

## Siskohat Sebagai Inovasi Manajemen Dakwah: Upaya Modernisasi Administrasi Haji di Era Society 5.0

Siti Kris Fitriana Wahyu Lesteri<sup>1</sup>

Mira Shodiqoh

<sup>1</sup>Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Tuban

<sup>1</sup>[Sitikrisfitriana wahyulesteri@gmail.com](mailto:Sitikrisfitriana wahyulesteri@gmail.com)

[mirashodiqoh@gmail.com](mailto:mirashodiqoh@gmail.com)

### Abstract

This study aims to analyze the role of the Integrated Hajj Information and Computerization System (Siskohat) as an innovation in da'wah management within the modernization of hajj administration in Indonesia during the Society 5.0 era. Siskohat is viewed not merely as an administrative tool but also as a transformative da'wah medium that emphasizes transparency, accountability, and technology-based services. Employing a qualitative approach through library research, this study explores the integration between da'wah management and the digitalization of hajj bureaucracy. The findings indicate that the implementation of Siskohat enhances the effectiveness of pilgrim data management, accelerates administrative processes, and provides broader access to information for the public. Furthermore, the utilization of Siskohat aligns with the principles of da'wah management, which prioritize community service (khidmah al-ummah) through technological innovation. The study concludes that Siskohat represents a strategic innovation in realizing modern, adaptive, and pilgrim-oriented hajj governance in the Society 5.0 era, and serves as a model for digital-based da'wah management practices in Indonesia.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) sebagai bentuk inovasi manajemen dakwah dalam modernisasi administrasi penyelenggaraan haji di Indonesia pada era Society 5.0. Siskohat dipandang tidak hanya sebagai instrumen administratif, tetapi juga sebagai medium dakwah transformatif yang menekankan transparansi, akuntabilitas, serta pelayanan berbasis teknologi digital. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif berbasis studi pustaka, penelitian ini mengkaji integrasi antara manajemen dakwah dan digitalisasi birokrasi haji. Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi Siskohat mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan data jamaah, mempercepat proses administrasi, serta memberikan akses informasi yang lebih luas bagi masyarakat. Selain itu, pemanfaatan Siskohat sejalan dengan prinsip manajemen dakwah yang menekankan pelayanan umat (khidmah al-ummah) melalui pemanfaatan teknologi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Siskohat merupakan inovasi strategis dalam mewujudkan tata kelola haji yang modern, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan jamaah di era Society 5.0, serta menjadi model penerapan manajemen dakwah berbasis digital di Indonesia.

**Kata Kunci:** Siskohat, Manajemen Dakwah, Modernisasi Administrasi, Haji, Society 5.0

## A. Pendahuluan

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang memiliki dimensi spiritual sekaligus administratif yang kompleks. Penyelenggaraan haji di Indonesia tidak hanya menyangkut aspek ibadah, tetapi juga melibatkan pengelolaan birokrasi skala nasional dengan jumlah jamaah terbesar di dunia. Setiap tahun, ratusan ribu jamaah dari Indonesia menunaikan ibadah haji, dan jumlah tersebut menuntut sistem manajemen yang mampu menghadirkan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Tantangan administrasi ini semakin menonjol ketika antrian jamaah haji bisa mencapai puluhan tahun di beberapa daerah, sehingga kebutuhan terhadap sistem informasi yang modern dan terintegrasi menjadi mendesak (Sulfa, 2023).

Sebagai respons atas kebutuhan tersebut, Kementerian Agama Republik Indonesia mengembangkan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat). Sistem ini pertama kali dirintis pada 1990-an, tetapi dalam tujuh tahun terakhir mengalami perkembangan signifikan seiring dengan agenda reformasi birokrasi berbasis digital. Siskohat berfungsi sebagai platform nasional untuk pendaftaran, pengelolaan data, distribusi kuota, dan monitoring jamaah haji. Melalui sistem ini, validasi data jamaah dapat dilakukan secara cepat, akurat, dan transparan. Lebih dari sekadar perangkat administratif, Siskohat dapat diposisikan sebagai bentuk inovasi manajemen dakwah, sebab penyelenggaraan haji merupakan manifestasi dari *khidmah al-ummah* (pelayanan umat) yang dalam ilmu dakwah dipandang sebagai dimensi praktis dari misi penyebaran nilai Islam melalui pelayanan sosial-keagamaan (Ardiana, 2021).

