

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI DAN
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Riya Apriyana Putri
NIM 19102040056**

Pembimbing:

**Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.
NIP 19630210 199103 1 002**

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-873/Un.02/DD/PP.00.9/06/2023

Tugas Akhir dengan judul : EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAAT) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RIYA APRIYANA PUTRI
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040056
Telah diujikan pada : Rabu, 24 Mei 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. Mokhammad Nazili, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 647d4f02a8278



Penguji I
Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si
SIGNED

Valid ID: 647c6e1113e22



Penguji II
Shofi'unnafi, M.M.
SIGNED

Valid ID: 6477d728b4f0d



Yogyakarta, 24 Mei 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 647d65bc43e1b

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



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 saudara:

Nama : Riya Apriyana Putri
NIM : 19102040056
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi dan
Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Starata satu Program Studi Manajemen Dakwah.

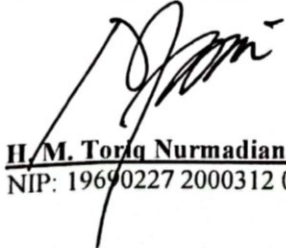
Dengan demikian kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb


Yogyakarta, 04 April 2023

Menyetujui

Ketua Prodi Manajemen Dakwah


H. M. Toriq Nurmadiansyah, M.Si
NIP: 19690227 2000312 00

Dosen Pembimbing


Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.
NIP: 19630210 199103 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riya Apriyana Putri
NIM : 19102040056
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme 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 banar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 04 April 2023

Yang menyatakakan



Riya Apriyana Putri
NIM. 19102040056

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

Alamamater Tercinta

Prodi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبْرَكًا وَهُدًى لِلْعَالَمِينَ

Artinya:

“Sesungguhnya rumah (ibadah) pertama yang dibangun untuk manusia adalah (Baitullah) yang (berada) di Bakkah (Makkah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi seluruh alam.”

(Q.S. Ali-Imran:96)¹



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya melalui link <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/3?from=96&to=96> diakses pada tanggal 05 April 2023 pukul 20.30 WIB.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas terselesaikan skripsi dengan judul *Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul*. Skripsi ini sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan sampai kepada umatnya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini memiliki banyak kekurangan mengingat terbatasnya kemampuan dan wawasan. Namun, atas bantuan dan do'a dari berbagai pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. M. Toriq Nurmandiansyah, S.Ag. M.S.I., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang senantiasa memberikan motivasi, semangat, bimbingan, dan doa.
4. Early Magfiroh Innayati, S. Ag., M.Si., selaku Dosen Penasihat Akademik yang senantiasa memberikan dukungan dan arahan.
5. Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah banyak berbagi ilmu, meluangkan waktu, kesabaran, serta ketulusan

dalam membimbing dan mengarahkan peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga dan bermanfaat.
7. Seluruh staf dan karyawan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan sumbangsih keilmuan dan memberi motivasi.
8. H. Ahmad Shidqi, S.Psi., M.Eng., selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yang telah memberikan izin penelitian.
9. Kepada Bapak Drs. H. Maskur Ashari, M.A., selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU), serta seluruh Pegawai Seksi Penyelenggara Haji Umroh (PHU) yakni: Pak Adam, Pak Agung, Bu Zati, dan Bu Tujilah yang telah memberikan ilmu dan wawasan, kesediaan waktu, dan juga motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teruntuk orang tua saya Ayahanda Ahmad Pairin dan Ibunda Sriana. Yang telah membimbing dengan segala jerih payah, kesabaran dan pengorbanan serta doa yang tak henti dipanjatkan untuk saya sehingga saya dapat menyelesaikan studi. Tidak lupa kakak saya Rina Eristiana dan Riyan Handoko, terima kasih atas semua bentuk kasih sayang, do'a, ilmu, dan motivasi yang telah diberikan kepada saya.
11. Teman saya dari kecil Widia IndahSari semoga kita semua selalu sehat dan sukses.
12. Sahabat-sahabatku tersayang yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terima kasih telah membantu, mendoakan, dan selalu memberi semangat.

13. Teman-teman angkatan 2019 Program Studi Manajemen Dakwah terima kasih untuk bantuan dan doanya.
14. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung yang tidak bisa disebutkan satu persatu saya ucapkan terima kasih.

Semoga kebaikan dan keikhlasan semua pihak yang telah disebutkan di atas mendapat balasan oleh Allah SWT. Hasil ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran dari berbagai pihak diperlukan demi kebaikan di masa yang akan datang. Semoga bermanfaat.

