

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PELAYANAN
BERBASIS DIGITAL DI SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN
UMRAH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA**



Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

M. MAHFUD SAKRONI

NIM: 16490026

**PROGRAM STUDI MANAJEMENPENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

2020

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Mahfud Sakroni

NIM : 16490026

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini adalah asli hasil penelitian peneliti sendiri bukan plagiasi karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 5 Desember 2020

Yang menyatakan,



M. Mahfud Sakroni
NIM. 16490026

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Sdr. M.Mahfud Sakroni

Lampiran: 1 (satu) Naskah Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan pembimbingan seperlunya. Maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : M. Mahfud Sakroni

NIM :16490026

Judul Skripsi :Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Berbasis Digital Di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 11 Januari 2021

Pembimbing,



Dra. Wiji Hidayati, M.Ag

NIP.196505231991032010



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-472/Un.02/DT/PP.00.9/02/2021

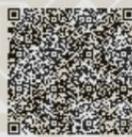
Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : M. MAHFUD SAKRONI
Nomor Induk Mahasiswa : 16490026
Telah diujikan pada : Senin, 18 Januari 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

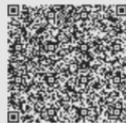
dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



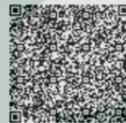
Ketua Sidang
Dra. Wiji Hidayati, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 602cc50b5d069



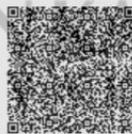
Penguji I
Dr. Ahmad Arifi, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 602faafca7703



Penguji II
Sumarsono, S.T., M.Kom.
SIGNED

Valid ID: 602a35a2523ad



Yogyakarta, 18 Januari 2021
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 602fab997b594

Motto

مَنْ جَاءَ بِالْحَسَنَةِ فَلَهُ عَشْرُ أَمْثَالِهَا...

“Barangsiapa membawa amal yang baik, maka baginya (pahala) sepuluh kali lipat amalnya”

(QS. Al-An’am :160)¹



¹Al-Qur’an dan Terjemahann (Solo: PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2016), hlm: 150

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta



KATA PENGANTAR

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

بسم الله الرحمن الرحيم الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على امور الدنيا والدين والصلاة والسلام على اشرف الانبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى اله وصحبه اجمعين. اما بعد

Segala puji syukur kepada Allah Swt atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi di Program Studi (Prodi) Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad Sawyang telah menjadi pemimpin umat dengan membawa agama Islam sebagai *rahmatat lil 'alamin*. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan banyak terimakasih yang mendalam kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Sumarni, M. Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga beserta staf-stafnya, yang telah membantu peneliti dalam mengikuti perkuliahan di Prodi MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Zainal Arifin, M.S.Idan Ibu Nora Saiva Jannana, M.Pd selaku ketua Prodi MPI dan sekretaris Prodi MPI yang telah memberikan saran dan nasehat kepada peneliti selama menjalani studi di Prodi MPI.
3. Ibu Dra. Wiji Hidayati, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah meluangkan waktu, mencurahkan pikiran, mengarahkan, serta memberikan petunjuk dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.

4. Bapak Muhamad Iskhak, M.Pd., selaku dosen pembimbing akademik (DPA) yang telah meluangkan waktu, membimbing, memberi nasehat dan masukan yang tak ternilai harganya kepada peneliti.
5. Segenap dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan atas bantuan dan layanan yang telah diberikan.
6. Bapak Drs. Nur Abadi, MA., selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan juga Bapak H. Arif Harjanto, SH selaku Kasi PHU Kemenag Kota Yogyakarta beserta staf-stafnya yang telah bersedia membantu peneliti untuk menjadi responden dan memberikan informasi yang dibutuhkan.
7. Kedua orang tua saya, Bapak Nurcholis dan Ibu Mahmudah dan keempat kakak-kakak saya yang telah memberikan do'a, dukungan, kasih sayang dan segalanya yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Adhiraja MPI 2016, yang telah memberikan semangat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Penulis juga berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan perkembangan ilmu manajemen serta meningkatkan mutu penelitian.

Yogyakarta, 05 Januari 2021

Peneliti

M. Mahfud Sakroni
16490026

ABSTRAK

M. Mahfud Sakroni, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Digital di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020.

Latar belakang penelitian ini bermula dari ketertarikan peneliti terhadap pelayanan digital yang dilakukan di seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta karena perkembangan zaman yang semakin modern menuntut segala kegiatan dilakukan dengan digital agar efektif dan efisien. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hasil manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan digital di Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dilaksanakan di Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Yogyakarta. Subyek dari penelitian ini adalah Kepala Seksi dan pegawai PHU Kantor Kemenag Kota Yogyakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Teknik analisa data dilakukan dengan cara *transcript, coding, grouping serta contrasting dan comparing*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) untuk mengetahui manajemen sumber daya manusia di Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Yogyakarta dapat dilihat dari 4 fungsi manajemen sumber daya manusia diantaranya perencanaan kebutuhan sumber daya manusia yang dilakukan oleh pihak Kantor Wilayah Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta selaku instansi yang berwenang. Pengadaan staf sumber daya manusia telah ditentukan oleh pihak Kantor Wilayah Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta dan tugas setiap pegawai telah ditentukan didalam PAMA (Peraturan Menteri Agama). Penilaian prestasi kerja dilakukan setiap satu tahun sekali menggunakan aplikasi SKP oleh Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta dan memberikan penghargaan kepada pegawai terpilih. Pengembangan atau pelatihan dilakukan hanya sekali; 2) Pelayanan digital yang diterapkan oleh pihak Seksi PHU diantaranya menggunakan aplikasi Umroh Cerdas, Haji Pintar, JSS (Jogja Smart Service), *WhatsApp*, survei kepuasan menggunakan *barcode* dan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu); 3) Faktor pendukung dalam pelayanan digital yaitu ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, Sarana prasarana yang mendukung dan letak geografis. Sedangkan hambatannya disebabkan oleh 2 faktor, seperti aplikasi mengalami *error* dan calon jamaah haji kebanyakan telah berusia lanjut, sehingga tidak begitu memahami penggunaan teknologi digital.

Kata kunci : Manajemen Sumber Daya Manusia, Pelayanan Berbasis Digital

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Kajian Penelitian Terdahulu	8
E. Kerangka Teori	17
1. Manajemen SDM	17
2. Fungsi MSDM	18
3. Konsep Dasar E-Government	21
4. Dalil Tentang Haji dan Umroh	26
F. Metode Penelitian	29
1. Jenis Penelitian	29
2. Tempat dan Waktu Penelitian	30
3. Subyek Penelitian	31
4. Teknik Pengumpulan Data	32
5. Analisa Data	34
6. Keabsahan Data	35
G. Sistematika Pembahasan	35
BAB II : GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA	38
A. Letak Geografis	38
B. Sejarah Singkat	48
C. Visi, Misi, Tugas Pokok, Tujuan dan Sasaran	41
D. Struktur Organisasi	43
E. Tugas Seksi PHU	46
F. Fungsi Seksi PH	47
G. Daftar Pegawai	48

