

MANAJEMEN OPERASIONAL ORGANISASI PENYELENGGARAAN HAJI

Muh. Anwar

Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Alauddin Makassar

Email

muh.anwar27061@gmail.com.

Abstrak

Dalam penyelenggaraan ibadah haji terdapat dua hal penting yang harus menjadi perhatian yaitu penyempurnaan system dan manajemen. Upaya penyempurnaan yang dimaksud sebagai sarana peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji secara terus menerus dan berkesinambungan dalam memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah haji, sejak sebelum keberangkatan, selama di Arab Saudi, hingga kembali ke Tanah Air. Dengan demikian pemerintah menjamin pengelolaan ibadah haji berjalan aman, tertib, dan lancar dengan menjunjung semangat keadilan transparansi dan akuntabilitas publik.

Manajemen operasional pelaksanaan ibadah haji dilakukan secara paralel dan simultan oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Dewan perwakilan daerah (DPD), Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI), Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, serta Inspektorat jenderal Kementerian Agama RI. Selanjutnya organisasi sebagai suatu bentuk dan hubungan yang mempunyai sifat dinamis yang dapat menyesuaikan diri dengan perubahan pada hakikatnya suatu bentuk dengan sadar diciptakan manusia untuk mencapai tujuan yang diperhitungkan.

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa manajemen operasional adalah bentuk pengelolaan secara menyeluruh, melalui proses transparansi dalam pengelolaan haji, terutama dalam proses, kualitas, dan persediaan. Sehingga dapat dikatakan bahwa manajemen operasional merupakan studi pengambilan keputusan seorang pemimpin berupa proses transportasi barang dan jasa, meliputi *input* dan *output*.

Kata kunci: Manajemen, Organisasi dan Haji.

Pendahuluan

Pelaksanaan Ibadah haji dilakukan oleh pemerintah dan/atau masyarakat. Dalam hal ini pemerintah membentuk satuan kerja di bawah Menteri Agama. Dirjen PHU, Bidang Penyelenggara

Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Propinsi, Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Haji di Arab Saudi.

Penyelenggaraan ibadah haji oleh masyarakat direpresetasikan

dengan pemberian izin kepada Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), mereka diberikan kewenangan berdasarkan undang-undang No. 13 Tahun 2008 pada bab XII Pasal 38 yaitu bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus, dapat diselenggarakan ibadah haji khusus yang pengelolaan dan pembiayaannya bersifat khusus pula.¹

Untuk mengetahui penyelenggaraan ibadah haji yang profesional dan akuntabel, diperlukan pengawasan yang merupakan tugas dan tanggung jawab Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI). Pengawasan penyelenggaraan haji juga dilakukan juga oleh aparat pengawasan internal dan eksternal pemerintah.

Dalam pengawasan penyelenggaraan ibadah haji dilakukan secara paralel dan simultan oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Dewan Perwakilan Daerah (DPD) Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI). Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP). Serta Inspektorat Jenderal Kementerian Agama Republik Indonesia.

Adapun perbedaan pengawasan di atas terdapat pada sasaran yang ingin dicapai Misalnya : Misalnya Pemeriksaan BPK-RI lebih memfokuskan sasarannya pada Pengelolaan keuangan dan kinerja penyelenggara haji, Itjen Kementerian Agama lebih foku

pada kinerja organisasi Sedangkan pengawasan DPR-RI dan DPD-RI bersifat Legislasi, lebih pada kebijakan (*polisy*) pemerintah dan implementasinya di lapangan.²

Pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji, berkewajiban mengelola penyelenggaraan ibadah haji. Pengelolaan yang terkait dengan menyediakan segala hal sebagai berikut: yaitu Pendaftaran dan pembagian Kuota. Penetapan BPIH; Pembinaan Ibadah haji; Penyediaan akomodasi yang layak; Penyediaan transportasi; Pelayanan Kesehatan; Pelayanan administrasi dan dokumen; Serta Koordinasi instansi terkait di dalam negeri dan di Arab Saudi sebagai tempat pelaksanaan haji.

Pokok Masalah dan Sub Pokok Masalah.

