

**PENGEMBANGAN PENERAPAN APLIKASI SSKOHAT
(SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU) PADA
PELAYANAN JEMAAH HAJI REGULER DI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Oleh:

**Khoirunnisa'
NIM. 19102040019**

Pembimbing:

**Drs. M. Rosvid Ridla, M.Si.
NIP. 19670104 199303 1 003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2023



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-500/Un.02/DD/PP.00.9/03/2023

Tugas Akhir dengan judul : PENGEMBANGAN PENERAPAN APLIKASI SISKOHAT (SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU) PADA PELAYANAN JEMAAH HAJI REGULER DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : KHOIRUNNISA'
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040019
Telah diujikan pada : Jumat, 03 Maret 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 641d2652457ba



Penguji I
Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED

Valid ID: 64179d8b0540b



Penguji II
Shofi'unnafi, M.M.
SIGNED

Valid ID: 6412f39e7d61b



Yogyakarta, 03 Maret 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Murhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 641d2a1e2158e



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax (0274) 552230
Email: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Khoirunnisa'
NIM : 19102040019
Judul Skripsi : Pengembangan Penerapan Aplikasi SSKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) Pada Pelayanan Jemaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2022.

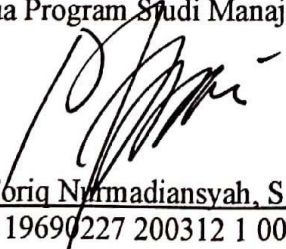
Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Sosial Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

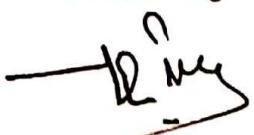
Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 27 Februari 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah


M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si
NIP. 19690227 200312 1 00 1

Pembimbing


Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si
NIP. 19670104 199303 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khoirunnisa'
NIM : 19102040019
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi


Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul Pengembangan Penerapan Aplikasi SSKOHAT (Sistem Informasi dan Komputersasi Haji Terpadu) Pada Pelayanan Jemaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2022 adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarism dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 27 Februari 2023

Yang menyatakan,




Khoirunnisa'
19102040019

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Kuasa

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Almamater Tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (١) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (٢) اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (٣) الَّذِي عَلَّمَ

بِالْقَلَمِ (٤) لَمْ يَلْمِ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (٥)

*Artinya: “Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia menciptakan manusia dan segumpal darah. Bacalah! Tuhanmulah yang Maha Mulia. Yang mengajar (manusia) dengan pena. Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya”.*¹

(Q.S Al-Alaq: 1 – 5)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahannya* melalui link <https://quran.kemenag.go.id/surah/96>, diakses pada tanggal 20 Februari 2023, pukul 17.45 WIB.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, taufiq serta hidayahnya peneliti diberikan kemudahan, kelancaran serta limpahan kasih sayang yang tiada hentinya sampai detik ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya yang telah menjadi suri teladan serta membawa para pengikutnya menuju ke jalan yang diridhai-Nya. Atas keberkahan dan keridhaan yang diberikan oleh Allah SWT, skripsi dengan judul “Pengembangan Penerapan Aplikasi SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) pada Pelayanan Jemaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2022” dapat diselesaikan dengan lancar.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti tidak dapat terlepas dari bimbingan, arahan, dukungan, doa, serta bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, dengan penuh rasa hormat dan ungkapan terimakasih peneliti sampaikan kepada;

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Bapak H. Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang tiada henti dan lelahnya selalu memberikan arahan, nasihat serta motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini. Terimakasih pula atas kesabaran, waktu dan doa-doa yang diberikan sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
5. Bapak Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang selalu memberikan arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan.
6. Segenap Bapak Ibu Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat berharga dan bermanfaat bagi peneliti.
7. Bapak H. Nadhif, S.Ag., M.S.I., selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta atas izin dan kesempatan yang telah diberikan sehingga peneliti dalam melakukan praktikum profesi sekaligus penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.
8. Bapak Muhammad Tahrir, S.E., M.M., selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang telah memberikan informasi, dukungan, doa serta izin untuk melakukan penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

9. Segenap Bapak Ibu Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Bapak Oktavianes S.E, Ibu Winarsih S.Kom, Bapak Asrori Jadid M. S.H, Ibu Siti Rohmah dan terkhusus kepada Bapak Dhewan Suprayoga selaku operator SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) yang telah memberikan berbagai macam ilmu dan informasi sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
10. Ibu Anisa Daris Setyawati, Bapak Ridwan Novarian, Bapak Mulhendra, Ibu Ratna Wicitra, dan Ibu Sarah Fadiani Armedia selaku jemaah haji Kantor Kementerian Kota Yogyakarta atas kesediaan, waktu dan informasi yang telah diberikan kepada peneliti.
11. Orang tuaku tercinta, Bapak Mustofa dan Ibu Siamah yang telah sabar dalam merawat, mendidik serta membiayai peneliti sampai detik ini. Rasa terimakasih juga peneliti sampaikan atas dukungan, doa dan motivasi yang tiada henti dari orang tuaku tercinta, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan keberkahan dalam setiap langkah yang dijalaninya.
12. Kakakku tersayang, Bintil Qoryah yang selalu memberikan semangat dalam setiap proses yang dilalui selama masa penelitian.
13. Bapak K.H Chasan Abdullah dan Ibu Nyai Daviniatul Ulum beserta keluarga besar Pondok Pesantren Assalafiyah Mlangi yang telah memberikan doa, semangat, motivasi dan izinnya untuk dapat menyelesaikan penelitian ini.
14. Teman-temanku Praktikum Profesi di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, atas dukungan dan bantuannya sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

15. Segenap teman-temanku seperjuangan angkatan 2019 khususnya Fatimatuz Zahro, Kholidah Ukrima, Artyo Rizqi Syabantara, Maimunah Mahabbah, Andriyani yang tanpa disadari selalu memberikan semangat, hiburan, dan kekuatan dalam keadaan apapun.
16. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Kelompok 85 di Kabupaten Sukoharjo, Muhammad Faz Tzakka, M. Adda'i Ilaa Sabilil Huda, Anas Malik Hakimi, Nanda Rizki Ahmad Fauzan, Ahmad Muzakki, Raihan Fahmi Husain, Rodziatun Yulikha, Yunita Awalia, Mar'atus Sholihah Intikhani, Shely Akmala Bintan, Khoirunnisa Murdiyanti yang telah menjadi bagian baru dalam kehidupan peneliti.
17. Seseorang yang selalu membersamai dalam setiap suka maupun duka, memberikan arahan, dukungan serta tiada henti-hentinya dalam memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.
18. Serta semua pihak yang tak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terimakasih atas dukungan, motivasi, dan doa-doa yang terbaik yang dipanjatkan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Semoga kebaikan dan ketulusan seluruh pihak yang telah disebutkan di atas mendapatkan balasan kebaikan yang berlimpah dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa hasil dari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari seluruh pihak agar skripsi ini dapat dipublikasikan dengan hasil yang maksimal.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi para pembaca dan seluruh pihak khususnya untuk almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Aamiin*