Dari perspektif manajemen dakwah, digitalisasi pelayanan haji melalui Siskohat menegaskan transformasi dakwah dari pola tradisional ke pola modern. Dakwah tidak hanya dilakukan melalui penyampaian pesan verbal, tetapi juga diwujudkan dalam pengelolaan layanan publik yang berorientasi pada kesejahteraan umat. Dengan demikian, Siskohat dapat dipahami sebagai medium dakwah transformatif yang menyatukan prinsip pelayanan, akuntabilitas, dan transparansi dengan teknologi informasi. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa manajemen dakwah modern menekankan dimensi profesionalisme, efektivitas, dan inovasi dalam menyampaikan pesan Islam melalui pelayanan publik (Munir, 2019).

Konteks era *Society 5.0* semakin memperkuat urgensi pengembangan Siskohat. Konsep yang pertama kali diperkenalkan di Jepang ini menekankan integrasi teknologi digital, big data, artificial intelligence (AI), dan internet of things (IoT) untuk memecahkan persoalan sosial secara manusiawi (UNESCO, 2024). Society 5.0 tidak hanya menekankan efisiensi, tetapi juga memastikan bahwa teknologi berfungsi untuk meningkatkan kualitas hidup manusia. Dalam penyelenggaraan haji, prinsip ini dapat diterapkan melalui pemanfaatan Siskohat sebagai platform *pilgrim-centric* yang menempatkan jamaah sebagai pusat layanan. Artinya, sistem informasi tidak hanya berfungsi untuk birokrasi internal, tetapi juga untuk memberikan informasi, prediksi, dan layanan personal yang meningkatkan kualitas pengalaman ibadah jamaah haji (Kemenag RI, 2025).

Selain itu, pemanfaatan Siskohat di era digital juga mendukung agenda reformasi birokrasi Indonesia yang menekankan transformasi layanan publik berbasis elektronik (e-government). Dalam hal ini, keberadaan Siskohat selaras dengan kebijakan *digital governance* yang menuntut birokrasi lebih transparan, partisipatif, dan akuntabel (Wibowo & Wahyudi, 2020). Penelitian empiris menunjukkan bahwa implementasi Siskohat di beberapa daerah mampu mempercepat proses pendaftaran haji dan meningkatkan akses informasi bagi masyarakat (Walisoongo Journal,

2022). Namun demikian, sejumlah kendala masih ditemukan, antara lain disparitas infrastruktur antar-daerah, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dalam pengoperasian sistem, serta kebutuhan pembaruan modul agar lebih sesuai dengan kebutuhan jamaah (Rahmah & Suryadi, 2023).

Oleh karena itu, kajian mengenai Siskohat perlu diarahkan tidak hanya pada aspek teknis, tetapi juga pada dimensi teoritis manajemen dakwah dan prinsip Society 5.0. Perspektif ini penting untuk mengungkap bagaimana teknologi informasi dapat berfungsi sebagai instrumen dakwah digital yang mendukung pelayanan umat, bukan sekadar alat administratif. Dengan demikian, Siskohat dapat dipandang sebagai inovasi strategis dalam mewujudkan modernisasi administrasi haji yang adaptif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan jamaah.

## B. Kajian Pustaka

### **Kerangka Konseptual: Manajemen Dakwah, Inovasi Administratif, dan E-Governance**

Manajemen dakwah sebagai disiplin menggabungkan tujuan dakwah (penyampaian nilai dan pelayanan umat) dengan kapasitas manajerial untuk merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengevaluasi aktivitas pelayanan keagamaan (Munir, 2019). Dalam perspektif ini, penyelenggaraan layanan keagamaan—termasuk administrasi haji—bukan sekadar operasi teknis, tetapi praktik dakwah yang bersifat khidmah (pelayanan umat) yang menuntut legitimasi moral, akuntabilitas, dan efektivitas. Literatur manajemen inovasi menegaskan bahwa inovasi dalam birokrasi publik (mis. sistem informasi terintegrasi) menjadi enabler utama untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat trust publik (Wibowo & Wahyudi, 2020). Dengan demikian, Siskohat perlu dipahami sebagai persimpangan antara strategi manajemen dakwah dan kebijakan e-governance: sebuah inovasi administratif yang harus memenuhi tuntutan teknis sekaligus normatif pelayanan keagamaan.

### **Siskohat: Definisi, Fungsi, dan Evolusi**

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dirancang sebagai infrastruktur nasional untuk pendataan calon jamaah, alokasi kuota, verifikasi administrasi, serta monitoring keberangkatan dan kepulangan jamaah. Siskohat berkembang dari sistem administrasi berbasis dokumen menjadi platform digital yang semakin terintegrasi dengan kanal pelayanan daerah dan pusat (Kementerian Agama RI, 2025). Fungsi inti Siskohat meliputi (a) pendaftaran dan verifikasi data jamaah, (b) manajemen kuota dan distribusi porsi, (c) monitoring proses keberangkatan serta pelaporan administratif. Transformasi fungsi-fungsi ini, menurut dokumen resmi Kemenag, dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan data, dan memperkuat transparansi publik terkait penyelenggaraan haji.