Adapun yang menjadi pokok bahasan dalam jurnal ini adalah ; Adalah Bagaimana Manajemen Operasional Organisasi Penyelenggaraan Haji di Indonesia. Dari pokok masalah ini, maka dapat dikemukakan sub pokok masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengorganisasian Penyelenggaraan Haji?
2. Bagaimana Asas Tujuan dan Implementasi operasional Haji?
3. Bagaimana Sistem Informasi Penyelenggaraan Haji?

Berdasarkan pada sub pokok bahasan tersebut di atas, maka

dalam uraian selanjutnya akan dibahas sesuai dengan konteks penyelenggaraan ibadah haji, pemerintah membuat satuan kerja di bawah kementerian agama Republik Indonesia pada tingkat pusat yaitu Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, sedang pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi, Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah pada Kementerian Agama serta Kantor Urusan Haji (KUH) di Arab Saudi. Dalam hal ini bahwa untuk mewujudkan pelaksanaan haji yang baik aman, tertib, transparan dan akuntabel, maka perlu adanya penerapan manajemen perhajian yang baik. Untuk itu dapat dilihat pada uraian pembahasan selanjutnya.

Metode

Metode memuat prosedur teknis dalam melakukan penelitian yang diuraikan secara rinci. Metode mungkin memiliki sub pembahasan.

Metode memuat prosedur teknis dalam melakukan penelitian yang dijelaskan secara rinci. Metode mungkin memiliki sub pembahasan. Metode berisi prosedur teknis dalam melakukan penelitian yang dijelaskan secara rinci. Metode mungkin memiliki sub pembahasan.

Hasil dan Pembahasan

A. Pengorganisasian Penyelenggaraan Haji

Pengorganisasian berasal dari kata pe-organisasi-an. Sedangkan

organisasi berasal dari kata organ (bahasa Yunani) yang berarti alat.

Adapun pengertian organisasi secara terminologi dapat dilihat sebagai berikut :

- a) Menurut Swastha bahwa organisasi sebagai suatu bentuk dan hubungan yang mempunyai sifat dinamis dalam arti dapat menyesuaikan diri dengan perubahan pada hakikatnya suatu bentuk yang dengan sadar diciptakan manusia untuk mencapai tujuan yang diperhitungkan.
- b) Menurut Robbins bahwa organisasi sebagai kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasi kan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.
- c) Menurut Schermerhorn "*organization is a collection of people working together in a division of labor to achieve a common purpose*" Organisasi adalah kumpulan orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan pengertian di atas dapat difahami bahwa organisasi merupakan sekumpulan orang yang dibentuk untuk memaksimalkan potensi, melalui tata kelola yang baik, pembagian kerja yang jelas, terstruktur, saling

bekerja sama dan konstruktif dalam mencapai tujuan bersama.

Selanjutnya bila dihubungkan dengan konteks pelaksanaan ibadah haji, pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab terhadap keberhasilan tugas nasional tersebut, apakah terkait kebijakan, pelaksanaan, dan pengawasannya. Dari unsur pelaksanaan, penyelenggaraan ibadah haji dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat yang dipresentasikan oleh; Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK), dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) di Arab Saudi. Dan tetap mengikuti seluruh prosedur yang telah ditetapkan pemerintah Indonesia dalam hal ini Menteri Agama Republik Indonesia, untuk menjaga ketertiban dan keamanan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Jika diperhatikan operasional penyelenggaraan ibadah haji, Menteri Agama membentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dengan melibatkan unsur kementerian/lembaga dan instansi terkait. Dari sinilah dapat dijelaskan bahwa pengorganisasian penyelenggaraan haji di Indonesia terdiri atas :

1. Organisasi Permanent System

Organisasi yang bersifat tetap merupakan entitas yang melaksanakan tugas dan fungsi sepanjang tahun. Susunan organisasinya meliputi: Kementerian Agama, Ditjen PHU. Kanwil Kementerian Agama

Propinsi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan kantor Urusan Haji Indonesia di Arab Saudi. Dalam organisasi ini, beberapa kewenangan diberikan secara berjenjang yaitu:

- a. Menteri Agama Sebagai Koordinator di tingkat pusat yang sehari-hari dilaksanakan oleh Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- b. Gubernur sebagai Koordinator di tingkat propinsi, yang sehari-hari dilaksanakan oleh Kepala Staf penyelenggaraan haji yaitu Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi.
- c. Bupati/Walikota sebagai Koordinator di tingkat kabupaten/kota yang sehari-hari dilaksanakan oleh kepala staf penyelenggaraan haji, yaitu kepala kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
- d. Duta besar Republik Indonesia untuk Arab Saudi sebagai koordinator dan Konsulat Jenderal RI di Jeddah sebagai koordinator harian yang sehari-hari dilaksanakan oleh kepala Kantor Urusan Haji di Arab Saudi, selaku kepala staf teknis penyelenggara haji.