H. Sarana dan Prasarana	49
BABIII: HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (Pegawai) di Seksi PHU	51
B. Pelayanan Berbasis Digital.....	59
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Berbasis Digital.....	68
BAB IV : PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran-saran.....	74
C. Kata Penutup	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabell.1	: Data Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	48
Table 1.2	: Data Perlengkapan Kantor Kementerian Agama Kota Yoyakarta.	49
Tabel 1.3	: Data Pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh.....	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Struktur Organisasi Kemenag Kota Yogyakarta.....	43
Gambar 1.2 : Menu Utama Aplikasi Haji Pintar.....	63
Gambar 1.3 : Menu Utama Aplikasi Umroh Cerdas.....	64
Gambar 1.4 : Tampilan Aplikasi Jogja Smart Service.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Surat Penunjukan Pembimbing
Lampiran II	: Bukti Seminar Proposal
Lampiran III	: Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran IV	: Surat Keterangan Bebas Nilai C-
Lampiran V	: Surat Keterangan Bukti Penelitian
Lampiran VI	: Sertifikat PLP 1
Lampiran VII	: Sertifikat PLP KKN Inetrgarif
Lampiran VIII	: Sertifikat PKTQ
Lampiran IX	: Sertifikat OPAC
Lampiran X	: Sertifikat SOSPEM
Lampiran XI	: Sertifikat <i>User Education</i>
Lampiran XII	: <i>Curriculum Vitae</i>
Lampiran XII	: Pedoman Wawancara
Lampiran XIII	: Transkrip Wawancara
Lampiran XIV	: Foto Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era revolusi industri 4.0 ini, hampir seluruh kegiatan manusia telah dapat dilakukan menggunakan digital. Persaingan dalam dunia kerja sudah sangat pesat, sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, inovatif, tidak gagap teknologi dan berkualitas sangat diperlukan untuk menjadi kekuatan bagi sebuah organisasi ataupun perusahaan. Sumber daya manusia menjadi kunci berhasil atau tidaknya dalam menjalankan tugas serta fungsinya masing-masing dalam organisasi tersebut. Sumber daya manusia selalu berperan aktif dan selalu mendominasi setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, sekaligus penentu terwujudnya tujuan organisasi. Hakikat sumber daya manusia setiap organisasi atau perusahaan, khususnya pada sebuah instansi pendidikan diperlukan adanya sumber daya manusia sebagai tenaga kerja. Tenaga kerja yang dimaksud disini adalah yang menduduki jabatan tertentu dan memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan pada suatu organisasi tertentu.²

Keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil bukan semata-mata ditentukan oleh sumber daya alam yang tersedia, akan tetapi banyak yang ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang berperan merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan organisasinya

²M. Nazar Almasri, "Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi dalam Pendidikan Islam," *Jurnal Penelitian sosial keagamaan* 19, no. 2 (2016): hlm. 134.

bersangkutan.³ Begitu pentingnya aspek sumber daya manusia dan merupakan kunci keberhasilan dari suatu organisasi. Tujuan organisasi tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Mengatur karyawan tidak semudah membalikkan telapak tangan karena mereka mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan dan latar belakang yang heterogen yang dibawa ke dalam organisasi. Karyawan tidak dapat diatur seperti mengatur mesin, modal, atau gedung.⁴ Dalam mengelola sumber daya manusia, seorang harus bersikap manusiawi, tidak bisa dikekang dan bekerja seharian penuh layaknya sebuah mesin.

Setiap organisasi atau perusahaan harus mencari sumber daya manusia yang berkualitas serta memiliki inovasi kedepan untuk organisasinya. sebuah organisasi harus dapat mencari dan menarik calon karyawan yang memiliki kemampuan bekerja dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang disebut pekerja pengetahuan (knowledge worker).⁵ Karena di era disrupsi ini segala kebutuhan telah dibantu dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena itu, seorang karyawan harus faham betul mengenai teknologi informasi dan komunikasi, jangan sampai tertinggal oleh kemajuan zaman. Perkembangan zaman membuat persaingan di dunia kerja semakin sengit, sumber daya manusia diuntut memiliki inovasi di

³Marihot Manullang, *Manajemen Personalia*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006), hlm. 196

⁴Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), hlm.10

⁵Cut Zumali, *Knowledge Worker: Kerangka Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Depan*, (Bandung: Unpad Press, 2010), hlm. 78.

dunia pekerjaan demi tercapainya kemajuan perusahaan. Menyadari akan hal itu, seorang manajer akan sangat teliti dalam memilih seorang karyawan yang berkualitas.

Sumber daya manusia sebagai salah satu sumber daya yang ada dalam organisasi memegang peranan penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Berhasil atau tidaknya tergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsinya, manusia selalu berperan aktif dan selalu dominan dalam setiap aktifitas organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, sekaligus penentu terwujudnya tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia sangat penting kedudukannya sangat penting bagi organisasi. Oleh karena itu, dalam mengelolanya, mengatur dan memanfaatkan sumber daya manusia akan berjalan sesuai apa yang diharapkan. Sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan organisasi.⁶

Manajemen sumber daya manusia dalam menjalankan fungsinya akan mendistribusikan pekerja ke berbagai bidang dalam organisasi sesuai kebutuhannya. Ini menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia mempunyai keterkaitan dengan manajemen bidang lain dalam organisasi untuk mencapai hasil kerja yang efektif.⁷ Manajemen sumber daya manusia harus selalu diperhatikan agar dapat mengembangkan organisasi dan dapat melakukan inovasi-inovasi baru dalam sebuah organisasi. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu hal yang berkaitan dengan pendayagunaan

⁶Samsuni, "Manajemen Sumber Daya Manusia," *Journal Al-Falah* 17, No 31 (2017): Hlm. 114-115.

⁷Wilson Bangun, *Manajemen Sumber daya manusia*, (Jakarta: PT erlangga, 2012), Hlm. 6.

manusia dalam melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai tingkat maksimal atau efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan yang akan dicapai dalam sebuah perusahaan, seorang karyawan dan juga masyarakat.⁸

Di era saat ini setiap instansi pemerintah maupun swasta perlu mengikuti perkembangan zaman salah satunya dengan menerapkan pelayanan berbasis digital kepada masyarakat. Pelayanan digital memiliki beberapa keunggulan, diantaranya mempermudah dan mempercepat kerja pegawai, lebih efektif dan efisien, data lebih akurat dan lebih transparan. Penggunaan layanan digital menjadi salah satu faktor penting dalam peningkatan kinerja pegawai. Selain itu, dalam mengimplementasikan pelayanan digital harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten serta ketersediaan sarana prasarana yang memadai.

Di Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) menerapkan sistem yang bernama Sistem Informasi dan Komunikasi Haji Terpadu (SISKOHAT), sistem ini sebagai alat pendukung kerja seperti pendaftaran, pembatalan, pelunasan dan terkait pelayanan haji juga percepatan dalam pengurusan visa. SISKOHAT merupakan sesuatu sistem pelayanan secara digital dan *real time* antara Bank Penyelenggara Penerima Setoran (BPS BPIH) ibadah haji, antara Kantor Kementerian Agama dengan Host Pusat Komputer untuk penyimpanan seluruh database calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Pusat yang ada di Jakarta. Pengembangan pembangunan SISKOHAT tidak hanya dirancang untuk melayani pendaftaran haji secara digital dan *real time*,

⁸Eri Susana, "Manajemen Sumber Daya Manusia," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 9, no. 2 (2019): hlm. 956.

lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran calon haji, pemrosesan dokumen haji, persiapan keberangkatan (emberkasi), monitoring operasional di Tanah Suci sampai pulang di Tanah Air (debarkasi).⁹

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, karena mengetahui bahwa sudah ada yang meneliti mengenai manajemen sumber daya manusia, namun belum spesifik membahas pentingnya sumber daya manusia yang berkompeten dalam menerapkan pelayanan digital. Mengacu kepada jumlah jamaah haji yang setiap tahun mengalami peningkatan dan berkaitan dengan prosedur penyelenggaraan ibadah haji seperti pendaftaran hingga pemberangkatan yang semuanya harus diinformasikan kepada masyarakat dengan jelas. Namun berdasarkan beberapa literatur review informasi mengenai pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji kepada masyarakat masih kurang. Kebanyakan jamaah haji sudah berusia lanjut dan kurang memahami teknologi digital, sehingga menjadi salah satu kendala bagi Seksi PHU Kemenag Kota Yogyakarta dalam melakukan pelayanan digital terhadap masyarakat. Selain itu, aplikasi yang digunakan seperti haji pintar sering mengalami *error* ketika banyak para jamaah yang menggunakan.