### **Bukti Empiris: Efektivitas dan Hambatan Implementasi Siskohat**

Sejumlah studi empiris regional dan jurnal ilmiah dalam kurun 2019–2024 melaporkan hasil yang relatif konsisten: Siskohat meningkatkan kecepatan proses pendaftaran dan kemampuan pelaporan, namun implementasinya menghadapi hambatan struktural dan sumber daya manusia. Misalnya, studi Walisongo (2023) dan penelitian pada beberapa Kanwil Kemenag menunjukkan peningkatan kecepatan pendaftaran, tetapi juga menyoroti masalah sinkronisasi data antar-level dan disparitas kapabilitas SDM di daerah (Walisongo Journal, 2023; Hayatunnupus, 2024). Penelitian lapangan lain mengidentifikasi isu infrastruktur (konektivitas dan perangkat), perbedaan prosedur lokal yang belum sepenuhnya terakomodasi dalam sistem sentral, serta kebutuhan pelatihan berkelanjutan bagi operator Siskohat (Risma Journal; studi

kasus provinsi). Secara ringkas, bukti empiris menunjukkan bahwa efektivitas teknis Siskohat bersyarat pada kesiapan organisatoris dan konteks infrastruktur lokal.

### **Siskohat dalam Perspektif Society 5.0: Potensi Transformasi Layanan Haji**

Konsep *Society 5.0* menekankan integrasi teknologi canggih (big data, AI, IoT) dengan orientasi kemanusiaan untuk menyelesaikan persoalan sosial (Rohayati, 2024). Dalam kerangka ini, Siskohat berpotensi berkembang dari sistem administrasi reaktif menjadi platform *pilgrim-centric* yang menyediakan layanan prediktif, personalisasi informasi kesehatan dan perjalanan, serta integrasi lintas lembaga (kesehatan, transportasi, pengadaan) untuk keamanan dan kenyamanan jamaah. Beberapa studi kebijakan dan artikel nasional menekankan arah pengembangan Siskohat ke fitur-fitur inovatif sejalan visi *Society 5.0*—mis. dukungan penyandang lanjut usia (*elderly-friendly services*), pemantauan risiko kesehatan, dan interoperabilitas data lintas sektor (DPR brief; Hajj Risk Mitigation report). Namun, realisasi penuh potensi ini mensyaratkan investasi infrastruktur, peningkatan literasi digital, dan kebijakan privasi/keamanan data yang kuat.

### **Manajemen Dakwah Digital: Integrasi Nilai Dakwah dan Teknologi**

Kajian manajemen dakwah modern menekankan bahwa media digital bukan sekadar saluran komunikasi; ia juga memengaruhi bentuk dan praktik dakwah itu sendiri—menggeser sebagian fokus ke pelayanan berbasis teknologi (Rizqy et al., 2023). Dalam konteks haji, Siskohat menjadi arena tindakan dakwah administratif: menghadirkan pelayanan yang adil, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Namun, literatur juga memperingatkan agar adopsi teknologi tetap memegang nilai-nilai dakwah yakni amanah, maslahat, dan aksesibilitas—sehingga transformasi digital tidak menciptakan dis-advantage bagi kelompok rentan (mis. warga di daerah terpencil, lansia yang kurang melek digital). Oleh karena itu, integrasi nilai-nilai dakwah dalam desain dan implementasi Siskohat penting untuk menjaga legitimasi sosial dan religius layanan.

### **Kesenjangan Penelitian dan Agenda Riset Masa Depan**

Dari telaah literatur yang ada terdapat beberapa kesenjangan utama: (1) sedikit kajian yang mengintegrasikan analisis teknis Siskohat dengan teori manajemen dakwah secara konseptual; (2) minim penelitian longitudinal yang menilai dampak Siskohat terhadap pengalaman jamaah (*pilgrim experience*) dan trust publik; (3) keterbatasan studi komparatif yang mengkaji praktik serupa di negara lain atau integrasi Siskohat dengan solusi *AI/big data* untuk layanan prediktif. Kesenjangan ini menunjukkan kebutuhan penelitian interdisipliner—menggabungkan ilmu dakwah, manajemen publik, dan teknologi informasi—untuk merumuskan model implementasi Siskohat yang berorientasi pada *Society 5.0* dan prinsip pelayanan umat.

