).

Namun demikian pembangunan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu bukan tanpa hambatan, masih seringnya sistem mengalami kerusakan sehingga mengakibatkan *offline* pada pendataan dan pengelolaan data yang menyebabkan *user* pun tidak dapat mengakses data, kemudian *bandwidth* yang terlalu kecil sehingga *user* pun sering mengalami keterlambatan permintaan data. Beranjak dari latar belakang tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah Haji Pada Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji pada Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif. Lokasi penelitian ini di Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Subjek dan sumber informasi dalam penelitian ini adalah 3 (tiga) orang pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang dan 3 (tiga) orang masyarakat yang sudah berangkat dan kembali dengan menggunakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. Sehingga sumber informasi berjumlah 6 (enam) orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu ini berbasis konektivitas secara online serta dapat menyediakan informasi yang *real time*. Sistem ini menyediakan informasi yang lebih akurat secara otomatis untuk menghemat waktu dan biaya sehingga kesalahan-kesalahan dalam proses pengolahan data dapat diminimalisir secara signifikan. Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu juga dapat memberikan pelayanan

informasi haji kepada masyarakat secara professional sehingga informasi dapat disampaikan secara cepat, tepat dan akurat.

Pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun (*non stop*). Di tengah upaya peningkatan pelayanan haji yang prima dan berkualitas, keberadaan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu sebagai jantung informasi yang sangat membantu keberadaan jemaah haji di Kabupaten Tulang Bawang Propinsi Lampung. Melalui Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status jemaah haji dapat diketahui publik sejak masa pendaftaran, pemberangkatan, operasional di Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal di Tanah Air.

Pendaftaran (registrasi) Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu sangat berpengaruh terhadap segala aktifitas penyempurnaan kualitas pelayanan jemaah haji. Meskipun demikian, keberhasilan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan siskohat saja, kualitas pelayanan birokrasi serta sumber daya manusia yang mumpuni

juga mendukung keberhasilan pelayanan jemaah haji melalui siskohat online.

Ketersediaan database jemaah haji yang semakin terstruktur, sehingga dengan mudah dan cepat dapat dilakukan kesiapan-kesiapan dan penyediaan pelayanan akomodasi dan transportasi lebih lanjut, seperti pembuatan dokumen paspor dan pemvisaan, pengelompokkan pramanifest untuk kloter, kepastian mengeluarkan SPMA (Surat Panggilan Masuk Asrama Haji di Embarkasi), menjadi alat kontrol/*cross check* dalam memfilter berbagai manipulasi, menjadi acuan pembuatan identitas jemaah haji maupun dalam penyediaan akomodasi, konsumsi dan *living cost* lebih dini.

Pembangunan siskohat dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji secara signifikan. Dengan adanya sistem yang terintegrasi dan terpusat memperkecil kemungkinan kesalahan dalam pengisian data atau melakukan kecurangan dalam penetapan nomor porsi calon untuk jemaah haji. Siskohat juga membantu mempercepat proses pembukaan rekening awal pada bank yang ditunjuk BPIH yang telah ditetapkan hingga mendapatkan nomor porsi haji.

Keberadaan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu sebagai jantung informasi sangat membantu keberadaan Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang. Melalui Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status jemaah haji dapat diketahui publik sejak masa pendaftaran, pemberangkatan, operasional di Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal di Tanah Air.

Sistem ini dapat memberikan pelayanan informasi haji kepada masyarakat secara professional sehingga informasi dapat disampaikan secara cepat, tepat dan akurat.