2. Organisasi *non Permanent System*

Kepanitiaan meliputi: Panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH) di tingkat pusat, embarkasi dan di Arab Saudi. Dalam menetapkan

kepanitiaan ini banyak menyertakan unsur instansi/unit terkait, baik pada saat operasional pelaksanaan haji, masa pemberangkatan, masa tinggal di Arab Saudi, maupun masa pemulangan. Dalam struktur organisasi kepanitiaan ini terdiri dari : unsur pimpinan, pembantu pimpinan sebagaimana penjelasan berikut :

- a. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) pusat diketuai oleh Sekretaris Direktorat Jenderal PHU.
 - b. Panitia PPIH Arab Saudi diketuai oleh staf teknis urusan haji/KUH di Jeddah.
 - c. Panitia PPIH embarkasi diketuai oleh kepala kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi yang memiliki embarkasi.
 - d. PPIH propinsi diketuai oleh kepala kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi.
 - e. PPIH kabupaten/kota diketuai oleh kepala kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
3. Organisasi Penyelenggara Haji di Arab Saudi.

Kantor Misi Haji Indonesia atau yang kemudian disebut KUH yang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Pelaksana Haji dan Umrah di Arab Saudi.

B. Asas Tujuan dan Implementasi Manajemen Operasional Haji

Dalam Undang-undang No. 13 Tahun 2008 pasal 2 Menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan perinsip nirlaba. Beberapa asas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Asas keadilan adalah penyelenggaraan ibadah haji berpegang pada kebenaran, tidak berat sebelah, tidak memihak dan tidak sewenang-wenang. Asas keadilan diimplementasikan dengan system pendaftaran haji dan keberangkatan sesuai nomor urut porsi dengan prinsip *first come first served*.
- 2) Asas profesionalitas bermakna bahwa penyelenggaraan ibadah haji harus dilaksanakan dengan mempertimbangkan pengetahuan, keahlian, dan pengalaman para penyelenggaranya. Asas profesional ini diwujudkan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) berbasis ISO 9001-2008.
- 3) Terkait dengan 'asas akuntabilitas dengan prinsip nirlaba, berarti bahwa penyelenggaraan haji bersifat terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan secara etik dan hukum dengan prinsip tidak mencari keuntungan.
- 4) Asas akuntabilitas dilakukan dengan pengelolaan keuangan sesuai system akuntansi pemerintah serta

berbasis syariah. Dana setoran awal dioptimalkan melalui instrumen sukuk, deposito, giro, dan lainnya sesuai ketentuan. Nilai manfaat dana tersebut digunakan untuk mendukung operasional penyelenggaraan ibadah haji. Selanjutnya dalam pelaksanaan anggaran diperiksa oleh BPK termasuk pemberian opini laporan keuangannya. Bahkan selama ini, laporan keuangan yang bersumber dari BPIH, secara khusus neraca keuangannya diumumkan di media cetak nasional.

Beberapa asas penyelenggaraan ibadah haji di atas, akan dapat mengantarkan tujuan penyelenggaraan ibadah haji, yaitu memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah, sehingga dapat beribadah sesuai syariat Islam dan memperoleh haji *maberur*.

Untuk mencapai tujuan penyelenggaraan ibadah haji di atas, diperlukan suasana kondusif dan koordinasi yang baik sehingga berbagai aspek pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dapat dilaksanakan dengan baik. Koordinasi penyelenggaraan ibadah haji di tingkat pusat dilakukan oleh Menteri Agama, di tingkat Propinsi oleh Gubernur, di tingkat Kabupaten/Kota oleh Bupati/Walikota, sedangkan koordinasi di luar negeri oleh Duta Besar Republik Indonesia untuk kerajaan Arab Saudi.