Yogyakarta, 20 Februari 2023

Peneliti,

Khoirunnisa'

19102040019



ABSTRAK

Khoirunnisa', 19102040019, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul Pengembangan Penerapan Aplikasi SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) pada Pelayanan Jemaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan aplikasi SISKOHAT dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2022. Teori yang digunakan adalah teori pelayanan berbasis digital (*Electronic Government*) serta elemen sukses pengembangan pelayanan berbasis digital. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data-data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis interaktif model Miles dan Huberman yaitu koleksi data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta masih bersifat *top down*, artinya mengikuti arahan dan instruksi pengembangan yang dilakukan oleh pusat dengan menerapkan jenis pelayanan berbasis *publish*, *interact*, dan *control*. Berdasarkan indikator elemen sukses pengembangan pelayanan berbasis digital, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta telah memiliki ketiga indikator dari elemen sukses tersebut, diantaranya *support*, *capacity* dan *value*. Disisi lain, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta juga melakukan inovasi pada aplikasi SISKOHAT dengan menerapkan pengembangan secara mandiri dalam bentuk *back up* data jemaah haji reguler melalui aplikasi Excel untuk melakukan cek estimasi keberangkatan haji dengan kuota normal, memberikan catatan kepada jemaah yang belum menunaikan ibadah haji dan tidak diketahui keberadaannya, serta melakukan *monitoring* terhadap jemaah yang telah melakukan pembatalan dan pelimpahan porsi haji.

Kata Kunci: Pengembangan, SISKOHAT, Pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Kajian Pustaka.....	6
E. Kerangka Teori.....	12
F. Metode Penelitian.....	26
G. Sistematika Pembahasan	35
BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA	37
A. Sejarah Kementerian Agama Kota Yogyakarta	37

B. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	42
C. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	44
D. Tujuan dan Sasaran Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	45
E. Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	46
F. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	47
G. Jumlah Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	52
H. Sarana dan Prasana Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	53
I. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	55
J. Analisis Jabatan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	56
K. Sarana dan Prasana Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	64
BAB III PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	67
A. Gambaran Umum SISKOHAT	67
B. Pengembangan Aplikasi SISKOHAT Pada Pelayanan Jemaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	84
C. Elemen Sukses Pengembangan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	110
BAB IV PENUTUP	122
A. Kesimpulan	122
B. Saran.....	123

DAFTAR PUSTAKA125

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	33
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data.....	34
Gambar 2.1 Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	42
Gambar 2.2 Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	43
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta..	48
Gambar 2.4 Struktur Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah	56
Gambar 3.1 Aplikasi SISKOHAT Generasi 1	69
Gambar 3.2 Aplikasi SISKOHAT Generasi 2	69
Gambar 3.3 Komputer SISKOHAT	74
Gambar 3.4 <i>Printer</i> SISKOHAT	75
Gambar 3.5 <i>Web Camera</i> SISKOHAT	76
Gambar 3.6 <i>Router</i> SISKOHAT	77
Gambar 3.7 <i>HUB</i> SISKOHAT	78
Gambar 3.8 <i>UPS</i> SISKOHAT	79
Gambar 3.9 Tampilan Estimasi Keberangkatan di <i>Website</i>	86
Gambar 3.10 Tampilan Estimasi Keberangkatan di Aplikasi Haji Pintar	86
Gambar 3.11 Tampilan Konfirmasi E-Pendaftaran	93

Gambar 3.12 Tampilan Lanjutan Konfirmasi E-Pendaftaran	93
Gambar 3.13 Tampilan Menu Catatan Konfirmasi E-Pendaftaran	94
Gambar 3.14 Tampilan <i>Monitoring</i> Informasi Umrah.....	99
Gambar 3.15 Tampilan <i>Entry</i> Data Paspor dan Dokumen Pemvisaan	102
Gambar 3.16 Tampilan <i>Monitoring</i> Data Paspor dan Dokumen Pemvisaan	102
Gambar 3.17 Tampilan <i>Monitoring</i> Pendaftaran	104
Gambar 3.18 Tampilan <i>Monitoring</i> Konfirmasi E-Pendaftaran	105
Gambar 3.19 Tampilan <i>Website</i> Rain	107
Gambar 3.20 Tampilan <i>Monitoring</i> Pembatalan.....	108
Gambar 3.21 Topologi Jaringan SISKOHAT Kabupaten/Kota.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekap Hasil Analisis Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2.1 Jumlah Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	53
Tabel 2.2 Sarana dan Prasarana di Lingkungan Kantor dan Ruang PTSP.....	54
Tabel 2.3 Sarana dan Prasarana Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	64



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada tahun 1990, telah terjadi fenomena kecelakaan di terowongan Musa'iem Arab Saudi yang mengakibatkan 631 jemaah haji asal Indonesia meninggal dunia.² Pada saat itu, peranan teknologi informasi masih bersifat minim dan lambat sehingga pemerintah mengalami kesulitan dalam menginformasikan data jemaah haji kepada pihak keluarga. Disisi lain, pada tahun 1995 juga terjadi *over quota* yang menimbulkan *waiting list* bagi calon jemaah haji di mana proses pendaftaran yang dilakukan pada saat itu masih menggunakan sistem manual sehingga belum mampu memberikan jaminan kepastian keberangkatan kepada calon jemaah haji yang masuk dalam *waiting list*.³ Berangkat dari hal tersebut, akhirnya pemerintah berinisiatif untuk membentuk sebuah sistem yang mampu memberikan pelayanan kepada jemaah haji secara *online* dan *realtime* yang disebut dengan SSKOHAT.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, SSKOHAT merupakan kepanjangan dari Sistem Komputerisasi Terpadu atau Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu.⁴ SSKOHAT adalah teknologi

² Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 123.

³ Sri Ilham Lubis, *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia*, (Jakarta: Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia, 2016), hlm. 22.

⁴ Dokumen Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 Poin 21, diakses pada tanggal 15 September 2022, pukul 08.29 WIB.

informasi yang dikembangkan untuk sistem pendaftaran, pelunasan, pembatalan, pembentukan kloter, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan manajemen penyelenggaraan ibadah haji baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi. Pada awalnya, pemerintah dalam membangun SISKOHAT bekerjasama dengan PT. Garuda Indonesia. Namun pada tahun 1995, pemerintah menggunakan *main system* milik Garuda Indonesia sebagai *host* SISKOHAT yang tersambung dengan 7 Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH). Pada tahun 1996, pemerintah mulai membangun *host* sendiri dalam menginput data jemaah yang melakukan pendaftaran haji.⁵

Dalam proses pengembangannya, sistem yang dibangun untuk memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji selalu mengalami peningkatan yang begitu pesat. Awalnya, implementasi dari sistem ini hanya mampu memberikan pelayanan terkait dengan proses pendaftaran menggunakan perekaman foto dan sidik jari jemaah haji.⁶ Namun, hal tersebut dianggap kurang dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji sehingga pada tahun 2010 pemerintah melakukan pengembangan dengan meluncurkan SISKOHAT Gen-1 berbasis AS400 sebagai *legacy system* yang belum mampu diintegrasikan dengan multi platform dalam berbagai perangkat keras dan perangkat lunak yang berbeda.