Oleh karena itu, pelayanan berbasis digital harus dilakukan manajemen yang baik dan didukung dengan sumber daya manusia yang

⁹Zahrotun Munawaroh dkk, "Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji" *Jurnal Ilmu Dakwah* 35, no. 2 (2015): hlm. 228.

berkompeten. Pelayanan digital sangat berperan untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan akurat. Sehingga akan sangat menarik apabila penulis mengupas permasalahan lapangan dan mencari tahu solusi yang dibuat oleh Seksi PHU mengenai beberapa kendala tersebut serta mengkajinya lebih dalam

B. Rumusan Masalah

Keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang berperan merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan serta cara pemanfaatan teknologi yang berkembang di era modern saat ini. Masalah tersebut kemudian dijelaskan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan sumber daya manusia (Pegawai) di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta?
2. Bagaimana pelayanan berbasis digital di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat manajemen sumber daya manusia di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Mengetahui manajemen sumber daya manusia di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

- a. Mengetahui pengelolaan pegawai di Seksi PenyelenggaraHaji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta?
- b. Mengetahui pelayanan berbasis digital di Seksi PenyelenggaraHaji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta
- c. Mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan berbasis digitaldi Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi bagi dunia pendidikan yang memberi manfaat secara teoritis maupun praktis yaitu :

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan serta dapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang manajemen sumber daya manusia dan pelayanan berbasis digital..

b. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat dijadikan sebagai kontribusi pemikiran dalam meningkatkan pelayanan berbasis digital di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

D. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya sudah banyak yang membahas tentang pelayanan informasi digital. Oleh karena itu, telaah pustaka digunakan untuk mengetahui letak perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Dari hasil *literature reviews* penelitian sebelumnya ditemukan beberapa kecenderungan pembahasan yang sama. Penelitian tentang manajemen sumber daya manusia, secara umum membahas usaha untuk pengembangan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi serta pengelolaan sumber daya manusia agar semakin inovatif di dalam kerjanya. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Sarbini dkk, dalam jurnalnya yang berjudul “Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Optimalisasi Sertifikasi Pembimbing Manasik Ibadah Haji”.

Manajemen sumber daya manusia mempunyai peran yang cukup signifikan dalam proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan suatu organisasi, sehingga dapat mencapai tujuan organisasi agar efektif dan efisien. Sumber daya manusia sebaiknya harus dikelola secara profesional agar ada keselarasan antara tuntutan organisasi dengan kebutuhan sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia adalah faktor penting dan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi karena merupakan kunci yang menentukan perkembangan suatu organisasi yang didalamnya berlangsung proses pergerakan, pemikiran dan perencanaan manusia untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Melalui Manajemen sumber daya manusia akan didapatkan sumber daya manusia itu sendiri untuk

kemudian dikembangkan, dipelihara dan didayagunakan.¹⁰ Manajemen sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam mengoptimalkan tujuan dari suatu organisasi, sehingga proses manajemen sumber daya manusia berupa perencanaan, penggerakan, pelaksanaan dan pengawasan harus dilakukan dengan sebaik-baiknya.

Dalam pengembangan sumber daya manusia, perlu diadakannya pelatihan untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Oleh karena itu setiap organisasi atau perusahaan harus melakukan pelatihan terhadap karyawannya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Tena Nisa Yusica dkk dalam jurnalnya yang berjudul "Aktivitas Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Pelayanan Ibadah Haji" menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia dalam pengelolaan pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh seksi Haji dan Umroh Kantor Kementrian Agama Kabupaten Subang sebagai usaha dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai dan menjadikan pegawai yang professional agar dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan efektif dan efisien. Kegiatan yang dilakukan sebagai upaya untuk meingkatkan kinerja pegawai adalah mengikuti diklat perhajian baik tingkat provinsi maupun tingkat nasional yang dilakukan setiap tahun dengan meengirimkan dua orang petugas untuk mengikuti diklat tentang perhajian selama sepuluh hari.¹¹

¹⁰Ahmad Sarbini dkk "Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Optimalisasi Sertifikasi Pembimbing Manasik Ibadah Haji" KTI Prodi Manajemen Dakwah UIN Sunan Gunung Djati Bandung (2018). Hlm 4

¹¹Tena Nisa Yusica dkk, "Aktivitas Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Pelayanan Ibadah Haji," *Jurnal Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, no. 2 (2017): hlm 118-119.

Selain pelatihan, penilaian kinerja terhadap karyawan juga perlu dilakukan. Penilaian ditujukan sebagai bahan evaluasi pegawai agar dapat bekerja lebih baik lagi. Seperti pada penelitian Faradilla Ummary dalam skripsinya yang berjudul "Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Profesionalisme Pegawai Bidang Pendidikan Madrasah Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta". Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa Proses penilaian sekarang dapat dilihat dari Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negara Sipil Bidang Pendidikan Madrasah Daerah Istimewa Yogyakarta. Dimana proses penilaian ini terdiri dari beberapa hal, yakni: data sasaran kerja pegawai yang berisi orang yang diberikan penilaian dan pejabat yang memberikan penilaian. Selain itu dalam penilaian prestasi kerja ini juga meliputi beberapa rincian terkait mengenai TUPOKSI (Tugas Pokok dan Fungsi) yang harus dijalankan oleh pegawai yang bersangkutan. Dalam penilaian capaian kerja pegawai harus memiliki laporan yang mendetail, baik itu dari segi output, mutu, waktu, biaya yang dikeluarkan, sampai pada nilai capaian SKP.¹²

Hal serupa juga dijelaskan dalam penelitian Roosje Kalangi dalam jurnalnya yang berjudul "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kabupaten Kepulauan Sangehe Provinsi Sulawesi Utara". Di penelitian tersebut dijelaskan bahwa Faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian kinerja antara lain: *pertama*, proses perekrutan

¹²Faradilla Ummary, "Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Profesionalisme Pegawai Bidang Pendidikan Madrasah Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta", *Skripsi*, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016, hlm 122.

yang terkait dengan tindakan mencari pegawai yang memenuhi syarat untuk mengisi kekosongan atau memegang posisi yang tersedia. penerapan sistem perekrutan yang handal dianggap sebagai titik awal dalam pengembangan sumber daya manusia. Ini mencakup penilaian pada pendidikan dan persyaratan ketrampilan sebagaimana yang diharapkan, dan hal itu harus sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang dirancang sesuai dengan iklim organisasi.