Menteri Agama dalam melakukan koordinasi penyelenggaraan ibadah haji senantiasa bekerjasama dengan masyarakat, lembaga terkait, serta hubungan bilateral dengan pemerintah Arab Saudi. Koordinasi menjadi kata kunci dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji, baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi. Memang pemerintah bertanggung jawab dalam penyelenggaraan ibadah haji, tetapi masyarakat di dorong bersama-sama untuk berpartisipasi dalam keberhasilan hajatan Nasional ini. Partisipasi masyarakat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen penyelenggaraan haji.

Implementasi manajemen operasional penyelenggaraan haji. Dalam hal ini perlu dijelaskan bahwa manajemen dilihat dari segi bahasa berasal dari bahasa Inggris "*manage*". Yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengelola. Sedangkan dari istilah, manajemen adalah ilmu dan seni, karena di dalamnya berisi pengetahuan dan seni mengatur proses merencanakan, mengorganisasikan, mengkoordinasikan, dan mengontrol sumber daya untuk mencapai tujuan dengan menggunakan orang lain (*getting things done through the effort of other people*).

Pengertian di atas menunjukkan bahwa dalam manajemen terdapat empat kata kunci, yaitu kepemimpinan, pelaksanaan, tujuan, dan

kerjasama. Hal tersebut selalu ada dalam proses apapun. Kaitannya dengan penyelenggaraan ibadah haji yang bersifat musiman dan pelaksanaan tugas dalam waktu tertentu, maka konsep manajemen yang diimplementasikan paling tepat adalah manajemen operasi (*operation management*).

Berikut beberapa pengertian manajemen operasional; sebagaimana dikemukakan oleh Anoraga mengatakan, manajemen operasi adalah seluruh aktivitas untuk mengatur dan mengkoordinir faktor produksi secara efektif dan efisien untuk dapat menciptakan untuk menambah nilai dan benefit produk (barang atau jasa) yang dihasilkan oleh sebuah organisasi.

Selanjutnya dapat pula dilihat pendapat Russel dan Taylor yang dikutip oleh Murdifin Haming menyatakan bahwa manajemen operasi adalah system yang melakukan kegiatan proses pengolahan masukan –keluar dengan nilai tambah yang besar.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dipahami bahwa manajemen operasional adalah bentuk pengelolaan secara menyeluruh dan optimal melalui proses transformasi dari sumber daya produksi menjadi keluaran yang diinginkan. Secara tidak langsung, kata kunci (keyword) untuk manajemen operasi ini adalah decision making, terutama dalam hal proses, kualitas, kapasitas, dan persediaan. Jadi manajemen operasi merupakan studi pengambilan keputusan

seorang pemimpin berupa proses transformasi barang dan jasa, meliputi *input* dan *ouput*.

Dalam penyelenggaraan ibadah haji, penerapan manajemen operasi dapat dilihat sebagai berikut:

a. Tahap pra operasi

Menyusun rencana operasional penyelenggaraan ibadah haji melakukan serta meyakinkan bahwa semua *input* layanan sudah siap dan tersedia sebelum operasional haji, baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi.

b. Tahap Operasional

Melaksanakan seluruh kegiatan layanan di Tanah Air dan Arab Saudi sesuai tahapan berdasarkan SOP serta melakukan pemantauan dan pengendalian pelaksanaannya.

c. Tahap Pasca Operasi.

Melakukan restorage terhadap semua *infut* yang digunakan untuk operasi tahun berikutnya serta evaluasi setiap tahapan, komponen *infut*, pelaksanaan dan hasilnya.

C. Manajemen Sistem Informasi Haji

Manajemen sistem informasi haji merupakan sarana menumbuh-kembangkan sistem pendataan pelayanan haji melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Kegiatannya dilakukan di Tanah Air dan Arab Saudi. Manfaat sistem ini sebagai alat *input*, pengumpulan, pengolahan, dan penyajian database, serta mempermudah

unsur terkait dalam memberikan pelayanan haji.

Sistem informasi haji sering disingkat Siskohat telah menjangkau keseluruhan kabupaten/kota di Indonesia, fungsinya yang vital dalam membangun database, mengintegrasikan pendaftaran, pelunasan BPIH, pengurusan paspor, sistem nomor urut porsi, penerbangan, pengelompokan jamaah. Dan pelayanan lainnya menjadikan siskohat sebagai jantung penyelenggaraan haji Indonesia lebih dari 20 tahun yang akan datang.