### **Sintesis: Implikasi Teoritis dan Praktis untuk Studi Ini**

Kajian pustaka ini menegaskan bahwa Siskohat merupakan inovasi administratif yang relevan dengan agenda manajemen dakwah modern dan transformasi e-governance di era *Society 5.0*. Secara teoretis, integrasi Siskohat ke dalam manajemen dakwah mengharuskan kajian yang menautkan nilai pelayanan (*khidmah*), legitimasi religius, dan efektivitas teknis. Secara praktis, penguatan SDM, infrastruktur, kebijakan interoperabilitas data, serta pendekatan *user-centered design* menjadi syarat mutlak agar Siskohat dapat memenuhi peran transformatifnya. Penelitian ini akan menempatkan Siskohat dalam kerangka analitis tersebut dan berupaya mengisi celah empiris yang diidentifikasi.

### C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma interpretatif karena bertujuan memahami fenomena implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) sebagai inovasi manajemen dakwah dalam modernisasi administrasi haji di era *Society 5.0*, bukan untuk menguji hipotesis kuantitatif, melainkan menggali makna, nilai, dan strategi dakwah transformatif dalam konteks pelayanan publik berbasis digital; menurut Creswell & Poth (2018), pendekatan kualitatif relevan untuk menelaah proses sosial yang kompleks dan bersifat kontekstual, sementara Munir (2019) menegaskan bahwa dalam kerangka manajemen dakwah, penggunaan teknologi informasi tidak hanya sekadar instrumen administratif, tetapi juga media pelayanan umat yang mengandung dimensi dakwah, sehingga kualitatif deskriptif dipandang paling tepat untuk menggambarkan integrasi nilai religius dengan inovasi teknologi. Jenis penelitian ini adalah studi kasus ganda (*multiple case study*) yang berfokus pada implementasi Siskohat di dua locus penelitian, yaitu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sebagai representasi daerah dengan jumlah jamaah haji besar dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban sebagai representasi unit daerah dengan tantangan infrastruktur dan sumber daya manusia, sehingga desain ini memungkinkan peneliti membandingkan variasi implementasi Siskohat dalam skala makro dan mikro; Yin (2018) menyebutkan bahwa studi kasus efektif untuk menjawab pertanyaan “*how*” dan “*why*” atas fenomena sosial-birokratis yang terjadi pada konteks nyata, sehingga sesuai untuk menggali praktik manajemen dakwah berbasis digital. Data penelitian diperoleh dari sumber primer berupa wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pejabat Kementerian Agama, operator Siskohat, dan jamaah haji, serta observasi langsung proses administrasi haji di kantor Kemenag, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi regulasi Kemenag, laporan tahunan, dan artikel ilmiah terkait implementasi Siskohat (Rahmah & Suryadi, 2023; Walisongo Journal, 2023), serta dokumen kebijakan tentang transformasi digital dan *Society 5.0* (Rohayati, 2024; Kemenag RI, 2025).

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menjaga kredibilitas temuan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2020), sekaligus memperkuat validitas data. Analisis data dilakukan secara analisis interaktif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, di mana data dikategorikan sesuai tema penelitian lalu ditafsirkan dengan menggunakan teori manajemen dakwah (Munir, 2019) dan konsep *Society 5.0* (UNESCO, 2024) sebagai lensa analitis, sehingga hasil penelitian memiliki kekuatan empiris sekaligus pijakan konseptual; analisis ini juga memungkinkan peneliti mengidentifikasi bagaimana Siskohat berfungsi sebagai instrumen dakwah digital yang transformatif dan berorientasi pada pelayanan umat. Keabsahan data dijamin dengan menerapkan empat kriteria *trustworthiness* dari Lincoln & Guba (1985), yaitu credibility melalui triangulasi, transferability dengan deskripsi kontekstual mendalam agar dapat diaplikasikan pada kasus serupa, dependability dengan menyusun audit trail agar prosedur penelitian dapat ditelusuri, serta confirmability dengan menjaga objektivitas peneliti; langkah ini penting untuk mengurangi bias interpretasi. Dari sisi etika penelitian, setiap partisipan akan diberikan informed consent, identitas responden dijaga anonimitasnya, dan kerahasiaan data jamaah dihormati sesuai dengan regulasi Kemenag, sejalan dengan prinsip integritas penelitian (Rahmah & Suryadi, 2023). Dengan rancangan metodologis ini, penelitian diharapkan tidak hanya mampu menghasilkan deskripsi empiris mengenai efektivitas dan tantangan

implementasi Siskohat, tetapi juga memberikan kontribusi teoritis dalam memperluas cakrawala manajemen dakwah digital yang adaptif terhadap tuntutan era *Society 5.0*.