⁵ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah ...*, hlm. 123.

⁶ *Ibid.*, hlm. 124.

Pada tahun 2014, pemerintah meluncurkan kembali SISKOHAT Gen-2 sebagai wujud perbaikan dan penyempurna dari SISKOHAT Gen-1 yang dikemas dalam bentuk aplikasi *web* dengan menggunakan perangkat lunak berbasis Sybase ASE (*Adaptive Server Edition*). Pada generasi ini, SISKOHAT sudah mampu terintegrasi dengan sistem aplikasi pengelolaan pengurusan dokumen visa perjalanan haji, sistem aplikasi akuntansi dan keuangan.⁷ Disisi lain, pada SISKOHAT Gen-2 juga dilengkapi dengan dua sistem aplikasi yang saling terkait yaitu sistem aplikasi *core* dan *switching*. Sistem tersebut bertanggungjawab dalam mengelola data-data jemaah haji serta mencatat transaksi pembayaran biaya setoran awal calon jemaah haji reguler saat pendaftaran dan pelunasan yang dikirimkan oleh BPS BPIH.⁸

Menurut Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, hadirnya SISKOHAT telah membawa perbaikan bagi pelayanan penyelenggaraan haji. Semula rangkaian proses penyelenggaraan ibadah haji mulai dari pendaftaran dilakukan secara manual dan dapat menghabiskan waktu berjam-jam, kini dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Terlepas dari kemajuan tersebut, penundaan keberangkatan ibadah haji yang berlangsung selama dua tahun berturut-turut akibat pandemi menjadikan Kementerian Agama Republik Indonesia melakukan pembaharuan dan pengembangan terhadap aplikasi SISKOHAT. Melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU), Kemenag RI berinovasi untuk

⁷ *Ibid.*, hlm. 125.

⁸ *Ibid.*, hlm. 126.

mengembangkan layanan ibadah haji berbasis digital guna memberikan kemudahan dan mempercepat layanan kepada jemaah haji reguler.⁹

Sistem pendaftaran yang awalnya hanya dapat dilakukan melalui aplikasi SISKOHAT, kini jemaah dapat melakukannya secara mandiri melalui aplikasi yang terintegrasi dengan SISKOHAT. Disisi lain, akibat kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk menerapkan *Work From Home* (WFH) pada masa pandemi, mengakibatkan adanya pengembangan terhadap aplikasi SISKOHAT dari sistem intranet menjadi internet yang bisa diakses tanpa menggunakan *router* atau modem melalui *Virtual Private Network* (VPN) yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah kepada operator SISKOHAT di masing-masing Kabupaten/Kota khususnya di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.¹⁰

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih lanjut mengenai pengembangan aplikasi SISKOHAT dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji reguler sehingga peneliti mengambil judul penelitian “Pengembangan Penerapan Aplikasi SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) pada Pelayanan Jemaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2022”.

⁹ Husni Anggoro, *Layanan Haji Didorong Berbasis Digital*, terbit (Kamis, 05 Agustus 2021), Kementerian Agama Republik Indonesia Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, <https://haji.kemenag.go.id/v4/layanan-haji-didorong-berbasis-digital>, diakses pada tanggal 09 November 2022, pukul 13.57 WIB.

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Dhewan Suprayoga selaku Operator SISKOHAT pada tanggal 07 November 2022 di ruang SISKOHAT, pukul 11.16 WIB.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengembangan penerapan aplikasi SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) pada pelayanan jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta tahun 2022 ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengembangan penerapan aplikasi SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) pada pelayanan jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta tahun 2022.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah:

a. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu dan sumber pengetahuan dalam bidang umum maupun keislaman, khususnya bagi program studi Manajemen Dakwah konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah yang berkaitan dengan pengembangan aplikasi SISKOHAT pada pelayanan jemaah haji reguler. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan atau referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya dengan objek yang sama atau subjek yang berbeda.

b. Secara praktis

Bagi instansi, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan saran serta berguna untuk perkembangan dan kemajuan di masa yang akan datang sebagai upaya untuk meningkatkan penggunaan aplikasi SISKOHAT dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji reguler. Kemudian, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi wawasan keilmuan bagi akademisi, praktisi, dan masyarakat umum.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka berisi tentang tinjauan atas penelitian dan karya ilmiah terdahulu.¹¹ Kajian pustaka digunakan untuk memperkaya data penelitian, serta menghindari adanya duplikasi hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Adapun beberapa hasil penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

Pertama, penelitian Az-Zahraty Annur tahun 2019 dengan judul “Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2018”.¹² Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang digunakan oleh Seksi

¹¹ Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014), hlm. 15.

¹² Az-Zahraty Annur, *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2018*, Skripsi (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019).

Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sangat efektif dalam meningkatkan kinerja pelayanan penyelenggaraan ibadah haji khususnya pendaftaran dan pembatalan haji. Hal tersebut diuji menggunakan enam faktor keefektifan sistem informasi diantaranya kualitas informasi, kualitas sistem, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi.

Kedua, penelitian Yeni Denisa Lestari, Joko Tri Nugraha dan Nike Mutiara Fauziah tahun 2019 dengan judul “Pengembangan *E-Government* Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang”.¹³ Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kabupaten Magelang telah menerapkan dua jenis pelayanan berbasis *e-government* yang meliputi *publish* dan *interact*. Pada kelas *publish*, pemerintah Kabupaten Magelang menyediakan layanan dalam bentuk *website* dan *Short Message Service* (SMS) yang dapat diakses oleh masyarakat untuk mengetahui informasi tentang aspirasi yang masuk beserta tanggapannya dari SKPD yang dituju. Selanjutnya, pada kelas *interact*, pemerintah Kabupaten Magelang memberikan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya melalui *website* Layanan Aspirasi Masyarakat. Dan pemerintah Kabupaten Magelang tidak menerapkan pelayanan jenis *transact* karena layanan aspirasi masyarakat bersifat gratis.

¹³ Yeni Denisa Lestari, Joko Tri Nugraha, dan Nike Mutiara Fauziah, “Pengembangan E-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang”, *Jurnal Ilmu Administrasi* Vol. 16 No. 2, 2019.