Sampai dengan bulan April tahun 2014 siskohat masih berfungsi sebagai; 1) Sarana pendaftaran dan database jamaah dan petugas haji; 2) Pemrosesan dokumen paspor dan pemvisaan haji; 3) Penerbitan administrasi perjalanan ibadah haji; 4) Pembayaran BPIH oleh BPS secara online; 5) Pelaksanaan sistem akuntansi BPIH; 6) Proses pembatalan; 7) Monitoring manifest dan kelompok terbang (keloter); 8) Monitoring on time performance (OTP) penerbangan; 9) Monitoring kesehatan jamaah haji ; 10) Monitoring data operasional haji di Tanah Air dan di Arab Saudi.

Selanjutnya dalam perkembangan teknologi dan informasi merupakan keharusan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Siskohat menjadi sangat vital sebagai alat bantu yang memudahkan memberikan

pelayanan penyelenggaraan haji. Dengan siskohat yang selalu di-*upgrade* diharapkan mampu mengintegrasikan data, mempercepat dan mensistematisasikan pengolahan data, meningkatkan kualitas informasi, mendorong terciptanya layanan-layanan baru, meningkatkan kontrol mengotomatisasikan sebagian tugas rutin, menyederhanakan alur registrasi atau proses keuangan, dan lain sebagainya.

Peluncuran sistem informasi dan komunikasi haji terintegrasi (Siskohat Gen- 2) mulai berlaku sejak tanggal 3 April tahun 2014 peluncurannya menandai semangat Kementerian Agama untuk menyempurnakan siskohat yang digunakan lebih dari 22 tahun. Siskohat Gen-2 merupakan upaya menyempurnakan beberapa *fitur modern, hedware, availability, intervace* dan *switching* yang disesuaikan dengan perkembangan zaman dan tuntutan kebutuhan pelayanan.

Sekaitan dengan amanat Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, Siskohat dapat digunakan untuk mendukung system penyelenggaraan ibadah haji yang pengembangannya dilakukan melalui beberapa kegiatan sebagai berikut:

- a. Implementasi hasil kajian system dan membangun *blue-print*.
- b. Dukungan manajemen pelaksanaan tugas Ditjen PHU di bidang

- kesekretariatan, pembinaan, pelayanan, dan perlindungan serta pengelolaan dana haji.
- c. Pemberian layanan kebutuhan publik, seperti pendaftaran (systemurut nomor porsi), dokumen haji, keuangan dan penerbangan, pemondokan, serta pengelompokan jamaah;
 - d. Pemberian informasi perhajian, seperti informasi pemberangkatan jamaah, kepulauan, sakit wafat dan lain-lain;
 - e. Revitalisasi fungsi siskohat, prosedur system kerja, dan pengembangan pengelola siskohat.
 - f. Pengembangan infrastruktur siskohat di pusat, daerah dan di Arab Saudi.

Hasil pengkajian siskohat, kemudian melahirkan pemikiran tentang pembentukan siskohat generasi kedua (Gen-2) dengan pertimbangan:

- 1) Siskohat digunakan untuk menangani proses operasional jamaah haji meliputi:
 - a) Pendaftaran jamaah haji.
 - b) Pelunasan BPIH bagi jamaah haji.
 - c) Pengaturan kuota keberangkatan jamaah haji per-provinsi dan per-kabupaten/kota.
 - d) Pengaturan maupun mutasi embarkasi.
 - e) Pengelolaan data jamaah haji untuk keperluan pengurusan visa, penerbangan, catering,

pemondokan, transpotasi dan lain-lain.

- 2) Siskohat digunakan ditingkat pusat, provinsi (Kanwil Kemenag) dan BPS BPIH.
- 3) Siskohat Gen-1 menggunakan proprietary platform AS/400.
- 4) Siskohat Gen-2 dikembangkan untuk mengatasi beberapa kendala telah muncul pada siskohat generasi pertama, meliputi antara lain :
 - a) Keterbatasan tenaga ahli AS/400 untuk mengembangkan aplikasi pada flatform siskohat Gen-1 dalam mendukung kebutuhan yang terus berkembang.
 - b) Keterbatasan kemampuan untuk beritegrasi dengan aplikasi lain, baik internal maupun eksternal.
 - c) Ketersediaan perangkat keras bergantung hanya satu pada principal.
 - d) Tingginya biaya untuk pemeliharaan dengan operasional terutama terkait dengan biaya komunikasi data.
 - e) Teknolog online terminal based tertinggal dalam beberapa dekade.
- 5) Siskohat Gen-2 mengadopsi *open standard, open platform open architecture*, sehingga dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi terbaru.