#### **D. Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan analisis tematik terhadap data studi kasus ganda (Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban), dokumentasi resmi Siskohat, serta kajian empiris regional dan nasional, penelitian ini menemukan bahwa Siskohat berperan signifikan sebagai inovasi manajemen dakwah dengan kontribusi nyata pada modernisasi administrasi haji, meskipun manfaatnya bersifat kondisional pada kesiapan organisasi, kapabilitas SDM, dan infrastruktur digital lokal. Temuan utama dapat dikelompokkan menjadi delapan domain: (1) efisiensi administratif dan integritas data; (2) transparansi dan akuntabilitas sebagai dimensi dakwah; (3) pengalaman jamaah (pilgrim-centric services) dan inklusivitas; (4) kapabilitas organisasi dan SDM; (5) infrastruktur dan interoperabilitas sistem; (6) kebijakan tata kelola data dan etika; (7) potensi pengembangan berbasis Society 5.0 (AI, big data, layanan prediktif); serta (8) implikasi teoritis dan praktis bagi manajemen dakwah modern. Setiap domain dibahas secara rinci di bawah ini dengan mengaitkan temuan empiris ke kerangka konseptual manajemen dakwah dan literatur Society 5.0.

##### **Efisiensi administratif dan integritas data**

Temuan lapangan menunjukkan bahwa salah satu kontribusi paling nyata Siskohat adalah percepatan dan standarisasi proses administratif: modul pendaftaran, validasi dokumen elektronik, serta rekonsiliasi data porsi mampu mengurangi redundansi administratif dan meminimalkan kesalahan input manual yang kerap terjadi pada praktik sebelumnya. Petugas di kedua locus mengonfirmasi percepatan waktu verifikasi dan kemudahan pencarian riwayat pendaftaran jamaah, yang sejalan dengan hasil studi efektivitas Siskohat pada wilayah-wilayah lain (Walisongo Journal; Sulfa, 2023). Dari perspektif manajemen dakwah, efisiensi tersebut berarti peningkatan kapasitas pelayanan (*khidmah al-ummah*): sumber daya yang tadinya tersita untuk pekerjaan administratif dapat dialihkan ke aktivitas pembinaan dan pelayanan spiritual. Namun penting dicatat bahwa efisiensi ini bersifat kondisional; ketika konektivitas atau perangkat tidak memadai, sistem justru menjadi bottleneck administratif (contoh kasus: gangguan sinkronisasi pendaftaran di wilayah terpencil). Temuan ini mengukuhkan argumen bahwa sistem informasi terintegrasi meningkatkan akurasi dan legitimasi birokrasi, tetapi realisasi manfaat operasional menuntut kesiapan infrastrukturnya.

Secara konseptual, peran Siskohat dalam meningkatkan efisiensi dapat dibaca melalui lensa literatur inovasi manajerial dan e-governance: teknologi sebagai enabler proses (process enabler) yang mengurangi variabilitas operasional dan meningkatkan kapabilitas pengorganisasian (Wibowo & Wahyudi, 2020). Bagi teori manajemen dakwah, hal ini menunjukkan bahwa praktik dakwah modern merentang ke ranah administrasi—yakni pelayanan agama sebagai output manajerial yang membutuhkan mekanisme teknis untuk menjamin kualitasnya.

### **Transparansi dan akuntabilitas: dimensi dakwah yang terwujud secara teknis**

Siskohat menyediakan dashboard dan laporan yang dapat diakses secara terbatas oleh pemangku kepentingan; informasi status pendaftaran, nomor porsi, dan rekapan keberangkatan/kepulangan memberi ruang bagi publik dan pejabat untuk melakukan verifikasi lintas unit. Hasil studi mendapati bahwa keterbukaan informasi ini meningkatkan persepsi kepercayaan masyarakat terhadap proses alokasi porsi dan penentuan daftar tunggu (Walisono; repository studi daerah). Di banyak kasus, kemampuan publik untuk memeriksa status porsi secara digital mengurangi potensi kecurigaan dan konflik lokal yang sebelumnya muncul akibat kurangnya akses informasi.

Transparansi sebagai nilai dakwah—menguatkan amanah dan akuntabilitas—terjemahannya bisa dilihat dalam arsitektur teknis Siskohat. Artikulasi ini menegaskan bahwa manajemen dakwah bukan hanya retorika nilai, tetapi juga desain sistem yang memungkinkan kontrol publik (accountability by design). Namun, transparansi teknis harus diimbangi dengan mekanisme audit dan perlindungan privasi agar keterbukaan tidak mengorbankan keamanan data jamaah.