Kedua, pelatihan dan pengembangan. Faktor tersebut dianggap sebagai bagian integral dari administrasi kepegawaian, yang memberikan kontribusi pada administrasi negara, pelaksanaan tugas, peningkatan produktivitas dan peningkatan kemampuan serta dedikasi sebagai Aparatur Sipil negara. Untuk melihat efektivitas pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan ini, pemerintah perlu mengkaji perubahan dalam sikap dan ketrampilan pegawai baik sebelum dan setelah program. *Ketiga*, promosi dan pengembangan karir. Promosi merupakan cara untuk mengembangkan karir karyawan. Pengembangan karir mempengaruhi moral pegawai dan mendorong semangat untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik. *Keempat*, mutasi. Mutasi dalam manajemen sumber daya manusia disebut pergeseran tugas. mutasi pada umumnya dilakukan setidaknya setiap 2 tahun dan maksimal 14 tahun berdasarkan usulan dari Kepala Unit. *Kelima*, kompensasi (manfaat). Kompensasi mengacu pada bentuk pemberian finansial atau manfaat lainnya

secara nyata bahwa pegawai menerima bagian dari adanya hubungan kerja atau kontrak.¹³

Seiring perkembangan zaman, penggunaan teknologi digital mempunyai peranan yang sangat penting bagi kehidupan sehari-hari. Segala aspek kegiatan sudah serba online mulai dari belanja online, pesan tiket online, belajar online dan lain sebagainya. Dalam dunia kerja baik perusahaan swasta maupun negeri juga sudah menggunakan teknologi digital untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Teknologi digital sangat diperlukan di era yang serba modern saat ini untuk mempermudah dan lebih efisien. Dalam Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama juga menggunakan teknologi informasi untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat, yaitu menggunakan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Herni Yuliani dkk tentang Implementasi Sistem Komputerisasi Haji dalam Transparansi Informasi kepada Calon Jamaah Haji. Herni Yuliani dkk menyatakan bahwa SISKOHAT termasuk kedalam macam-macam Sistem Informasi yaitu *e-government*. *E-government* adalah penyelenggaraan pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah, serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas informasi keuangan pemerintah dengan tujuan mencapai *good governance*. Adanya SISKOHAT ini akan sangat penting dan dapat membantu masyarakat atau calon jamaah haji untuk mempermudah mereka

¹³Roosje Kalangi, "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kabupaten Kepulauan Sangehe Provinsi Sulawesi Utara," *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* 2, no. 1 (2015): hlm. 4-7.

dalam pencarian data yang mereka inginkan mengenai berbagai permasalahan yang berkaitan dengan ibadah haji. Sehingga tidak terjadi kesalahan informasi yang akan merugikan para calon jamaah haji.¹⁴

Hal ini selaras dengan penelitian Zahrotun Munawaroh dkk tentang Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. Hasil penelitiannya menyatakan pembangunan SISKOHAT dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan ibadah 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 jamaah haji. Siskohat juga membantu mempercepat proses pembukaan rekening awal pada Bank Penyelenggara Penerima Setoran (BPS BPIH) yang telah ditetapkan hingga mendapatkan nomor porsi haji. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan suatu sistem pelayanan pendataan konvensional menuju ke arah automasi secara online dan *Real Time* antara 17 Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS-BPIH) dan Kantor Kementerian Agama di 33 Provinsi di seluruh Indonesia dengan pusat komputer di Kementerian Agama Pusat. Siskohat mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji, mulai dari pendaftaran haji, pemrosesan dokumen-dokumen perjalanan ibadah haji,

¹⁴Herni Yuliani dkk, "Implementasi Sistem Komputerisasi Haji dalam Transparansi Informasi kepada Calon Jamaah Haji," *Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no.2 (2016): hlm. 103-108.

proses pemberangkatan atau Embarkasi sampai dengan proses kepulangan ke Tanah Air atau Debarkasi.¹⁵

Aspek manfaat pelayanan digital, memiliki manfaat yang besar bagi suatu lembaga atau perusahaan karena proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Bambang Agus Diana bahwa manfaat dari penerapan adanya digitalisasi kantor akan sangat terasa untuk para pegawai dan masyarakat yang dilayani. Selain itu, dengan adanya *e-office* atau elektronik perkantoran yang biasa disebut otomatisasi perkantoran pada sektor pemerintahan akan menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan, pelayanan kepada masyarakat akan semakin cepat dan efisien, keakuratan sumber data dan akan terciptanya *smart* layanan administrasi birokrasi di lingkungan perkantoran. Penggunaan teknologi digital merupakan salah satu bentuk pengembangan teknologi informatika yang dapat mempermudah dan mempercepat sistem pekerjaan yang sebelumnya dilakukan secara manual.¹⁶

Dalam melakukan pelayanan digital, Kementerian Agama mempunyai aplikasi Haji pintar yang dapat digunakan masyarakat untuk mendapatkan informasi seputar ibadah haji. Selain itu, agar masyarakat dapat memahami penggunaan aplikasi haji pintar perlu adanya sosialisasi. Seperti pada penelitian Farhan Surya Fajriansah yang berjudul “Strategi Komunikasi Kementerian Agama Republik Indonesia dalam Mensosialisasikan Aplikasi Haji Pintar”. Dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa aplikasi hai pintar

¹⁵Zahrotun Munawaroh dkk, Efektifitas Sistem..., hlm. 234.

¹⁶Bambang Agus Diana, Konsep E-Office Menuju Perubahan Pelayanan Birokrasi Berbasis Digital (good governance) 6, No. 1 (2019): hlm. 13-14.

telah dirilis pada tahun 2015 dan di *upgrade* pada tahun 2018 untuk versi terbarunya. Untuk mengenalkan aplikasi haji pintar, Kementerian Agama melakukan berbagai cara seperti *Press Release* kepada wartawan terkait penggunaan aplikasi haji pintar dan mengajak masyarakat untuk mengunduh aplikasi tersebut. Selain itu, pihak Kementerian Agama juga melakukan *sounding* kepada pimpinan tertinggi bagian haji Kantor Wilayah. Hal ini dilakukan karena pihak Kanwil yang bertatap muka langsung dengan jamaah haji agar dapat menginformasikan, mendidik, memberi arahan kepada jamaah pada saat manasik massal, agar menggunakan aplikasi haji pintar. Penggunaan internet dan media sosial juga dijadikan sebagai tempat untuk mensosialisasikan aplikasi haji pintar. Fitur yang terdapat di dalam aplikasi haji pintar dapat memudahkan jamaah, seperti jadwal keberangkatan, konversi mata uang, tuntutan ibadah dan lain-lain.¹⁷

Pelayanan digital yang telah digunakan pemerintah salah satunya menggunakan *E-Government*. *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan agar lebih hemat biaya dan efisien, memudahkan pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Seperti penelitian yang dilakukan Zulfahmi dkk dalam jurnalnya berjudul “Efektivitas *Media E-Government* dalam Mendukung Transparansi Informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau”. Penggunaan website di Kanwil Kemenag Riau sebagai media *E-Government* sangat efektif dan efisien dalam mendukung transparansi

¹⁷Farhan Surya Fajriansah, “Strategi Komunikasi Kementerian Agama Republik Indonesia dalam Mensosialisasikan Aplikasi Haji Pintar”, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018, hlm 79-82.

informasi. Kemudahan yang diberikan melalui fasilitas-fasilitas website tersebut yang memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai informasi dengan sangat cepat, murah dan transparan, serta dapat dilihat dari umpan baliknya yang positif. Dengan transparansi melalui media website tersebut maka informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, kalangan bisnis, instansi/lembaga dan para pegawai tantang Kementerian Agama Provinsi Riau dapat diakses dengan mudah dan tidak perlu menunggu sehari-hari.¹⁸