Pengguna	CS2	SS	ELS
----------	-----	----	-----

Kantor Wilayah Kemenag Provinsi	X		
Ditjen PHU	X	X	X
Asrama Haji	X		
Embarkasi Haji	X		
Operasional di Arab Saudi	X		
BPS-BPIH	X	X	

Sumber : Paparan Wokshop Siskohat di Yogyakarta 2016

Jika dicermati perbedaan yang mendasar antara siskohat Gen-1 dengan Gen-2 tetap pada platform, bahasa pemrograman, inprastruktur, fitur tambahan dan database. Hal menonjol terletak pada proses transaksi dan analisis. Sistem yang baru ini lebih praktis dan memudahkan penggunaannya bahkan lebih simpl dengan menggunakan lettop ataupun PC yang terpenting tersedia jaringan.

Bila dicermati terdapat beberapa hal yang berbeda, yaitu: soal tampilan. Siskohat G-2 mengupayakan untuk mengikuti perkembangan zaman dengan *web based* yang lebih dominan menggunakan mouse, tidak lagi *text based* yang lebih dominan menggunakan keybord seperti G-1 sehingga lebih terasa *user friendly*. Hanya saja in, soal *prefensi* saja, kadang ada yang suka dan familiar

dengan *text based*, hanya saja perkembangan zaman mengarah ke *web based*.

Selanjutnya juga perlu diperhatikan adalah integrasi dengan adanya saling keterkaitan antar sub system, sehingga data dari suatu sistem secara rutin dapat melintas, menuju atau diambil oleh satu atau lebih sistem yang lain. Pengintegrasian system informasi merupakan salah satu konsep kunci dari SIM. Berbagai system dapat saling berhubungan satu sama lain dengan berbagai cara sesuai yang dengan keperluannya.

Integrasi system informasi dapat bersifat hirarkis, yaitu pada tingkat transaksi akan memberikan masukan data kepada system tingkat manajerial atau sering pula dalam arah sebaliknya. Interaksi hirarki adalah paling banyak diidentifikasi dan diintegrasikan, karena manajer mengetahui, bahwa informasi harus diringkaskan menurut jalur hirarki, di samping system yang bersangkutan ada di bawah satu garis komando dan karena manajer dalam bidang fungsional akan lebih banyak mengetahui data apa yang ada dalam sistemnya.

Keuntungan dari integrasi system adalah :

- 1) Membaiknya arus informasi di dalam sebuah organisasi;
- 2) Mendorong manajer untuk membagikan informasi yang dihasilkan oleh kementerian yang secara rutin mengalir ke

system yang lain yang memerlukannya.

Siskohat merupakan system terintegrasi yang menopang peningkatan pelayanan haji. Peran siskohat tidak terlepas dengan kewajiban pemerintah/Negara memberikan pelayanan setiap warga Negara memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik juga kebutuhan untuk membangun kepercayaan masyarakat.

Dalam Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik, pasal 8 ayat 2 menyatakan, bahwa jenis pelayanan publik meliputi; pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Demikian pula Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Pasal 4 ayat 5 menyatakan bahwa bahwa konsumen yaitu memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa.¹⁸

Selanjutnya tidak hanya konsumen saja, tetapi juga kewajiban pelaku usaha (dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah Kementerian Agama memberikan pelayanan meliputi; pendaftaran, penetapan kuota, penetapan besaran setoran awal dan pembayaran BPIH, menentukan panitia penyelenggara ibadah haji, pelayanan administrasi dan dokumen, pelayanan transportasi, pemondokan, *catering*, pembinaan

jamaah dan petugas pelayanan kesehatan, serta koordinasi antara unsur terkait.