Yogyakarta, 03 April 2023

Peneliti

Riya Apriyana Putri
19102040056



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Riya Apriyana Putri, 19102040056, Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Penelitian ini juga dilatarbelakangi atas kesulitan Pemerintah Indonesia dalam mendata jemaah dan korban tragedi mina. Pada Tahun 1995 terjadi *over* kuota jumlah jemaah haji dan mengakibatkan meningkatnya daftar tunggu haji. Tidak hanya pendaftaran, pembatalan haji juga mengalami masa tunggu dalam pencairan dana. Peristiwa tersebut membuat pemerintah melakukan evaluasi dan mulai memperbarui sistem layanan yang sebelumnya manual menjadi sistem *online* yang penggunaannya tentu lebih efektif dioperasikan kapan saja dan dimana saja yaitu Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu atau disebut dengan SISKOHAT.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian teknik keabsahan data menggunakan triangulasi metode pengumpulan data dan triangulasi sumber data.

Hasil penelitian ini adalah Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang diterapkan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul sudah berjalan secara efektif. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan berjalannya berbagai macam fungsi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dengan maksimal. Kinerja sistem SISKOHAT yang cepat mempermudah dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kab. Bantul, karena semua proses pelayanan haji seperti pendaftaran dan pembatalan eksekusinya ada di SISKOHAT. Karena SISKOHAT adalah kunci dari pelayanan yang ada di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Selain itu, SISKOHAT memudahkan dalam berbagi dan memperoleh informasi terkait penyelenggaraan haji di Indonesia maupun di Arab Saudi, meningkatkan pengetahuan seputar perhajian kepada jemaah haji, dan dapat memberikan informasi keberangkatan haji bagi jemaah melalui aplikasi haji pintar yang sudah terhubung langsung dengan SISKOHAT.

Kata Kunci: *efektivitas, SISKOHAT, Kemenag Bantul.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	I
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	II
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	III
HALAMAN PERSEMBAHAN	IV
MOTTO	V
KATA PENGANTAR	VI
ABSTRAK	IX
DAFTAR ISI	X
DAFTAR GAMBAR	XII
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penelitian Terdahulu	6
F. Kerangka Teori	11
G. Metode Penelitian	19
H. Sistematika Pembahasan	26
BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL	28
A. Letak Geografis Kementerian Agama Kabupaten Bantul	28
B. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul	28
C. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul	32
D. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul	33

E. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah	39
F. Sarana dan Prasarana Penyelenggaraan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT).....	44
BAB III LAPORAN HASIL PENELITIAN.....	49
A. Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	49
B. Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	53
BAB IV PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Sumber Data.....	35
Gambar 1.2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	36
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kantor Kemenag Kabupaten Bantul	44
Gambar 2.2 Struktur Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten Bantul	50
Gambar 3.1 Ruang Kendali SISKOHAT Kemenag Kabupaten Bantul.....	68
Gambar 3.2 Komputer SISKOHAT Kemenag Kabupaten Bantul.....	69
Gambar 3.3 Kamera SISKOHAT Kemenag Kabupaten Bantul	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji merupakan ibadah yang istimewa bagi umat Islam. Keistimewaan rukun Islam ke lima ini terletak pada tempat dan waktu pelaksanaan yang ditentukan.² Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan. Tahun 1990-an, penyelenggaraan ibadah haji masih dilakukan secara manual sehingga sulit untuk dikontrol oleh pemerintah, sehingga terjadinya peristiwa kecelakaan di terowongan Mina yang memakan korban sebanyak 1.426 jiwa, dan 646 jiwa diantaranya adalah jemaah haji Indonesia. Akibatnya, pemerintah Indonesia kesulitan dalam mendata korban, dan menginformasikan musibah tersebut kepada keluarga korban dikarenakan teknologi informasi yang masih manual, sederhana, dan lambat. Peristiwa tersebut membuat pemerintah melakukan evaluasi dan mulai memperbaiki sistem layanan yang sebelumnya manual menjadi sistem *online* yang penggunaannya tentu lebih efektif dioperasikan kapan saja dan dimana saja yaitu Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu atau disebut dengan SISKOHAT.

Pada tahun 1995 melihat terjadinya *over* kuota dan pembatasan haji yang sedang bepergian ke daerah-daerah terpencil, yang mengakibatkan meningkatnya daftar tunggu haji di daerah-daerah tersebut. Ini menjadi isu serius bagi Kementerian Agama. Kemudian, Dirjen PHU menggandeng Garuda

² Arief Mufraini, *Dana Haji Indonesia: Harapan dalam Pengelolaan dan Teorisisasi Keuangan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia, 2021), hlm. 1.