Adapun faktor pendukung dan penghambat yang dialami oleh Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu pada Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang meliputi a) Faktor Pendukung, penyempurnaan aplikasi yang berbasis *web base* dengan tampilan menu yang lebih banyak sehingga memudahkan para pegawai untuk mengakses berbagai aplikasi sesuai dengan kebutuhan programnya dan tidak perlu menggunakan komputer khusus untuk mengakses aplikasi-aplikasi

tersebut. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu yang terintegrasi dengan berbagai Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Bank Penyelenggara Penerima Setoran (BPPS) memudahkan pemerintah dalam melakukan proses pendataan dan pemantauan mulai dari pendaftaran calon jemaah haji, pembayaran, pembatalan ataupun seluruh aktifitas pelayanan jemaah haji dengan cepat dan tepat. Pengendalian utama Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu menggunakan *Centralized data Processing (CDP)*, dimana semua proses pengolahan data pelayanan jemaah haji berada di pusat. Dengan menggunakan pengolahan data seperti ini dapat mengurangi resiko duplikasi pada data yang tersimpan sehingga data pelayanan jemaah haji yang masuk benar-benar terjaga keamanannya. b) Faktor Penghambat, dari segi penyimpanan data, sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu Kementerian Agama di seluruh Indonesia menggunakan sistem *centralized data processing (CDP)*. Sistem *centralized data processing (CDP)* ini menggunakan komputer *host* Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji

Terpadu sebagai wadah penyimpanan seluruh *database* haji serta sebagai pengendali utama proses pengolahan *database* haji yang terpusat di satu tempat yaitu di Kementerian Agama Pusat (Jakarta). Apabila Sistem ini terjadi kerusakan ataupun gangguan akan mengakibatkan *offline* pada proses pengolahan data sehingga BPS BPIH yang disebut sebagai *user* pun tidak dapat mengakses data untuk sementara waktu.

Bandwidth yang terlalu kecil. *Bandwidth* adalah nilai hitung atau perhitungan konsumsi transfer data telekomunikasi yang dihitung dalam satuan bit per detik atau yang biasa disingkat bps yang terjadi antara komputer server dan komputer *client* dalam waktu tertentu dalam sebuah jaringan komputer. *Bandwidth* sendiri akan dialokasikan ke komputer dalam jaringan dan akan mempengaruhi kecepatan transfer data pada jaringan komputer tersebut. Ketika sebuah website diakses, maka *bandwidth account* akan berkurang sebesar halaman yang di akses (dalam ukuran *Byte*).

Minimnya sumber daya manusia yang mumpuni di bidang informasi dan pengelolaan komputer. Akibatnya apabila ada kendala di bagian sistem informasi,

dan tim Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu sedang bertugas di luar kantor maka pelayanan sistem informasi terhambat untuk sementara waktu.

Belum terbentuknya acuan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang sehingga dalam pelaksanaannya masih mengacu pada penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing masing item.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu Pada Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang berbasis konektivitas secara online dapat menyediakan informasi yang *real time* serta mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi pelayanan jemaah Haji mulai dari pendaftaran calon jemaah haji, pemrosesan dokumen haji, persiapan keberangkatan (Embarkasi), monitoring operasional di tanah suci sampai pada proses kepulangan ke tanah air (debarkasi).

Kualitas Pelayanan Jemaah Haji Pada Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang, masih sering terkendala dari segi penyimpanan data, *bandwidth* atau kapasitas yang terlalu kecil, minimnya sumber daya manusia yang berkompeten di bidang informasi dan pengelolaan komputer dan belum terbentuknya acuan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulang Bawang.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono, 2012. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta. Pustaka Binaman Pressindo.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Rinneka Cipta.
- Parasuraman, 2012. *Prinsip prinsip Pelayanan*. Yogyakarta. Andi.
- Saleh, 2012. *Prinsip dan Ukuran Suatu Kualitas*. Jakarta. Gunung Agung.
- Sutabri, 2015. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta. Gava Media.
- Sutrisno, 2013. *Metode Kuantitatif dan Statistika*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Sutanta, 2013 *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta. Kencana.
- Usman dan Purnomo, 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Penerbit PT Citra Aditya Bhakti.
- Yusup, 2011. *Ilmu Informasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Jemaah Haji Kementerian Agama, 2014. Buku Panduan KBIH-KBIH di seluruh Indonesia
- Jurnal. Neneng Uliah, 2014. *Implementasi*