Sistem komputerisasi haji terintegrasi merupakan unsur penyangga berbagai jenis pelayanan haji. Sistem inilah yang mengintegrasikan elemen-elemen terpenting dalam penyelenggaraan haji. Siskohat yang memberikan pelayanan pendaftaran haji, pemberian nomor porsi dan *switching* penyetoran dana setoran awal dalam pendaftaran haji.

Berkaitan dengan integrasi data siskohat dan BPS-BPIH, sesungguhnya telah dinyatakan dengan jelas dalam PMA No. 30 Tahun 2013 tentang BPS-BPIH. Dalam pasal 2 ayat 2 huruf e menyatakan bahwa BPS-BPIH harus memenuhi syarat memiliki sarana dan prasarana dan kapasitas untuk berintegrasi dengan system layanan haji. www.haji.kemenag.go.id.¹⁹

Dengan siskohat G-2 yang telah memisahkan analisis dan transaksi diharapkan dapat memperkuat proses transaksi dan tidak lagi ditemukan gangguan yang berakibat lambatnya system transaksi. Hal ini menjadi pertanyaan karena panjangnya waktu yang dialami calon jemaah untuk mendaftar dan membatalkan keinginan pergi haji, juga proses pengembalian dana setoran BPIH termasuk juga calon jemaah membatalkan haji karena meninggal dunia.

Terkait dengan transparansi keuangan haji, peran siskohat

dituntut dapat menyajikan laporan keuangan secara rinci, penayangan laporan dana haji secara berkala kepada publik. Sebab informasi publik juga merupakan bagian dari pelayanan kepada jamaah haji. Transparansi informasi publik ini penting untuk mempersempit ruang gerak korupsi dan bentuk penyimpangan lainnya.

Dalam kondisi sekarang, keadaan masih menggembirakan, karena Ombusman Republik Indonesia (ORI) selama ini belum pernah menerima laporan pengaduan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji. Ini menunjukkan bahwa tidak ada penyimpangan, tetapi justru harus waspada dan berhati-hati. Bisa jadi kondisi itu lebih disebabkan keterbatasan dan hambatan teknis sosiologis, bahkan agamis dari jamaah haji dan masyarakat pada umumnya.

Dalam upaya memperkuat siskohat yang ada, perlu ditopang dengan konsep reformasi birokrasi supaya dapat bekerja lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Sekalipun keberhasilan pekayanan haji tidak terbatas pada Siskohat, tetapi juga tidak kalah pentingnya reformasi birokrasi, yaitu mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik berbasis system seperti dengan siskohat.

Salah satu yang menarik dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk pelayanan masyarakat adalah kemampuannya dalam menciptakan system integrasi 2 (dua) arah, yaitu ingrasi antara lembaga pemerintah dan

masyarakat. Hal ini dapat dikatakan sebagai fase kedua pemanfaatan informasi dalam pelayanan publik, baik pengadaan barang dan jasa serta pelayanan perizinan PPIU dan PIHK. Karena selama ini lembaga-lembaga publik cenderung menghindari pengembangan teknologi. Padahal interaksi dua arah ini justru dapat mempercepat transpormasi menuju tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan demikian, menunda interaksi dua arah hanya akan menjadi buying time mengingat konstalasi sosial masyarakat sejak era reformasi menuju ke arah keterbukaan informasi tidak akan dapat dibendung oleh siapa pun.

Sejauh ini siskohan telah membuat interaksi dua arah, sekalipun masih sederhana. Dalam hal ini, telah menyediakan tools yang memungkinkan jamaah memperoleh informasi seputar haji dan umrah, termasuk melihat sendiri rencana keberangkatan hajinya dengan menginfut nomor porsi pada textbox di website www.haji.kemenag.go.id. Di samping itu, dengan di web ini dapat mengakses Tanya jawab manasik haji atau hal-hal yang terkait kebijakan perhajian secara online selama (24 Jam), juga dapat diakses melalui page media sosial facebook informasi haji, [twitter@informasi haji](https://twitter.com/informasi_haji) yang saat ini followees-nya sudah mencapai 9.679. Informasi perhajian juga dapat diperoleh dengan menelpon ke call centre haji Indonesia 021-500425.

Adapun informasi haji di Arab Saudi dapat langsung menghubungi pada masing-masing daerah kerja coll centre daerah kerja Jeddah 0554398972 coll centre daerah kerja Makkah 0554398912 dan coll centre daerah kerja Madinah. 0554398918.