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh M Rafi dkk, Analisis Kegunaan Website Kementerian Agama Provinsi DIY dan Provinsi Riau. Menurut penelitian dalam jurnal ini, dalam menangani keluhan masyarakat berbasis *E-Government* yang efektif, maka komitmen bersama dan kualitas sumber daya manusia bagi setiap individu yang terlibat tersebut adalah salah satu faktor pendukung terwujudnya efektifitas *E-Government*. Dalam mengembangkan sebuah *E-government*, membutuhkan sumber daya manusia yang ahli dalam teknologi informasi dan komitmen yang kuat antara pimpinan dan pegawai dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat secara maksimal. Dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat, maka kualitas website *government* dari pemerintah daerah harus berfungsi dengan baik yakni didukung oleh *hardware* dan *software* yang mumpuni serta berdampak pada akses dan respon sistem website yang lebih cepat dan efisien. Dalam layanan yang berbasis *e-government*, sosialisasi merupakan langkah awal yang harus ditempuh pemerintah dalam pengembangan teknologi

¹⁸Zulfahmi dkk, "Efektivitas *Media E-Government* dalam Mendukung Transparansi Informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau", *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi* 1, No. 1 (2019): hlm 4-9.

informasi dan komunikasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan kebijakan implementasi *e-government* adalah perencanaan yang matang, kemampuan dan ketrampilan, serta kepercayaan dan keyakinan dengan keberhasilan implementasi kebijakan.

Berbagai pembahasan mengenai manajemen sumber daya manusia dan layanan digital telah dikupas oleh banyak literatur. Hasil dari berbagai *literatur review* kebanyakan mengacu kepada implementasi, manfaat dan urgensi dari pelayanan teknologi berbasis digital. Melihat celah yang ditinggalkan oleh para peneliti sebelumnya, peneliti ingin membahas hal apa saja yang di butuhkan dalam peningkatan sumber daya manusia agar mahir pada bidang pelayanan berbasis digital seperti yang dibutuhkan pada era saat ini.

E. Kerangka Teori

1. Majemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengakuan terhadap pentingnya satuan tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang penting bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan personalia untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan bijak agar bermanfaat bagi individu, organisasi dan masyarakat.¹⁹ Menurut Drs. Malayu S.P. Hasibuan mengatakan bahwa, manajemen SDM merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien

¹⁹Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE, 2001), hlm. 5.

dalam membantu mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.²⁰

Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Orang yang melaksanakan aktivitas tersebut adalah manajer sumber daya manusia, yang memperoleh kewenangan dari manajer umum untuk mengelola manusia dalam suatu organisasi.²¹

a. Fungsi Manajemen SDM

Secara garis besar fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia dapat dideskripsikan, sebagai berikut:

1) Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia

Secara umum tujuan strategis perencanaan SDM adalah untuk mengidentifikasi kebutuhan dan ketersediaan SDM. Selain itu, juga bertujuan untuk mengembangkan program-program dalam rangka meminimalisir penyimpangan-penyimpangan atas dasar kepentingan individu dan organisasi. Agar tujuan tersebut dapat tercapai, maka perlu adanya *job analysis*, yakni proses pendeskripsikan dan pencatatan tentang jabatan/pekerjaan yang didasarkan pada uraian pekerjaan (*job description*) yang meliputi

²⁰Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber....*, hlm. 10.

²¹Wilson Bangun, *Manajemen Sumber....*, hlm. 6.

komponen-komponen, seperti: tugas-tugas, tujuan, tanggung jawab, kondisi kerja dan karakteristiknya. Setelah itu dibuatlah *job specification* (spesifikasi jabatan) yang memuat uraian tentang keterampilan-keterampilan, pengetahuan dan kemampuan serta kepribadian yang diperlukan individu untuk melaksanakan jenis jabatan tertentu.²²

2) Pengadaan staf sumber daya manusia

Setelah perencanaan terhadap kebutuhan-kebutuhan dilaksanakan, selanjutnya organisasi berusaha memenuhi kebutuhan tenaga sesuai dengan tipe pekerjaan, jumlah dan karakteristik personalia yang diperlukan. Imron menyatakan, aktifitas pokok fungsi pengadaan antara lain pelaksanaan rekrutmen calon tenaga (*job applicants*), pelaksanaan seleksi calon tenaga sesuai dengan pekerjaan dan karakteristik tenaga yang diperlukan dan penempatan penugasan/penguasaan staf.

3) Penilaian prestasi kerja

Penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*), menurut Rowland and Ferris adalah cara menentukan seberapa produktif staf tersebut dan apakah ia dapat bekerja efektif di masa yang akan datang, sehingga baik staf, organisasi dan masyarakat akan mendapatkan keuntungan. Dengan penilaian kinerja karyawan seperti ini, sangat dimungkinkan terbangun etos kerja dan

²²Baharuddin dan Moh. Makin, *Manajemen Pendidikan Islam (Transformasi Menuju Sekolah atau Madrasah Unggul)*, (Malang: UIN Maliki Press, 2009), hlm. 63.

penciptaan produk yang baik sekaligus. Fungsi dari penilaian prestasi kerja ini antara lain:

- a) Pengembangan manajemen.
 - b) Pengukuran dan peningkatan prestasi.
 - c) Membantu manajemen dalam melaksanakan fungsi kompensasi.
 - d) Membantu fungsi MSDM ke depan.
 - e) Media komunikasi antara atasan dan bawahan.²³
- 4) Pelatihan dan Pengembangan

Fungsi ini merupakan suatu usaha peningkatan prestasi kerja para personalia saat ini dan di masa datang, dengan kegiatan peningkatan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam belajar. Kegiatan pelatihan dan pengembangan tersebut perlu dilandasi prinsip-prinsip dasar pelaksanaan program pelatihan, yakni: motivasi individu, pengakuan perbedaan individual, kesempatan untuk melakukan kegiatan praktis, penguatan (*inforcement*) tujuan dan situasi belajar, serta semangat untuk pentransferan pengetahuan. Dua model pelatihan dan pengembangan yang dapat dilaksanakan adalah:

- a) *On the job programs*, yakni pelatihan yang dilaksanakan berdasarkan pengalaman langsung dalam bekerja di organisasi tertentu.
- b) *Off the job programs*, yakni model pelatihan di luar jabatan

²³Baharuddin dan Moh. Makin, *Manajemen Pendidikan...*, hlm.64.

yang dilaksanakan secara formal melalui kursus-kursus pendidikan dan pelatihan.²⁴

2. Pelayanan Digital Menggunakan E-Gov (*Electronic Government*)

Menurut The World Bank Group, *E-Government* merupakan upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik agar lebih baik.²⁵ E-Gov merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan dan pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien. E-Gov memiliki peranan penting bagi pemerintahan salah satunya adalah kebutuhan pemerintahan yang transparan dan tuntutan akan kemajuan zaman yang semakin pesat. Dan peran yang utama yaitu meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital.

E-government adalah suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang memiliki kepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi seperti internet dengan tujuan memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan. *E-Gov* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan

²⁴*Ibid*, hlm 64.