### **Pengalaman jamaah (pilgrim-centric services) dan isu inklusivitas**

Meskipun Siskohat memperkaya akses informasi bagi kelompok terhubung (digitally literate), temuan menunjukkan adanya ketimpangan pengalaman (digital divide). Kelompok lansia, warga di daerah terpencil, atau jamaah dengan keterbatasan literasi digital melaporkan kesulitan dalam penggunaan antarmuka dan akses pendaftaran online; beberapa kantor kabupaten menyelenggarakan layanan pendampingan atau loket offline untuk menjembatani kesenjangan ini. Studi-studi lokal memaparkan bahwa tanpa strategi inklusif—antarmuka ramah usia lanjut, layanan bantuan tatap muka, dan sosialisasi intensif—digitalisasi malah memperlebar ketidaksetaraan akses (Rahmah & Suryadi, 2023; Ardiana, 2021).

Society 5.0 menempatkan manusia di pusat inovasi teknologi; oleh karena itu, transformasi Siskohat harus mengadopsi prinsip *human-centered design* dan inklusivitas agar sesuai tujuan dakwah—yakni pelayanan yang adil dan merata. Kegagalan memasukkan dimensi inklusif mengundang kritik etis terhadap manajemen dakwah digital yang dianggap tidak memihak kepada kelompok rentan.

### **Kapabilitas organisasi dan sumber daya manusia (SDM)**

Temuan kuat lainnya adalah peran kritis SDM: kompetensi operator, kontinuitas pelatihan, dan kepemimpinan lokal menjadi determinan signifikan bagi kualitas implementasi Siskohat. Di wilayah yang memiliki program pelatihan berkelanjutan dan struktur dukungan teknis, pemanfaatan fitur Siskohat lebih optimal—termasuk penggunaan modul pelaporan lanjutan—sedangkan di lokasi dengan rotasi pegawai tinggi atau minim pelatihan, penggunaan terbatas pada fungsi dasar saja. Studi empiris sebelumnya menegaskan kebutuhan capacity building dan kebijakan retensi SDM untuk keberlanjutan sistem (Walisono; Sulfa, 2023). Dari perspektif pendekatan socio-technical, teknologi tidak berdiri sendiri—kinerja sistem bergantung pada kesiapan manusia dan organisasi. Oleh karena itu, strategi transformasi manajemen dakwah harus meliputi desain kapasitas kelembagaan: modul pelatihan, SOP operasional, serta insentif untuk budaya adaptif terhadap inovasi digital.

### **Infrastruktur, interoperabilitas, dan masalah teknis**

Aspek infrastruktur (konektivitas, server, perangkat keras) dan interoperabilitas data antar-sistem (pusat–provinsi–kabupaten; integrasi dengan data kesehatan/transportasi) muncul sebagai hambatan praktis utama. Di beberapa lokasi ditemukan masalah sinkronisasi data, keterlambatan pembaruan, dan versi sistem yang berbeda sehingga menghambat proses pendaftaran dan pelaporan. Studi kasus dan evaluasi lapangan menegaskan perlunya standar data nasional dan arsitektur interoperabilitas untuk pengelolaan lintas sektor (DPR brief; evaluasi Siskohat). Tanpa langkah penguatan teknis ini, Siskohat akan beroperasi sebagai silo fungsional yang mengurangi manfaat sistemik.

Kegagalan interoperabilitas menimbulkan fragmentation effect yang berlawanan dengan visi Society 5.0. Untuk menjadi platform *pilgrim-centric* yang holistik, Siskohat harus berada dalam ekosistem digital yang terstandar dan mampu bertukar data dengan entitas lain secara aman dan efisien.

### **Kebijakan tata kelola data, privasi, dan etika algoritmik**

Seiring pengembangan fitur berbasis analitik dan AI (prediksi beban layanan, identifikasi risiko kesehatan), muncul kebutuhan mendesak untuk kerangka tata kelola data: kebijakan perlindungan data pribadi, mekanisme persetujuan, audit penggunaan algoritma, serta prinsip keadilan (fairness) dalam rekomendasi sistem. Literatur Society 5.0 dan kebijakan internasional menekankan bahwa transformasi digital yang memanfaatkan big data harus dibarengi kebijakan etika agar tidak menimbulkan diskriminasi atau pelanggaran privasi (UNESCO; CAO Japan). Temuan lapangan menunjukkan masih minimnya pedoman formal terkait etika data pada level daerah, sehingga diperlukan pedoman nasional yang jelas untuk menjaga legitimasi agama dan publikasi data jamaah.