PPIH pusat juga membuka posko layanan haji masyarakat bisa menghubungi posko atau datang langsung ke alamat gedung siskohat Kementerian Agama Jln. Lapangan Banten Barat No. 3-4 Jakarta Pusat dengan No. Telpon 021-3509177 dapat juga melalui faximile 00021-3800174.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Untuk mewujudkan penyelenggaraan haji yang berkualitas, maka diperlukan manajemen yang baik, yakni pengelolaan secara menyeluruh dan optimal melalui proses transparansi dari sumberdaya produk menjadi keluaran yang diinginkan . Sehubungan dengan pelaksanaan dan penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan oleh pemerintah dan/atau masyarakat. Dalam hal ini pemerintah membentuk satuan kerja di bawah Menteri Agama yakni; Ditjen PHU, Bidang penyelenggaraan haji dan Umrah di Kanwil

Kementerian Agama Privinsi, Kasih penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Haji di Arab Saudi. Selanjutnya dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang dilakukan oleh masyarakat diberi kewenangan berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 pada Bab XII Pasal 38 yaitu bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus dan pembayarannya bersifat khusus.

2. Organisasi penyelenggaraan ibadah haji yang merupakan entitas yang melaksanakan tugas dan fungsi sepan yang tahun, dengan susunan organisasinya meliputi kementerian Agama, Ditjen PHU, Kanwil Kementerian Agama Provisi , Kantor Kementerian Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Haji Indonesia di Arab Saudi. Dalam organisasi inilah memberikan kewenangan secara berjenjang yaitu: Menteri Agama sebagai Koordinator di tingkat Pusat. Gubernur sebagai Koordinator di tingkat provisi. Bupati/Walikota sebagai koordinator di tingkat kabupaten/kota dan Duta Besar Republik Indonesia untuk Arab Saudi sebagai koordinator dan Konsulat Jeddah RI di Jeddah sebagai koordinator harian.

3. Sistem Informasi Haji dan sering disingkat SISKOHAT telah menjangkau seluruh kabupaten/kota di Indonesia dengan fungsinya sangat vital dalam membangun database, mengintegrasikan pendaftaran, pelunasan BPIH, pengurusan paspor, sistem nomor urut porsir, penerbangan, pengelompokan jamaah, dan pelayanan lainnya menjadikan siskohat sebagai jantung penyelenggaraan haji Indonesia lebih dari 20 Tahun. Yaitu dari siskohat Gen-1 ke siskohat Gen-2 yang sangat menopang peningkatan pelayanan haji di Indonesia. Gen-2 ini merupakan sistem baru yang lebih praktis dan penggunaannya bahkan lebih simpel dengan menggunakan laptop ataupun PC yang terpenting tersedia jaringan, maka setiap orang yang berkepentingan untuk mengetahui perkembangan data haji, maka mudah untuk mengaksenya.

Daftar Pustaka

- Ali Rohmat, Manajemen Perhajian Indonesia, Cet.I, Kementerian Agama RI. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2017
- Ancok, Djameluddin, dkk. Paradikama Baru Manajemen Sumber Daya Manusia, Ed.A. Usmara, Yogyakarta, 2003
- Bangun, Wilson, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, Erlangga, 2012.
- Daft, Richard L. Era Baru Manajemen Buku 1 dan II, 2011
- Armstrong, Michael dan Angela Baron, Performance Management, London, Institute of personnel and Development, 1998
- Hasibuan, Malayu, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, Bumi Aksara, 2003
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Haji.
- Luthans, Fred, Organizational Behavior, New York: Mc-Graw-Hill, 2006
- Gibson, Ivancevich and Donnelly, Organisasi Struktur Prilaku Proses, Jakarta: Binarupa Aksara, 2003
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia, Dinamika dan Perspektif Haji di Indonesia, 2011
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia, Peran Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, 2012
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia, Mengelola Haji Dengan Hati, 2011
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun

2009 tentang penetapan
peraturan pemerintah
pengganti Undang-Undang
Nomor 2 Tahun 2009 tentang
perubahan atas Undang-
Undang Nomor 13 Tahun 2008
Tentang Penyelenggaraan
Ibadah Haji menjadi Undang-
Undang.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun
2008 Tentang
Penyelenggaraan Ibadah Haji.