²⁵Falih Suedi dan Wardiyanto, *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan E-government*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)

interaktif. Penggunaan teknologi ini dapat meningkatkan pelayanan antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak lain.²⁶

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (Information and Communication Tecnologi, ICT) telah membawa pengaruh yang besar terutama bagi organisasi pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi ini telah memaksa organisasi pemerintah untuk melakukan transformasi besar-besaran agar selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Perubahan tersebut tidak hanya dalam produk layanan tetapi juga pada struktur dan manajemen organisasi. Secara konseptual, konsep dasar e-Goverment sebenarnya adalah bagaimana memeberikan pelayanan melalui elektronik (e-service), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer serta multimedia. Melalui pengembangan e-Gov ini, maka sejalan dengan itu dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.²⁷

Teknologi informasi digital berguna untuk menyimpan berbagai informasi yang diperlukan dalam bentuk file, sedangkan teknologi komunikasi merupakan teknologi yang dapat menghubungkan komunikasi jarak jauh. Pada mulanya komputer digunakan sebagai sarana menyimpan informasi akan tetapi seiring berkembangnya zaman komputer berubah menjadi teknologi informasi dan komunikasi dengan

²⁶Richardus Eko Indrajit, *Konsep dan Strategi Electronic Government* (Yogyakarta:Andi, 2006), hlm 36.

²⁷Erick S. Holle, "Pelayanan Public Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Pratek Maladminitrasi dalam Meningkatkan Public Service", *Jurnal Sasi* 17, no. 3, 2011, hlm: 26-27.

bantuan media internet. Begitupun pada penggunaan handphone pada awalnya digunakan sebagai komunikasi telepon dan pengiriman pesan, dengan munculnya media internet juga mengubah fungsi handphone menjadi media yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana mencari informasi.²⁸

a. Manfaat *E-Government*

Dengan menerapkan *E-Government* ada banyak manfaat yang bisa di rasakan oleh pemerintah dan masyarakat, diantaranya adalah sebagai berikut:²⁹

- 1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stake holder* nya baik dari masyarakat, bisnis maupun industri.
- 2) Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah.
- 3) Mengurangi biaya administrasi secara signifikan, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stake holder* nya untuk keperluan aktifitas sehari-hari.
- 4) Memberikan ruang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru dari interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

²⁸Erlina Puspita Sari, “Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital di Pondok Pesantren Wali Songo Ngabar” Tesis. Program Magister Prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. 2020. hlm. 36-37.

²⁹Richardus Eko Indrajit, Konsep dan Strategi..., hlm 5-6.

- 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- 6) Memberdayakan masyarakat dan pihak pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

b. Konsep *E-Government*

Konsep dasar dengan adanya *E-Government* ini adalah untuk meningkatkan pelayanan dan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain dengan memanfaatkan teknologi digital. Adapun konsep *E-Government* dapat diklasifikasikan sebagai berikut:³⁰

1) *Government to Citizens/Consumers*

Tipe G-to-C ini merupakan penerapan *E-Government* yang paling umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-Government* bertipe E-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

³⁰*Ibid*, hlm 52.

2) *Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, seperti perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

3) *Government to Governments*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar Negara dan kerjasama entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi

perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

3. Dalil Tentang Haji dan Umroh

Haji merupakan suatu bentuk ibadah yang sangat di impikan dan dirindukan oleh seluruh umat muslim di dunia sebagai bentuk penyempurnaan keislamannya. Ibadah haji adalah rukun islam yang kelima dan harus dilakukan oleh semua umat muslim yang telah mampu untuk menunaikannya. Ibadah haji berbeda dengan rukun islam yang lainnya karena memiliki karakteristik tersendiri dalam pelaksanaannya dan membutuhkan biaya yang cukup besar bagi negara yang jauh dari Makkah. Selain itu, ibadah haji juga membutuhkan kesiapan berupa kesehatan jasmani dan rohani. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah dalam Q.S Ali-Imran ayat 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa

mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”³¹

Ayat diatas menjadi dasar bahwa kewajiban melaksanakan ibadah haji yaitu bagi yang telah mampu melaksanakannya. Hukum wajib untuk ibadah haji hanya berlaku sekali seumur hidup. Apabila dikerjakan lebih dari satu kali maka haji kedua dan berikutnya hukumnya sunnah. Apabila dikerjakan mendapat pahala, namun apabila tidak dikerjakan tidak dinilai dosa.³²

Sedangkan umroh menurut istilah merupakan berkunjung ke Baitullah untuk melakukan ihrom dari miqot, tawaf, sa’i dan bercukur atau *tahallul* demi mengharap ridha Allah SWT. Hukum umroh ialah *Fardlu ‘ain* atas setiap muslim bagi yang mampu dan dilakukan sekali dalam seumur hidup. Umroh bisa dilakukan kapan saja sepanjang tahun. Umroh tidak terikat hanya pada beberapa bulan seperti ibadah haji, namun tidak dianjurkan pada tanggal 9 Dzulhijjah yaitu pada hari arafah dan pada tanggal 13 Dzulhijjah yang merupakan puncak pelaksanaan haji.³³ Anjuran untuk melakukan ibadah umroh didasarkan pada firman Allah SWT dalam surat Al-baqarah ayat 196:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۚ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ وَلَا تَحْلِفُوا
رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِنْ رَأْسِهِ فَفِدْيَةٌ

³¹Al-Qur’an dan Terjemahan (Solo: PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2016). Hlm: 62.

³²Ahmad jaelani, *Panduan Lengkap Ibadah Haji dan Umroh* (Yogyakarta: Buku Pintar, 2015), hlm:15.

³³Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama* (Bandung : Simbiosis Rekatama, 2016), hlm: 24.

مِنْ صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۖ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ
 مِنَ الْهَدْيِ ۖ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامُ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۗ تِلْكَ عَشْرَةٌ
 كَامِلَةٌ ۗ ذَلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلَهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ
 اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: "Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), maka wajiblah atasnya berfidyah, yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. Apabila kamu telah (merasa) aman, maka bagi siapa yang ingin mengerjakan 'umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. Tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. Demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). Dan bertakwalah

kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya”³⁴

Ayat diatas memiliki pemahaman bahwa ibadah haji dapat dikatakan sempurna apabila telah melakukan ibadah umroh untuk memperoleh ridho Allah SWT. Artinya meskipun dalam rukun islam hanya haji saja yang disebut, namun tetap tidak sempurna apabila seorang muslim hanya mengerjakan haji saja tanpa melakukan umroh. Akhirnya antara haji dan umroh menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.³⁵

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif, hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mendapatkan gambaran secara mendalam tentang pelayanan berbasis digital di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Kehadiran peneliti dilapangan menjadi hal yang *urgent* untuk mendapatkan data, pemahaman peneliti akan permasalahan juga menjadi pendukung kualitatif sebagai interpretasi data.³⁶ Penelitian kualitatif merupakan proses analisis data untuk memberikan informasi yang bersifat menerangkan dalam bentuk deskriptif atau uraian.³⁷ Pemilihan metode

³⁴Al-Qur'an dan Terjemahan (Solo: PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2016). Hlm: 30

³⁵Ahmad Jaelani, *Panduan Lengkap Ibadah...*, hlm: 26.

³⁶Rinduan Zain, "*Paradigma Penelitian*" (paper dipresentasikan dalam kuliah metodologi penelitian FITK UIN-SUKA, Yogyakarta, 14 September 2018).

