

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Sumedang, dapat disimpulkan bahwa penerapan SISKOHAT merupakan bentuk nyata transformasi digital dalam administrasi publik yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan. Implementasi sistem ini telah berjalan secara terstruktur dan terintegrasi, ditandai dengan adanya alur pelayanan yang jelas, pembagian tugas yang sistematis, serta keterhubungan data secara real-time dengan sistem pusat dan lembaga perbankan. Digitalisasi melalui SISKOHAT telah mengubah proses administrasi yang sebelumnya bersifat manual menjadi lebih efisien, tertib, dan transparan.
2. Selanjutnya, keadaan sarana dan digital dalam meningkatkan layanan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Sumedang secara umum telah berjalan dengan cukup baik dan mampu mendukung proses pelayanan administrasi haji secara lebih efektif, efisien, dan transparan. Keberadaan sistem digital yang terintegrasi memungkinkan pengelolaan data jamaah dilakukan secara lebih sistematis dibandingkan dengan metode manual sebelumnya, sehingga dapat meningkatkan kecepatan pelayanan, meminimalisir kesalahan data, serta mempermudah proses pencarian dan verifikasi dokumen. Selain itu, sarana pendukung seperti komputer, jaringan internet, dan akses sistem SISKOHAT telah membantu operasional pelayanan serta meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Namun demikian, implementasi sarana dan digital tersebut masih menghadapi beberapa kendala, seperti ketidakstabilan jaringan, kapasitas server pusat yang terbatas, kondisi perangkat yang mulai menurun, serta belum optimalnya proses digitalisasi dokumen lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun transformasi digital telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan,

optimalisasi sistem masih memerlukan peningkatan infrastruktur teknologi, pemeliharaan perangkat secara berkelanjutan, serta percepatan integrasi data digital agar layanan administrasi haji dapat berjalan secara lebih stabil, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

3. Lebih lanjut, implementasi SISKOHAT memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi haji, baik dari aspek kecepatan, ketepatan, keamanan data, maupun transparansi pelayanan. Sistem ini mampu meningkatkan efisiensi kerja aparatur, meminimalisir kesalahan administrasi, serta memperkuat koordinasi antarstaf. Dari perspektif masyarakat, pelayanan dirasakan menjadi lebih jelas, tertib, dan mudah diakses, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan jemaah. Dengan demikian, SISKOHAT dapat dikategorikan sebagai inovasi strategis dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

B. Implikasi

Hasil penelitian ini memiliki implikasi yang signifikan baik secara teoretis maupun praktis dalam pengembangan administrasi publik berbasis digital. Secara teoretis, temuan penelitian ini memperkuat konsep modernisasi administrasi publik yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan. Implementasi SISKOHAT membuktikan bahwa digitalisasi sistem administrasi tidak hanya berfungsi sebagai alat teknis, tetapi juga sebagai instrumen reformasi birokrasi yang mampu mengubah pola kerja organisasi, meningkatkan akuntabilitas, serta memperkuat prinsip *good governance* dalam pelayanan publik.

Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi bagi instansi pemerintah, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis teknologi, bahwa keberhasilan implementasi sistem digital sangat bergantung pada sinergi antara teknologi, sumber daya manusia, dan dukungan kelembagaan. Sistem

yang terintegrasi perlu diimbangi dengan kesiapan SDM yang kompeten, infrastruktur yang memadai, serta komitmen pimpinan dalam mendorong optimalisasi penggunaan sistem. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi, sehingga edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat perlu terus ditingkatkan.

Lebih lanjut, implikasi kebijakan dari penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan kualitas jaringan, serta pengembangan sistem yang adaptif terhadap kebutuhan pengguna. Pemerintah juga perlu memastikan adanya evaluasi berkala terhadap implementasi sistem guna menjaga kualitas layanan dan mengantisipasi berbagai kendala yang muncul. Dengan demikian, digitalisasi administrasi publik dapat berjalan secara berkelanjutan dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

C. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa rekomendasi sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas implementasi SISKOHAT dalam pelayanan administrasi haji:

1. Pertama, bagi Kementerian Haji dan Umroh Kabupaten Sumedang, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi, khususnya dalam menjaga stabilitas jaringan internet dan meminimalisir gangguan sistem yang dapat menghambat pelayanan. Selain itu, perlu dilakukan pembaruan sistem secara berkala dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna serta perkembangan teknologi.
2. Kedua, peningkatan kapasitas sumber daya manusia perlu menjadi prioritas melalui pelatihan dan bimbingan teknis yang berkelanjutan, terutama dalam menghadapi pembaruan fitur sistem. Hal ini penting untuk memastikan bahwa seluruh petugas mampu mengoperasikan sistem secara optimal dan adaptif terhadap perubahan. Di samping itu, penguatan koordinasi antarunit kerja juga perlu terus ditingkatkan agar

integrasi data dan alur pelayanan dapat berjalan lebih efektif.

3. Ketiga, bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, diperlukan peningkatan sosialisasi dan edukasi terkait prosedur administrasi haji serta penggunaan sistem SSKOHAT, sehingga dapat meminimalisir kendala yang disebabkan oleh ketidaklengkapan data atau kurangnya pemahaman terhadap alur pelayanan. Dengan demikian, proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan efisien.
4. Keempat, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan pendekatan yang lebih komprehensif, seperti menggunakan metode campuran (*mixed methods*) untuk mengukur secara kuantitatif tingkat efisiensi dan akurasi data. Selain itu, penelitian komparatif antar daerah juga penting dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai implementasi SSKOHAT di berbagai wilayah. Penelitian longitudinal juga diperlukan untuk mengkaji keberlanjutan implementasi sistem dalam jangka panjang.