Ketiga, penelitian Bayu Nurrohman tahun 2020 dengan judul “*E-Government* Sebagai Upaya Inovasi Dalam Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Pandeglang”.¹⁴ Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan *e-government* sebagai upaya inovasi pelayanan pajak daerah di Kabupaten Pandeglang sudah berjalan dengan baik. Aplikasi yang dibangun telah menerapkan jenis-jenis pelayanan berbasis *e-government* yang meliputi *publish*, *interact*, dan *transact*. Pada kelas *publish*, dibentuk sebuah *website* guna menginformasikan segala hal yang berkaitan dengan pelayanan pajak di Kabupaten Pandeglang. Sedangkan pada kelas *interact*, disediakan aplikasi layanan pajak untuk *form* pengunjung, *form* pengaduan serta kontak yang bisa dihubungi oleh wajib pajak. Dan pada kelas *transact*, disediakan layanan pembayaran pajak secara *online*.

Keempat, penelitian Ahmad Faqih Mauludi tahun 2020 dengan judul “Efektivitas Penggunaan SSKOHAT dalam Pelayanan Haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI”.¹⁵ Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan penggunaan SSKOHAT dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji telah berjalan dengan sangat efektif. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kecanggihan sistem, sarana dan fasilitas sistem informasi, sumber daya manusia atau tenaga

¹⁴ Bayu Nurrohman, “E-Government Sebagai Upaya Inovasi Dalam Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Pandeglang”, *Jurnal Polinter: Kajian Politik dan Hubungan Internasional* Vol. 5 No. 2, 2020.

¹⁵ Ahmad Faqih Mauludi, *Efektivitas Penggunaan SSKOHAT Dalam Pelayanan Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI*, Skripsi (Jakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020).

ahli yang mumpuni, adanya standar operasional yang berlaku, posisi SISKOHAT sebagai *support system* dalam penyelenggaraan ibadah haji yang vital serta pembaharuan sistem yang terus dilakukan seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju.

Kelima, penelitian Nadia Arimbi Saraswati tahun 2021 dengan judul “Analisis Penerapan *E-Government* Melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar”.¹⁶ Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-Government* pada aplikasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu telah membawa kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Hal tersebut dapat dilihat dari elemen sukses pengembangan *e-Government* yaitu *support*, *capacity* dan *value*. Pada elemen *support*, aplikasi SISKOHAT mampu memberikan kemudahan kepada jemaah dalam melakukan pendaftaran. Kemudian pada elemen *capacity*, tersedianya sumber daya finansial dari negara dan segala perangkat yang menunjang dalam penerapan aplikasi SISKOHAT serta adanya sumber daya manusia yang mumpuni dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Sedangkan pada elemen *value*, masyarakat dapat dengan mudah memperoleh data terkait dengan perhajian serta memudahkan masyarakat dalam melakukan proses pendaftaran ibadah haji.

¹⁶ Nadia Arimbi Saraswati, *Analisis Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar*, Skripsi (Makassar: Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar, 2021).

Tabel 1.1
Rekap Hasil Analisis Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Nama Peneliti (Tahun)	Analisis Penelitian
1.	Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2018 (Skripsi)	Az-Zahraty Annur (2019)	Penggunaan aplikasi SISKOHAT sudah sangat efektif dalam meningkatkan kinerja pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Adapun perbedaan dari penelitian ini terletak pada teori dan fokus penelitian yang digunakan, dimana dalam penelitian ini lebih cenderung membahas tentang pengembangan aplikasi SISKOHAT dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada jemaah.
2.	Pengembangan <i>E-Government</i> Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang (Jurnal)	Yeni Denisa Lestari, Joko Tri Nugraha dan Nike Mutiara Fauziah (2019)	Pengembangan <i>e-government</i> melalui layanan aspirasi masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang sudah baik. Perbedaan dari penelitian ini terletak pada subjek dan objek yang digunakan. Disisi lain, dalam penelitian ini tidak hanya membahas mengenai pelayanan berbasis <i>e-government</i> namun juga elemen-elemen suksesnya yang meliputi <i>support</i> , <i>capacity</i> dan <i>value</i> .
3.	<i>E-Government</i> Sebagai Upaya Inovasi Dalam Pelayanan Pajak	Bayu Nurrohman (2020)	Upaya inovasi pelayanan pajak daerah melalui pelayanan berbasis digital (<i>e-government</i>) di

	Daerah Kabupaten Pandeglang (Jurnal)		Kabupaten Pandeglang sudah berjalan dengan baik. Adapun perbedaan dari penelitian ini terletak pada subjek dan objek penelitian. Dalam penelitian ini lebih menekankan pada penerapan <i>e-government</i> melalui SSKOHAT guna memberikan pelayanan kepada jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.
4.	Efektivitas Penggunaan SSKOHAT dalam Pelayanan Haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI (Skripsi)	Ahmad Faqih Mauludi (2020)	Penerapan penggunaan aplikasi SSKOHAT dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji telah berjalan dengan sangat efektif. Perbedaan dari penelitian ini terletak pada subjek, teori dan fokus masalah yang diteliti.
5.	Analisis Penerapan <i>E-Government</i> Melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar (Skripsi)	Nadia Arimbi Saraswati (2021)	Penerapan <i>e-government</i> pada aplikasi SSKOHAT telah membawa kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Adapun perbedaan dari penelitian ini terletak pada subjek dan fokus penelitian. Penelitian ini tidak hanya meneliti tentang elemen sukses penerapan <i>e-government</i> pada aplikasi SSKOHAT namun juga membahas mengenai pengembangan aplikasi SSKOHAT dalam menerapkan pelayanan berbasis digital yang meliputi <i>publish</i> , <i>interact</i> dan <i>transact</i> .

6.	Pengembangan Penerapan Aplikasi SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) Pada Pelayanan Jemaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2022 (Skripsi)	Khoirunnisa' (2023)	
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	--

Sumber: Dokumen Diolah, 2023

Berdasarkan kajian pustaka tersebut, maka penelitian yang secara khusus mendeskripsikan dan membahas tentang pengembangan penerapan aplikasi SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) pada pelayanan jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta belum pernah diteliti dan berbeda dengan penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini membahas mengenai pengembangan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta khususnya di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada aplikasi SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji reguler.

E. Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan konsep yang disusun untuk menganalisis dan memecahkan masalah dalam sebuah penelitian.¹⁷ Kerangka teori digunakan

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), hlm. 581.

oleh peneliti sebagai dasar pijakan dalam melakukan analisis terhadap masalah utama dalam penelitian. Adapun kerangka teori dalam penelitian ini meliputi:

1. Tinjauan Umum Tentang SSKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu)

a. Pengertian SSKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu)

Sistem informasi dan komputerisasi merupakan kumpulan dari beberapa perangkat keras dan perangkat lunak komputer serta perangkat manusia yang digunakan untuk mengolah data. Sistem informasi dan komputerisasi adalah sistem buatan manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu memberikan informasi bagi pengambil keputusan serta mengendalikan organisasi atau lembaga yang diinginkan.¹⁸

Di dalam sistem informasi dan komputerisasi terdapat elemen-elemen yang saling berhubungan agar dapat menjalankan suatu aktifitas dengan menggunakan komputer. Adapun elemen-elemen tersebut meliputi perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan manusia yang terlibat dalam pengoperasian serta pengaturan sistem komputer (*brainware*).¹⁹ Ketiga elemen tersebut harus saling berhubungan dan membentuk satu kesatuan agar tercapainya suatu sistem yang optimal.