³⁷Saifuddin Anwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hlm 5.

kualitatif didasarkan pada masalah penelitian tentang pelayanan menggunakan digital di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Masalah penelitian ini termasuk permasalahan yang kompleks pada situasi sosial dan hasilnya tidak dapat diukur sehingga tidak memungkinkan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kualitatif memiliki desain *fleksibel*, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang dapat berubah-ubah pada saat penelitian untuk mendapatkan informasi lebih dalam. Penelitian kualitatif juga memiliki sifat *naturalistik* dan *realistik*, sehingga memungkinkan peneliti mendapatkan informasi dari keadaan yang alamiah.³⁸

2. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan yang terkait dengan permasalahan dan fokus penelitian. Penentuan lokasi ini memiliki alasan karena terdapat pelayanan berbasis digital yang diterapkan di Seksi PHU. Selain itu, Kemenag Kota juga tengah ditinjau untuk menjadi WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

³⁸M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almansyur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hlm 2.

b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan april 2020 sampai bulan 20 Desember 2020, sempat terhenti karena adanya pandemi. Wawancara dilakukan kepada Kepala dan semua pegawai di Seksi PHU Kemenag Kota Yogyakarta.

3. Subyek Penelitian

Subyek penelitian merupakan informan yang dicari untuk pemecahan suatu masalah yang didasarkan pada 3 M (mengetahui, memahami, dan mengalami). Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Sampel merupakan sebagian dari populasi tersebut. Sedangkan objek penelitian adalah layanan informasi menggunakan digital. Populasi dalam penelitian mengenai manajemen sumber daya manusia dalam layanan digital yaitu kepala dan pegawai Seksi PHU. Adapun di Seksi PHU sendiri terdapat 1 kepala seksi PHU dan 5 pegawai seksi Pelayanan Haji dan Umroh (PHU).

Jenis teknik pengambilan sampel yang digunakan yakni *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu maksudnya pengambilan sample yang didasarkan pada kriteria 3 M (mengetahui, memahami dan mengalami). *Snowball sampling* merupakan teknik pengambilan sampel

dengan cara mencari sumber data pendukung sebagai penguat informasi dari subyek utama penelitian.³⁹

Untuk mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian, maka yang menjadi narasumber adalah:

- a. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kemenag Kota Yogyakarta yaitu bapak H. Arif Harjanto, SH.
- b. Pegawai Seksi PHU diantaranya adalah Bapak Oktavianes, SE (Penyusun Bahan), Bapak Ansori Jadid Muharom, SH (Pengelola Haji), Bapak Yuwono, SS (Pengolah Data dan Operator Siskohat) dan bapak Dhewan Suprayoga (Pengolah Data dan Operator Siskohat)

4. Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa cara pengumpulan data yang sering digunakan oleh peneliti. Peneliti bisa mengambil salah satu maupun menggabungkan sesuai kebutuhan penelitian. Akan tetapi, dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa cara pengumpulan data yaitu:

- a. Observasi

Observasi merupakan proses pengumpulan data di lapangan yang dilakukan dengan mengamati kondisi yang terjadi. Proses ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan kepada sampel yang kemudian hasil dari pengamatan tersebut didata dengan jelas. Observasi sangat membantu bagi peneliti, karena peneliti bisa mengetahui keadaan yang sesungguhnya terjadi secara alami dan tidak

³⁹Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm 298.

dibuat-buat.⁴⁰ Observasi digubakan peneliti untuk mencatat, menganalisis dan membuat kesimpulan tentang kegiatan yang dilakukan dalam proses manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan berbasis digital di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

b. Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti dengan responden yang dianggap tahu tentang subyek penelitian untuk mendapatkan informasi. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersifat terstruktur. Dengan metode wawancara, peneliti bisa mengetahui hal-hal yang lebih mendalam terkait dengan permasalahan yang diteliti, karena sumber data dalam penelitian kualitatif harus orang yang mengetahui, memahami serta mengalami.

c. Dokumentasi

Metode ini merupakan teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis data dalam bentuk dokumen baik tulisan maupun gambar atau karya-karya monumental dari seseorang atau informan. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁴¹

⁴⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan...*, hlm 240.

⁴¹*Ibid*, hlm 203

5. Metode Analisa Data

Data yang diperoleh kemudian dilakukan analisis data dengan menggunakan empat langkah. Langkah-langkah analisa data tersebut yaitu: *Transcript*, *Coding*, *Grouping*, *Comparing*, dan *Contrasting*.

- a. *Transcript*, yaitu proses olah data yang dilakukan dengan cara mengetik secara apa adanya berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan. Data yang diketik berupa jawaban dan pertanyaan-pertanyaan dari subyek penelitian, biasanya peneliti menggunakan *recorder* untuk merekam proses wawancara.
- b. *Coding*, merupakan proses yang dilakukan setelah selesai mentranskrip data atau memberikan label pada jawaban responden. Maksudnya dari jawaban yang diberikan oleh responden diberi label sesuai dengan variabel penelitian.
- c. *Grouping*, yaitu mengelompokkan atau mengklasifikasikan data dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan di lapangan untuk disamakan antara label yang satu dengan label yang lain sehingga memudahkan untuk analisa data.
- d. *Comparing* dan *Contrasting*, yaitu proses yang dilakukan setelah melakukan *grouping* dengan mencari persamaan dan perbedaan dari semua hasil jawaban responden. Dalam proses ini, peneliti memasukkan opini yang didasarkan pada data yang telah diperoleh melalui wawancara dan menarasikan persamaan dan perbedaannya. Setelah menarasikan persamaan dan perbedaan dari jawaban responden, maka

selanjutnya peneliti membandingkan hasil dari narasi dengan mengacu pada telaah pustaka yang telah diteliti oleh review sebelumnya.⁴²

6. Teknik Keabsahan

Teknik pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah pemeriksaan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut sebagai pembanding terhadap data yang diperoleh dalam penelitian ini.

Dengan menggunakan teknik triangulasi dengan sumber, peneliti akan membandingkan hasil wawancara yang didapatkan dari masing-masing sumber atau informan di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Hal ini dilakukan sebagai pembanding untuk pengecekan keabsahan informasi yang didapatkan. Data yang diperoleh dari beberapa informan tidak dapat disama ratakan, akan tetapi deskripsikan dan dikategorikan kemudian dispesifikasikan hingga dihasilkan suatu kesimpulan.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan untuk memperjelas dan memahami skripsi ini, penulis menyusun menjadi lima bab yang perinciannya adalah sebagai berikut:

Bab I berisi pendahuluan untuk mengantarkan pembahasan berdasarkan apa yang akan menjadi topik penelitian. Adapun didalamnya

⁴²Rinduan Zaen, "Olah Data Kualitatif" (paper dipresentasikan dalam kuliah metodologi penelitian FITK UIN-SUKA, Yogyakarta, Indonesia, 8 April, 2019)

terdapat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian penelitian terdahulu, landasan teori dan metode penelitian. Latar belakang masalah adalah yang memberikan gambaran mengenai hal-hal yang menjadi dasar penelitian. Rumusan masalah berisi pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan pembahasan sekaligus membatasi bahasan dalam penelitian tersebut. Tujuan dan kegunaan penelitian yaitu untuk menjelaskan pentingnya pembahasan dalam penelitian. Kajian penelitian yaitu untuk membandingkan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Landasan teori berisi kajian dan penjelasan teori yang berkaitan dengan judul. Metode penelitian yaitu berisi teknis pengambilan dan langkah-langkah dalam pengolahan data. Sistematika pembahasan yaitu menjelaskan gambaran secara sistematis dari penelitian ini.