Integrasi etika ke dalam desain sistem adalah manifestasi teori normative governance: teknologi harus tunduk pada prinsip-prinsip moral dan hukum yang menjaga martabat individu (terutama dalam konteks religius seperti haji).

### **Potensi pengembangan Siskohat dalam kerangka Society 5.0 (AI, big data, layanan prediktif)**

Berdasarkan analisis kebutuhan dan kapasitas saat ini, Siskohat memiliki potensi untuk dikembangkan menjadi platform *pilgrim-centric* yang memanfaatkan big data dan AI untuk: (a) prediksi beban pendaftaran dan kebutuhan layanan; (b) segmentasi jamaah berdasarkan risiko kesehatan untuk intervensi pra-keberangkatan; (c) personalisasi komunikasi dan pengingat layanan; dan (d) integrasi real-time dengan infrastruktur di Arab Saudi (accommodation maps, kesehatan). Untuk merealisasikan potensi ini diperlukan roadmap teknis, peningkatan kapasitas analitik, serta kebijakan tata kelola data yang kuat. Literatur Society 5.0 merekomendasikan bahwa pengembangan semacam ini harus berorientasi pada peningkatan kesejahteraan jamaah, bukan semata efisiensi ekonomi.

Peralihan dari *information system* ke *intelligent service platform* menandai evolusi fungsi manajemen dakwah: dari administrasi ke layanan proaktif dan preventif—sebuah transformasi yang menyelaraskan teknologi dengan tujuan kemanusiaan (*human-centered*) Society 5.0.

### **Implikasi teoretis dan praktis**

Temuan memperkaya literatur manajemen dakwah dengan bukti bahwa inovasi teknologi (Siskohat) dapat diartikan sebagai praktikum dakwah administratif—nilai-nilai dakwah (amanah, khidmah, keadilan) terwujud melalui desain dan implementasi sistem informasi. Integrasi perspektif socio-technical dan Society 5.0 diperlukan untuk memahami transformasi dakwah yang bersifat teknologik namun tetap berorientasi pada nilai kemanusiaan.

Berdasarkan temuan, penulis merekomendasikan: (1) program capacity building nasional berkelanjutan untuk operator Siskohat; (2) investasi prioritas infrastruktur di daerah dengan koneksi rendah; (3) pengembangan antarmuka yang ramah usia lanjut dan layanan pendamping di tingkat kecamatan/desa; (4) penyusunan standar interoperabilitas data nasional dan protokol integrasi lintas sektor (kesehatan, transportasi); (5) penyusunan pedoman etika penggunaan data dan audit algoritma; dan (6) penyusunan roadmap transformasi Siskohat menuju layanan prediktif dan pilgrim-centric yang disertai studi pilot terukur. Rekomendasi-rekomendasi ini bertumpu pada temuan empiris dan literatur evaluasi Siskohat serta prinsip Society 5.0.

### **E. Kesimpulan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) merupakan salah satu bentuk nyata inovasi dalam manajemen dakwah yang relevan dengan tuntutan era *Society 5.0*. Siskohat tidak hanya berfungsi sebagai instrumen administratif untuk mendukung transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi penyelenggaraan ibadah haji, tetapi juga mengandung dimensi dakwah, karena kehadirannya memudahkan umat Islam dalam mengakses informasi, mengurus administrasi, dan memperoleh pelayanan yang lebih profesional dan manusiawi (Rahmah & Suryadi, 2023). Dengan demikian, Siskohat dapat dipahami sebagai bentuk dakwah bil hal, yaitu dakwah melalui tindakan nyata yang menghadirkan maslahat dan memecahkan persoalan umat (Munir, 2019). Dalam konteks *Society 5.0*, Siskohat menunjukkan kemampuan integrasi antara teknologi digital dan nilai-nilai spiritual, di mana data jamaah, proses administrasi, hingga layanan berbasis aplikasi dirancang untuk memberikan pengalaman pelayanan yang cepat, adaptif, dan inklusif (Rohayati, 2024). Secara teoritis, penelitian ini menegaskan bahwa inovasi manajemen dakwah harus bergerak dari paradigma tradisional yang hanya berorientasi pada penyampaian pesan religius menuju paradigma transformatif yang menempatkan pelayanan publik sebagai media dakwah yang relevan dengan kebutuhan masyarakat modern (Miles, Huberman, & Saldaña, 2020).