¹⁸ Andri Kristanto, *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2008), hlm. 13.

¹⁹ Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm. 6.

Demi tercapainya kesuksesan penyelenggaraan haji di Indonesia, Kementerian Agama membentuk sebuah sistem informasi yang menjadi jantung atau tulang punggung dalam penyelenggaraan ibadah haji yang disebut dengan SISKOHAT. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019, SISKOHAT merupakan kepanjangan dari Sistem Komputerisasi Haji Terpadu atau Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu.²⁰ SISKOHAT adalah sistem berbasis teknologi informasi yang terdiri dari perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), aplikasi-aplikasi yang memberikan fasilitas pengelolaan haji terpadu serta perangkat jaringan komunikasi data terintegrasi.²¹ SISKOHAT merupakan sistem pelayanan pendataan yang dikembangkan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara *online* dan *realtime* antara Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Kantor Kementerian Agama yang ada di Indonesia dengan pusat komputer berada di Kementerian Agama Pusat. Adapun pengguna atau *user* dalam aplikasi SISKOHAT adalah unit kerja yang terkait dengan proses operasional haji yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, Kantor Wilayah Kementerian Provinsi, Embarkasi, Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Bank Penerima Setoran Biaya

²⁰ Dokumen Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 Poin 21, diakses pada tanggal 15 September 2022, pukul 08.39 WIB.

²¹ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah ...*, hlm. 123.

Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH), dan Kantor Urusan Haji Jeddah Arab Saudi (daerah kerja dan sektor yang ada di Jeddah Makkah).

Dalam pelaksanaannya, SSKOHAT dibentuk dengan menggunakan dua sistem aplikasi yang saling terkait, yaitu:²²

1) Sistem aplikasi *core*

Sistem ini bertanggung jawab dalam mengelola data-data jemaah haji sejak pendaftaran, pelunasan, pembatalan, pembentukan kloter, pemberangkatan, operasional jemaah selama di Arab Saudi sampai pemulangan jemaah haji kembali ke Tanah Air.

2) Sistem aplikasi *switching*

Sistem ini bertanggung jawab untuk mencatat transaksi pembayaran biaya setoran awal calon jemaah haji khusus saat pendaftaran dan saat pelunasan yang dikirimkan BPS BPIH Khusus. Sistem ini telah menggunakan format ASCII untuk memudahkan

integrasi dengan BPS BPIH Khusus. Sistem aplikasi ini dirancang agar mampu menangani transaksi jemaah haji minimal 15.000 transaksi dalam setiap jamnya.

²² *Ibid.*, hlm. 126.

b. Tujuan SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu)

Tujuan dibentuknya Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu adalah:²³

- 1) Calon jemaah haji dan masyarakat dapat memahami semua kebijakan pemerintah yang ada kaitannya dengan pembinaan dan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia dan Arab Saudi.
- 2) Memberikan pelayanan informasi haji kepada calon jemaah haji, jemaah haji, dan masyarakat luas.
- 3) Memberikan pelayanan informasi haji kepada masyarakat secara professional sehingga informasi dapat disampaikan secara cepat, tegas, dan akurat.
- 4) Meningkatkan wawasan dan pengetahuan calon jemaah haji dan masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji sehingga tercipta jemaah haji yang berwawasan dan mandiri.
- 5) Calon jemaah haji dan masyarakat dapat mengakses baik langsung ataupun tidak langsung semua data dan informasi tentang perhajian.
- 6) Calon jemaah haji dan masyarakat dapat mengetahui program atau kegiatan yang sudah atau akan berlangsung menyangkut proses persiapan haji di Indonesia dan di Arab Saudi.

²³ Departemen Agama Republik Indonesia, *Standarisasi Pusat Informasi Haji*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Bimbingan Haji, 2005), hlm. 5-6.

- 7) Wadah pertukaran berita perhajian antar pusat informasi haji di wilayah kota, provinsi, dan pusat.
- 8) Bahan untuk pengambilan kebijakan bagi para pimpinan dan sektor terkait dalam penyelenggaraan ibadah haji agar tercipta kelancaran dalam pembinaan haji.

c. Manfaat SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu)

Adapun manfaat dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu antara lain:

- 1) Sistem Informasi dan Komputerisasi untuk mengolah transaksi, mengurangi biaya, dan meningkatkan pendapatan sebagai produk atau pelayanan jasa.
- 2) Sistem Informasi dan Komputerisasi sebagai sistem untuk mengolah transaksi dan membuat berbagai laporan.
- 3) Sistem Informasi dan Komputerisasi untuk mengendalikan kegiatan perencanaan informasi, transformasi informasi, dan melaksanakan kegiatan koordinasi.²⁴

Di samping manfaat secara umum, SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) juga memiliki manfaat secara khusus dalam penyelenggaraan ibadah haji, diantaranya:²⁵

²⁴ Andri Kristanto, *Perencanaan Sistem Informasi ...*, hlm. 15.

²⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Majalah Realita Haji* Edisi I, (2012), hlm. 16.

- 1) Waktu yang bersamaan (*real time*) dapat langsung dihitung jumlah total dana keuangan setoran BPIH.
- 2) Pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun.
- 3) Ketersediaan *database* jemaah haji yang semakin terstruktur.
- 4) Kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status jemaah haji ke publik.

2. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata layan yang diartikan dengan membantu menyiapkan (mengurus) apa saja yang diperlukan seseorang.²⁶ Menurut Kotler dalam Fajar Laksana, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²⁷ Menurut Hodges sebagaimana yang dikutip oleh Sutarto bahwa pelayanan berasal dari kata melayani yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain.²⁸ Sedangkan menurut Komaruddin, pelayanan adalah alat-alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud atau prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk

²⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 826.

²⁷ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 85.

²⁸ Sutarto, *Dasar-Dasar Organisasi*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1998), hlm. 123.

memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen.²⁹ Dari beberapa pengertian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah sebuah tindakan yang dilakukan oleh seseorang dengan tujuan untuk memenuhi permintaan, kebutuhan, serta memuaskan pelanggan.

b. Pelayanan berbasis teknologi informasi

Seiring dengan perkembangan zaman, pelayanan yang ada di Indonesia juga turut mengalami kemajuan. Salah satu bentuk kemajuan tersebut adalah dengan adanya pelayanan berbasis teknologi informasi atau yang kita kenal dengan istilah pelayanan *online*. Hadirnya layanan yang dilakukan secara *online* ini tentu memberikan cukup banyak manfaat bagi lembaga, organisasi maupun masyarakat. Segala urusan yang masyarakat inginkan dapat terselesaikan dengan mudah dan cepat hanya dengan menggunakan bantuan ponsel atau PC tanpa perlu datang ke kantor.