Bab II berisi tentang gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang mencakup latar belakang berdirinya, letak geografis, visi misi, tujuan, struktur organisasi, keadaan sarana dan prasarana, data pegawai, unit kerja pegawai, serta program kegiatan dari masing-masing unit kerja di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

Bab III berisi pembahasan hasil dari penelitian tentang manajemen sumber daya manusia untuk pelayanan menggunakan informasi digital di Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Pada bab ini, penulis akan menjelaskan terkait hasil analisis data yang diperoleh di lapangan yang disertai dengan pemaknaan dan penjelasan lebih mendalam

terkait manajemen sumber daya manusia dan pelayanan digital di Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta

Bab IV berisi tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan, saran-saran dan penutup. Selain itu skripsi ini dilengkapi dengan daftar pustaka, curriculum vitae dan lampiran-lampiran.



BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh setelah melakukan penelitian tentang manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan berbasis digital di Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta penulis dapat menarik beberapa kesimpulan.

Berikut kesimpulan yang dapat diperoleh:

1. Manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan berbasis digital menerapkan fungsi manajemen sumber daya manusia yang meliputi:
 - a. Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia : Perencanaan kebutuhan SDM telah ditentukan oleh Kantor Wilayah Kemenag Provinsi Yogyakarta sebagai instansi yang berwenang dalam penempatan pegawai.
 - b. Pengadaan staf sumber daya manusia : Proses pengadaan staf SDM telah ditentukan oleh Kantor Wilayah Kemenag Provinsi Yogyakarta sebagai instansi yang berwenang. Job description juga telah ditentukan di dalam PAMA (Peraturan Menteri Agama) Nomor 65 Tahun 2015 Pasal 16 Ayat 3 dan 4.
 - c. Penilaian prestasi kerja : Penilaian prestasi kerja dilakukan setahun sekali oleh kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta dan setiap pegawai dengan kinerja terbaik akan diberi penghargaan.

d. Pelatihan dan Pengembangan : Program pelatihan setiap pegawai yaitu DDTK (Diklat di Tempat Kerja) yang diselenggarakan oleh Balai Diklat di Semarang dengan terjun ke setiap kantor. Untuk operator SISKOHAT pelatihan dilakukan hanya sekali untuk mendapatkan sertifikat.

2. Pelayanan Berbasis Digital di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam mengadakan pelayanan berbasis digital memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang pada masa ini. Bentuk pelayanan berbasis digitalnya menggunakan media elektronik yang mudah, efektif dan efisien bagi masyarakat. Media elektronik tersebut berupa website resmi yang berisi informasi-informasi terkait kegiatan Kantor Kemenag Kota Yogyakarta, dan informasi mengenai penyelenggaraan haji dan umroh. Selain website ada juga aplikasi yang dapat diakses oleh masyarakat yaitu aplikasi Haji Pintar dan aplikasi Umroh Cerdas dan JSS (Jogja Smart Service) dimana dengan adanya dua aplikasi tersebut dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi perihal haji dan umroh. Dalam lingkup internal Kantor Kemenag Kota Yogyakarta telah menggunakan *finger print* sebagai absensi pegawai dan aplikasi *whatsApp* sebagai tempat untuk saling bertukar informasi antar pegawai.

3. Faktor pendukung pelayanan berbasis digital di Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Yogyakarta antara lain ketersediaan SDM yang memadai,

sarana an prasarana yang mendukung dan letak geografis Kantor Kemenag Kota Yogyakarta. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu sistem aplikasi sering mengalami maintenance dan usia para calon jamaah haji yang sudah berusia lanjut sehingga kurangnya pemahaman mengenai teknologi digital.

B. SARAN

Setelah rangkaian kegiatan selesai dan tanpa mengurangi rasa hormat kepada semua pihak yang telah membantu. Peneliti memberikan saran demi kemajuan bersama yaitu sebagai berikut:

1. Kepada PHU Kemenag Kota hendak terus meningkatkan dan mengembangkan pelayanan berbasis digital sebagai bentuk mengikuti perkembangan zaman. Di era revolusi industri 4.0 ini segala aktifitas akan menggunakan teknologi digital agar pekerjaan lebih mudah, efisien dan transparan.
2. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian mengenai kepuasan jamaah terhadap diberlakukannya pelayanan berbasis digital yang ada di Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Yogyakarta.

C. Kata Penutup

Alhamdulillahirabbil 'alamiin, segala puji syukur tercurahkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar meskipun terdapat kendala beberapa hal dalam proses penelitian. Penulis menyadari masih banyak kekurangan

dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca.

Penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua orang dan terutama bagi penulis dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi bagi dunia pendidikan.



DAFTAR PUSTAKA

- Almasri, M. Nazar. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi dalam Pendidikan Islam. *Jurnal Penelitian sosial keagamaan* 19 (2)..
- Anwar, Saifuddin. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baharuddin, Moh. Makin. *Manajemen Pendidikan Islam (Transformasi Menuju Sekolah atau Madrasah Unggul)*. Malang: UIN Maliki Press.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Diana, Bambang Agus. 2019. Konsep E-Office Menuju Perubahan Pelayanan Birokrasi Berbasis Digital (Good Governance). *Prosiding Seminar STIAM I* 6 (1).
- Djamal. 2015. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Eko Indrajit, Richardus. 2006. *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Fajriansah, Farhan Surya. 2018. Strategi Komunikasi Kementerian Agama Republik Indonesia dalam Mensosialisasikan Aplikasi Haji Pintar. *Skripsi*, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Faradilla Ummary. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Profesionalisme Pegawai Bidang Pendidikan Madrasah Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Ghony, M. Djunaidi dan Fauzan Almansyur. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hani Handoko. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Malayu S. P. Hasibuan. 2014. *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Holle, Erick S. 2011. Pelayanan Public Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Pratek Maladmitrasi dalam Meningkatkan Public Service. *Jurnal Sasi* 17 (3).
- Jaelani, Ahmad. 2015. *Panduan Lengkap Ibadah Haji dan Umroh*. Yogyakarta: Buku Pintar.

- Kalangi, Roosje. 2015. Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kabupaten Kepulauan Sangihe Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* 2 (1).
- Manullang, Marihot. 2006. *Manajemen Personalialia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Munawaroh, Zahrotun dkk. 2015. Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Jurnal Ilmu Dakwah* 35 (2).
- Samsuni. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. *Al-Falah* 17 (31).
- Sarbini, Ahmad dkk. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Optimalisasi Sertifikasi Pembimbing Manasik Ibadah Haji. KTI Prodi Manajemen Dakwah UIN Sunan Gunung Djati Bandung
- Sari, Erlina Puspita. 2020. Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital di Pondok Pesantren Wali Songo Ngabar. *Tesis*. Program Magister Prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Suedi, Falih dan Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan E-government*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama* Bandung : Simbiosis Rekatama.
- Susan, Eri. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 9 (2).
- Yuliani, Herni dkk. 2016. Implementasi Sistem Komputerisasi Haji dalam Transparansi Informasi kepada Calon Jamaah Haji. *Jurnal Manajemen Dakwah* 1 (2).
- Yusica, Tena Nisa dkk. 2017. Aktivitas Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Pelayanan Ibadah Haji. *Jurnal Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17 (2).
- Zaen, Rinduan. 2018. *Paradigma Penelitian*. paper dipresentasikan dalam kuliah metodologi penelitian FITK UIN-SUKA, Yogyakarta.
- Zaen, Rinduan. 2019. *Olah Data Kualitatif*. paper dipresentasikan dalam kuliah metodologi penelitian FITK UIN-SUKA, Yogyakarta.
- Zulfahmi dkk. 2019. Efektivitas *Media E-Government* dalam Mendukung Transparansi Informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi* 1 (1).

Zurnali, Cut. 2010. *Knowledge Worker: Kerangka Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Depan*. Bandung: Unpad Press: 78