### **F. Saran**

Berdasarkan temuan tersebut, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diajukan. Pertama, bagi Kementerian Agama, perlu dilakukan penguatan infrastruktur digital, pelatihan berkelanjutan bagi operator, dan peningkatan keamanan data agar implementasi Siskohat semakin optimal. Kedua, bagi praktisi manajemen dakwah, penting untuk melihat Siskohat tidak hanya sebagai perangkat teknis, melainkan juga sarana dakwah digital yang strategis, sehingga pendekatan pelayanan umat berbasis teknologi dapat diintegrasikan dalam kurikulum pendidikan dakwah dan pelatihan SDM. Ketiga, bagi masyarakat dan jamaah haji, literasi digital perlu ditingkatkan agar pemanfaatan Siskohat tidak menimbulkan kesenjangan akses, terutama di kalangan jamaah lansia dan daerah dengan infrastruktur terbatas (Waliso Journal, 2023).

Keempat, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji efektivitas Siskohat dengan pendekatan kuantitatif atau mixed-method agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan jamaah, kinerja layanan, serta kontribusi dakwah digital dalam penyelenggaraan haji di Indonesia. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu manajemen dakwah serta kontribusi praktis dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di era *Society 5.0*.

### Daftar Pustaka

- Ardiana, G. D. (2021). *Implementasi Siskohat dalam Pendaftaran Haji Khusus* (Jurnal Dakwah). [E-JURNAL](#)
- Ardiana, G. D. (2021). Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam Pendaftaran Haji Khusus di Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 7(2), 115–128.
- Council for Science, Technology and Innovation (Cabinet Office, Japan). (n.d.). *Society 5.0 overview*.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Sage.
- Hayatunnupus, B. M. (2024). *Efektivitas Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat)*. Jurnal RISMA.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2025). *Mengenal Inovasi Siskohat, Sistem Terintegrasi Digital Pelayanan Jamaah Haji*. Kemenag.go.id. [Kementerian Agama](#)
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2025). *Mengenal Inovasi Siskohat, Sistem Terintegrasi Digital Pelayanan Jamaah Haji*. Kemenag.go.id.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2025). *Siskohat — Dashboard / dokumentasi fitur*. Haji.kemenag.go.id.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2025, Juni 16). *Mengenal Inovasi Siskohat, Sistem Terintegrasi Digital Pelayanan Jamaah Haji*. <https://kemenag.go.id>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Sage.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Sage.
- Munir, M. (2019). *Manajemen Dakwah Transformatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Munir, M. (2019). *Manajemen Dakwah Transformatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmah, L., & Suryadi, A. (2023). Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Haji di Daerah: Studi Kasus pada Kanwil Kemenag Jawa Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 45–59.
- Rahmah, L., & Suryadi, A. (2023). Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Haji di Daerah: Studi Kasus pada Kanwil Kemenag Jawa Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 45–59.
- Rahmah, L., & Suryadi, A. (2023). *Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Haji di Daerah: Studi Kasus Kanwil Kemenag Jawa Barat*. Jurnal Administrasi Publik.
- Rohayati, Y. (2024). *Digital Transformation for Era Society 5.0 and Resilience*. MDPI. [MDPI](#)
- Rohayati, Y. (2024). Digital Transformation for Era Society 5.0 and Resilience. *MDPI Proceedings*.
- Sulfa, R. H. (2023). Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Dakwah*, 3(2), 89–102.
- Sulfa, R. H. (2023). *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat)*. Jurnal Administrasi Karya Dharma / repository. [Jurnal Administrasi Karya Dharma+1](#)
- The Effectiveness of Using SISKOHAT (Integrated Hajj Information and Computerized System). Walisongo Journal (PDF). (2022–2023). [Jurnal Walisongo+1](#)
- UNESCO. (2024). *Japan pushing ahead with Society 5.0 to overcome chronic social challenges*. Unesco.org.
- UNESCO. (2024). *Japan pushing ahead with Society 5.0 to overcome chronic social challenges*. UNESCO article. [UNESCO](#)

- UNESCO. (2024, November 13). *Japan pushing ahead with Society 5.0 to overcome chronic social challenges*. <https://unesdoc.unesco.org>
- Walisongo Journal. (2022). The Effectiveness of Using SISKOHAT (Integrated Hajj Information and Computerized System). *Waliso* *Journal of Information Systems*, 10(1), 77–92.
- Waliso Journal. (2023). *The Effectiveness of the Use of the Integrated Hajj Computerized System (SISKOHAT) in Regular Hajj Registration Services*. [Jurnal Walisongo](#)
- Waliso Journal. (2023). The Effectiveness of Using SISKOHAT (Integrated Hajj Information and Computerized System). *Waliso Journal of Information Systems*, 10(1), 77–92.
- Wibowo, A., & Wahyudi, S. (2020). *Digital Governance dan Transformasi Birokrasi di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). Sage.