Dalam ilmu pemerintahan, pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi disebut dengan *Electronic Government (e-Government)*. Menurut Bank Dunia dalam Samodra Wibawa, mendefinisikan *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Networks (WAN) internet*,

²⁹ Komarudin, *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*, (Bandung: Triyenda Karya, 1993), hlm. 448.

mobile competing yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.³⁰

Sedangkan menurut *The World Bank Group* dalam Falih Suaedi dan Bintoro Wardianto, *e-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.³¹ Pendapat lain menurut Indrajit, *e-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat yang berkepentingan dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan.³²

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *e-Government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai bentuk interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efektif dan efisien.

c. Jenis-jenis pelayanan berbasis teknologi informasi

Dalam implementasinya, pemerintah telah memberikan berbagai macam bentuk pelayanan kepada masyarakatnya melalui *e-government*.

³⁰ Samodra Wibawa, *Evaluasi Kebijakan Publik*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), hlm. 113.

³¹ Falih Suaedi dan Bintoro Wardianto, *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan E-Governance*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 54.

³² Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006), hlm. 4.

Adapun jenis-jenis pelayanan dalam *e-government* terbagi menjadi tiga kelas utama, diantaranya:³³

1) *Publish* (Menerbitkan)

Jenis ini merupakan implementasi dalam *e-government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas *publish* ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya agar dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan dalam jenis ini adalah komputer atau *handphone* melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) yang diinginkan kemudian *user* dapat melakukan *browsing* (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.

2) *Interact* (Berinteraksi)

Berbeda dengan kelas *publish* yang sifatnya pasif, pada kelas *interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Terdapat dua jenis aplikasi yang bisa dipergunakan. Pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari

³³ *Ibid.*, hlm. 29-32.

data atau informasi secara spesifik (pada kelas *publish, user* hanya dapat mengikuti *link* saja). Kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting, tele-conference, web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *email, Frequent ask questions, newsletter, mailing list*, dan lain sebagainya).

3) *Transact* (Transaksi)

Dalam penerapan *e-government* jenis ini, terjadi interaksi dua arah seperti pada kelas *interact*, hanya saja dalam jenis ini terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Dalam implementasinya, aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus terdapat sistem

keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi dapat terlindungi dengan baik.

d. Manfaat dan tujuan pelayanan berbasis teknologi informasi

Menurut Al-Gore dan Tony Blair sebagaimana yang dikutip oleh Richardus Eko Indrajit bahwa terdapat beberapa manfaat dari diterapkannya layanan berbasis teknologi informasi diantaranya:³⁴

³⁴ *Ibid.*, hlm. 5.

- 1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya.
- 2) Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- 3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan oleh pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- 4) Memberikan peluang bagi pemerintah dalam mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi.
- 6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Adapun tujuan dalam penerapan pelayanan berbasis teknologi informasi menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik), adalah:³⁵

³⁵ Dokumen Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Bab II Poin 3, diakses pada tanggal 15 September 2022, pukul 08.43 WIB.

- 1) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
 - 2) Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.
 - 3) Mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu.
- e. Elemen sukses pengembangan pelayanan berbasis teknologi informasi

Berdasarkan hasil kajian dan riset dari Harvard JFK *School of Government* sebagaimana yang dikutip oleh Richardus Eko Indrajit menyatakan bahwa dalam menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan dengan sungguh-sungguh diantaranya:³⁶

1) *Support* (Pendukung)

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti *trend* atau justru menentang inisiatif

yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-government*. Terdapat beberapa hal yang harus dimiliki oleh pemerintah dalam menerapkan elemen ini, antara lain:

- a) Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain dilakukan.

³⁶ Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government: Strategi...*, hlm. 15-18.

- b) Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintah untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
 - c) Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan yang kondusif untuk pengembangan *e-government*.
 - d) Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.
- 2) *Capacity* (Kemampuan)

Unsur kemampuan atau kebudayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan *e-government* menjadi kenyataan. Terdapat tiga hal yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial
- b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*.

- c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan

3) *Value* (Nilai)

Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan. Dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dari adanya penerapan *e-government* bukanlah berasal dari kalangan pemerintah saja melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data penelitian.³⁷

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif berarti proses untuk memahami dan mengeksplorasi objek dan subjek yang diteliti.³⁸ Dalam penelitian ini, metode kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan, menggambarkan keadaan secara

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV Alfabeta, 2009), hlm. 3.

³⁸ *Ibid.*, hlm. 6.

mendalam mengenai pengembangan penerapan aplikasi SSKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) pada pelayanan jemaah haji reguler di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2022.

2. Ruang Lingkup Penelitian

a. Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah batasan penelitian dimana peneliti dapat menentukannya dengan benda, hal, atau orang untuk melekatnya variabel penelitian.³⁹ Adapun subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, staf atau pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta serta jemaah haji Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

b. Objek penelitian

Objek penelitian adalah suatu yang menjadi titik fokus pada sebuah penelitian.⁴⁰ Adapun objek dalam penelitian ini adalah pengembangan penerapan aplikasi SSKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) pada pelayanan jemaah haji reguler.

³⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 2016), hlm. 26.

⁴⁰ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 8.

3. Sumber Data

a. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian tanpa adanya media perantara berupa opini orang secara individual atau kelompok, maupun kegiatan di Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Adapun metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer adalah dengan menggunakan metode wawancara dan metode observasi. Wawancara dilakukan dengan tatap muka dengan informan, sedangkan observasi dilakukan dengan datang langsung ke lokasi penelitian.

b. Data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang didapatkan secara tidak langsung dari subjek penelitian⁴¹ Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen tertulis seperti struktur organisasi, jumlah pegawai, sarana dan prasarana Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, struktur Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, maupun dokumen-dokumen lain yang mendukung penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik untuk mendapatkan data yang akurat dan memenuhi standar yang diterapkan. Teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: CV Alfabeta, 2018), hlm. 555.

dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Teknik ini bisa dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi.⁴² Adapun penjelasannya sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab secara langsung untuk menggali informasi dan data secara mendalam.⁴³ Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi *structured*, yaitu mulanya menanyakan terkait dengan serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu persatu diperdalam untuk mengecek pertanyaan lebih lanjut.⁴⁴ Adapun *key informant* dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta jemaah haji mengenai pengembangan penerapan aplikasi SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) pada pelayanan jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV Alfabeta, 2009), hlm. 38.

⁴³ *Ibid.*, hlm. 387.

⁴⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 1998), hlm. 183.

b. Observasi

Observasi merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan dengan pengamatan suatu objek yang diteliti.⁴⁵ Adapun metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipan. Jadi, dalam penelitian ini peneliti terlibat dalam kegiatan-kegiatan di dalamnya dengan memperhatikan dan mengamati kondisi lingkungan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat dan agenda.⁴⁶ Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang profil Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, struktur organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, topologi jaringan SISKOHAT, *tools* SISKOHAT serta dokumen pendukung lain sebagai pelengkap dari data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam yang berkaitan dengan pengembangan penerapan aplikasi SISKOHAT.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari, menyusun, dan mengelola data dengan cara mengelompokkan data sesuai dengan kategorinya,

⁴⁵ *Ibid.*, hlm. 384.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2010), hlm. 204.

menjabarkan, menganalisis, memilih hal penting dan dipelajari kemudian membuat kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Proses analisis data dimulai dengan menelaah data dari berbagai sumber, baik data pada wawancara, observasi yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan di lokasi penelitian, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman, bahwa analisis dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun analisis data menurut model Miles dan Huberman, yaitu:⁴⁷

a. *Data collection* (Koleksi data)

Koleksi data merupakan pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti untuk memudahkan dalam proses menganalisis dan mengolah data. Adapun pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan tiga metode yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

b. *Data reduction* (Reduksi data)

Pada tahap reduksi, data dan informasi diolah untuk menelaah keseluruhan data dari catatan lapangan. Telaah tersebut dilakukan untuk merangkum, menemukan hal-hal pokok atau penting dari objek yang diteliti serta membuang hal-hal yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2020), hlm. 322.

mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

c. *Data display* (Penyajian data)

Data yang diperoleh dari reduksi data kemudian disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sebagainya. Peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun penyajian data dalam penelitian ini berbentuk teks naratif yang diuraikan sesuai dengan kondisi yang ada di tempat penelitian.

d. *Conclusion drawing* (Penarikan kesimpulan)

Dalam langkah ini peneliti membuat kesimpulan awal yang dapat berubah apabila tidak didukung dengan bukti-bukti yang kuat dan mendukung. Kesimpulan dari penelitian kualitatif harus mampu menjawab rumusan masalah atau menemukan perkembangan adanya perkembangan baru seiring dengan dilakukannya penelitian di lapangan. Temuan-temuan dalam penelitian kualitatif dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya belum jelas sehingga setelah dilakukannya penelitian, maka objek tersebut menjadi jelas.

6. Teknik Uji Keabsahan Data

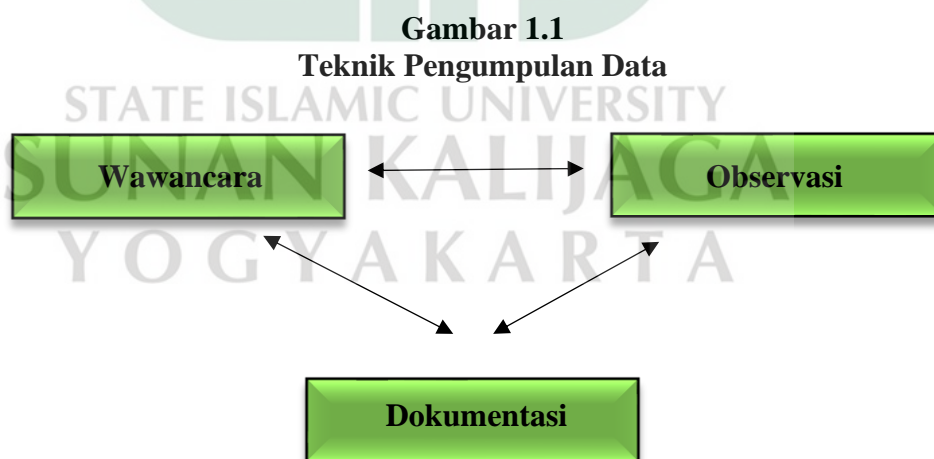
Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (objektivitas).⁴⁸ Penelitian

⁴⁸ *Ibid.*, hlm. 270.

ini menggunakan uji keabsahan data dengan menggunakan uji *credibility* (validitas internal). Kredibilitas atau kepercayaan terhadap data penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan penelitian, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi teman sejawat, analisis kasus *negative* dan *member check*.

Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan satu cara untuk menguji keabsahan data yaitu teknik triangulasi. Triangulasi dalam uji kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, cara, dan waktu. Tujuan dari triangulasi adalah untuk menguji kredibilitas data sekaligus meningkatkan pemahaman peneliti terhadap apa yang ditemukan. Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yakni triangulasi teknik pengumpulan data dan sumber.⁴⁹

Berikut uji keabsahan data menggunakan triangulasi teknik pengumpulan data:

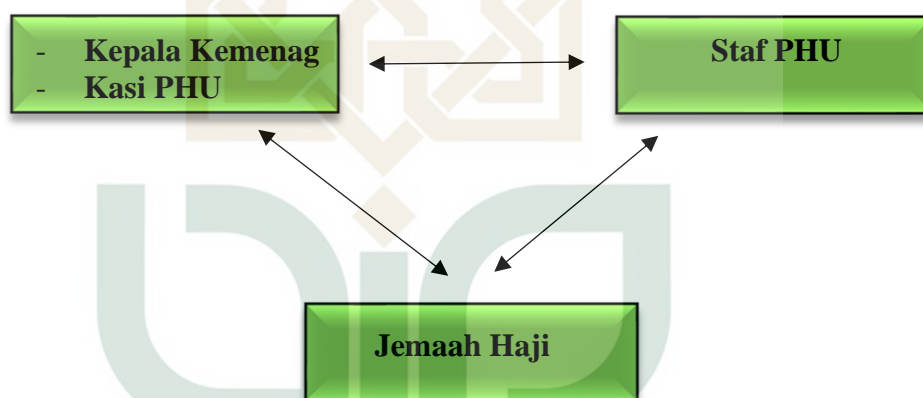


Sumber: Sugiyono, 2020.

⁴⁹ *Ibid.*, hlm. 439.

Triangulasi teknik pengumpulan data digunakan untuk menguji kredibilitas data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data yang didapat dari hasil wawancara di uji kebenarannya menggunakan observasi dan dokumentasi, begitupun sebaliknya. Jika terdapat data yang berbeda maka dilakukan diskusi lanjut untuk mendapatkan hasil yang dianggap benar dari sudut pandang yang berbeda-beda. Uji keabsahan data selanjutnya menggunakan triangulasi sumber data sebagai berikut:

Gambar 1.2
Triangulasi Sumber Data



Sumber: Diadopsi dari Sugiyono, 2020.

Triangulasi sumber data digunakan untuk menguji keabsahan data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.⁵⁰ Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data adalah Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, staf atau pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota

⁵⁰ *Ibid.*, hlm. 439.

Yogyakarta serta jemaah haji Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sebagai *user* (pengguna) dari pengembangan aplikasi SSKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu).

G. Sistematika Pembahasan

Gambaran umum dari skripsi ini akan dikemukakan melalui sistematika pembahasan yang dijabarkan sebagai berikut:

BAB I, berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II, berisi tentang gambaran umum dari Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang terdiri dari sejarah, letak geografis, visi dan misi, tujuan dan sasaran, tugas dan fungsi, struktur organisasi, jumlah pegawai, sarana dan prasarana Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, analisis jabatan serta sarana dan prasarana Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

BAB III, berisi tentang pokok permasalahan dari penelitian ini yaitu tentang analisis data dan hasil penelitian yang didapat dari lapangan berdasarkan rumusan masalah.

BAB IV, berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran yang dibutuhkan oleh lembaga Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang membangun khususnya terkait dengan pengembangan

penerapan aplikasi SSKOHAT pada pelayanan jemaah haji reguler, daftar pustaka dan lampiran-lampiran.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkait dengan pengembangan penerapan aplikasi SISKOHAT dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa secara umum, pengembangan aplikasi SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta masih bersifat *top down*, artinya sesuai dengan arahan dan instruksi dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Pengembangan tersebut dilakukan dengan menerapkan pelayanan berbasis digital pada kelas *publish, interact* dan *control*, dimana pelayanan berbasis *control* merupakan teori tambahan dari hasil analisis peneliti terhadap pengembangan aplikasi SISKOHAT.

Dalam mendukung kesuksesan pengembangan penerapan aplikasi SISKOHAT tersebut, pada elemen *support* (pendukung) Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah telah melakukan beberapa kali peremajaan pada perangkat keras dan perangkat lunak yang diikuti dengan peremajaan topologi jaringan SISKOHAT serta melakukan sosialisasi kepada jemaah haji reguler terkait dengan pelayanan ibadah haji berbasis digital. Pada elemen *capacity* (kemampuan), Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sudah mumpuni. Hal ini dibuktikan dengan dimilikinya sertifikat SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) oleh operator. Sedangkan pada elemen *value* (nilai), jemaah dapat dengan mudah

memperoleh segala informasi tentang haji, melakukan pendaftaran serta cek estimasi keberangkatan tanpa harus datang ke Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta juga melakukan inovasi dengan menerapkan pengembangan secara mandiri yang basis datanya diadopsi dari aplikasi SSKOHAT guna memberikan kemudahan pelayanan kepada jemaah haji reguler. Pengembangan ini terwujud dalam bentuk *back up* data jemaah yang *diinput* melalui aplikasi Excel untuk melakukan cek estimasi keberangkatan haji dengan kuota normal, memberikan catatan atau keterangan kepada jemaah yang belum menunaikan ibadah haji dan tidak diketahui keberadaannya, serta melakukan *monitoring* terhadap jemaah haji reguler yang telah melakukan pembatalan dan pelimpahan porsi haji.

B. Saran

Saran dari hasil temuan penelitian yang dilakukan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti merekomendasikan agar Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta melakukan inovasi terhadap pelayanan ibadah haji berbasis digital dengan tetap mengikuti pengembangan yang dilakukan oleh pusat serta tidak menghilangkan *back up* data jemaah dalam aplikasi Excel yang

telah dimiliki oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sebelumnya. Inovasi pengembangan tersebut dapat dikemas dalam bentuk sebuah aplikasi seperti membuat aplikasi SIJEKO (Sistem Informasi Jemaah Kota) yang digunakan untuk melakukan cek estimasi keberangkatan jemaah, serta memberikan layanan kepada jemaah yang ingin melakukan komunikasi dengan staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah seputar informasi haji tanpa harus datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Disisi lain sebagai upaya untuk meningkatkan sosialisasi kepada jemaah dalam menerapkan layanan ibadah haji berbasis digital, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dapat mengoptimalkan *platform* media sosial yang dimiliki oleh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat diteruskan oleh peneliti selanjutnya terkait dengan pengembangan aplikasi SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji reguler di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagai pusat SISKOHAT, sehingga mampu memperkaya khasanah keilmuan tentang pengembangan SISKOHAT khususnya manajemen dakwah konsentrasi manajemen haji dan umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, Husni, *Layanan Haji Didorong Berbasis Digital*, terbit (Kamis, 05 Agustus 2021), Kementerian Agama Republik Indonesia Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, <https://haji.kemenag.go.id/v4/layanan-haji-didorong-berbasis-digital>.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Bina Aksara, 1998.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Bina Aksara, 2016.
- Annur, Az-Zahraty, *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2018*, Skripsi, Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahannya*, <https://quran.kemenag.go.id/surah/96>.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Standarisasi Pusat Informasi Haji*, Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Bimbingan Haji, 2005.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Dokumen Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Bab II Poin 3.
- Dokumen Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
- Dokumen Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 Poin 21.
- Dokumentasi Formulir Analisis Jabatan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.
- Dokumentasi Profil Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

- Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.
- Hamid, Noor, *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Indrajit, Richardus Eko, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006.
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Majalah Realita Haji* Edisi I, 2012.
- Komarudin, *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*, Bandung: Triyenda Karya, 1993.
- Kristanto, Andri, *Perencanaan Sistem Informasi dan Aplikasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2007.
- Laksana, Fajar, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Lestari, Yeni Denisa, Joko Tri Nugraha, dan Nike Mutiara Fauziah, "Pengembangan *E-Government* Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang", *Jurnal Ilmu Administrasi* Vol. 16 No. 2, 2019.
- Lubis, Sri Ilham, *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia*, Jakarta: Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia, 2016.
- Mauludi, Ahmad Faqih, *Efektivitas Penggunaan SISKOHAT Dalam Pelayanan Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI*, Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020.
- Nurrohman, Bayu, *E-Government* Sebagai Upaya Inovasi Dalam Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Pandeglang, *Jurnal Polinter Program Studi Ilmu Politik* Vol. 5 No. 2, 2020.

- Saraswati, Nadia Arimbi, *Analisis Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar*, Skripsi, Makassar: Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar, 2021.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- Suaedi, Falih dan Bintoro Wardianto, *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan E-Government*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: CV Alfabeta, 2018.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*, Bandung: CV Alfabeta, 2020.
- Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Sutarto, *Dasar-Dasar Organisasi*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1998.
- Website Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, *Profil: Sejarah Kementerian Agama Kota Yogyakarta*, <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/profil/sejarah/>.
- Website Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, *Profil Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta*, <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/profil/>.
- Website Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, *Profil: Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Yogyakarta*, <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/profil/visi-misi/>.
- Website Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, *Profil: Tujuan Kementerian Agama Kota Yogyakarta*, <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/profil/tujuan/>.
- Website Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, *Profil: Sasaran Kementerian Agama Kota Yogyakarta*, <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/profil/sasaran/>.
- Website Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, *Profil: Tugas Pokok dan Fungsi Kementerian Agama Kota Yogyakarta*, <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/profil/tugas-dan-fungsi/>.

Website Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, *Profil: Daftar Pejabat Kementerian Agama Kota Yogyakarta*, <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/profil/daftar-pejabat/>.

Wibawa, Samodra, *Evaluasi Kebijakan Publik*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009.