Indonesia dalam meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dengan menggunakan sistem *mainframe* sebagai *host* Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang terkoneksi dengan tujuh Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS BPIH).

Dikembangkan sebagai sebuah sistem dalam penyelenggaraan haji dan umroh melalui teknologi informasi berbasis komputerisasi yang dilakukan di Tanah Air dan juga di Arab Saudi.³ Pengembangan sistem dalam penyelenggaraan haji selalu mengalami peningkatan yang pesat. Hingga pada tahun 2010 Kementerian Agama meluncurkan sistem informasi terbarunya yang disebut dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Gen-1, dan pada tahun 2014 Kementerian Agama kembali meluncurkan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Gen-2 sebagai penyempurna, yang mana sistem ini diaplikasikan secara *online* dengan jumlah BPS BPIH yang semakin banyak.

Perkembangan pembangunan SISKOHAT tidak hanya dirancang untuk melayani pendaftaran secara *online* dan *realtime*, tetapi lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap seluruh proses penyelenggaraan ibadah haji yang lebih cepat. Proses pendaftaran haji jemaah tidak lagi membutuhkan waktu berjam-jam bahkan berhari-hari karena penggunaan teknologi yang semakin maju. Suatu langkah yang tepat telah dilakukan oleh Kementerian Agama RI dalam upaya meningkatkan pelayanan haji yaitu dengan membangun SISKOHAT yang

³ Mellia Kusuma, *Efektivitas Sitem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Jemaah Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta*, Skripsi, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016), hlm. 5.

terhubung dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama serta Kementerian Agama seluruh Kabupaten atau Kota di Indonesia dengan *host* pusat komputer untuk penyimpanan seluruh *database* calon jemaah haji di Kementerian Agama RI.⁴

Penerapan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul membawa perbaikan bagi pelayanan penyelenggaraan haji. Semula pelayanan dilaksanakan secara manual dan dapat menghabiskan waktu berjam-jam bahkan berhari-hari sekarang menjadi mudah dan cepat. Terlepas dari kemajuan yang ada penerapan SISKOHAT juga masih memiliki kekurangan yang harus selalu di evaluasi demi kemajuan pelayanan penyelenggaraan haji yang efektif. Salah satu kekurangan penggunaan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul seperti, apabila sistem terjadi gangguan *server* maka akan mengakibatkan SISKOHAT menjadi *offline* yang artinya seluruh pelayanan pendaftaran haji khususnya yang menggunakan SISKOHAT seperti *input* data jemaah ke SPPH, foto dan sidik jari untuk kelengkapan SPPH hingga mencetak SPPH yang telah terisi nomor porsi menjadi terhambat.

Efektivitas Sitem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) meliputi bagaimana SISKOHAT berhasil menjalankan semua tugas pokok yang terkait dengan sistem komputer untuk menyelenggarakan ibadah haji dan memanfaatkan sumber daya untuk mewujudkan tujuan lembaga Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten

⁴ Zahrotun Munawaroh, dkk.,” Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji”, *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol. 35, No. 2, (Juli-Desember, 2015), hlm. 228.

Bantul. Suatu sistem dianggap berhasil jika sistem tersebut dapat membuat kontribusi yang nyata dalam melakukan pelaksanaan administrasi kelembagaan yang meliputi: efektivitas data yang diperoleh, pentingnya informasi data, yang mendukung dalam proses pengambilan keputusan. Dengan membenahi sistem haji, terus berupaya meningkatkan pelayanan haji, merupakan salah satu upaya membenahan pelayanan bagi calon jemaah haji.

Pengalaman peneliti yang telah melaksanakan praktikum profesi melihat dan mengamati dampak dari berkembangnya sistem informasi pada bidang penyelenggara haji dan umroh dengan sistem informasi dan komputerisasi tersebut sangat memudahkan bagi para jemaah haji dan juga staf yang mengelolanya. Dokumen atau data-data dari para jemaah akan ter input langsung pada SISKOHAT setelah memverifikasi data di Kementerian Agama untuk membuat Surat Pendaftaran Pergi Haji. Dalam sistem informasi dan komputerisasi inilah akan memudahkan pelayanan administrasi bagi jemaah haji. Dengan demikian peneliti tertarik ingin mengetahui apakah pelayanan sistem informasi dan komputerisasi di Kementerian Agama Kabupaten Bantul sudah efektif dan berjalan lancar atau terdapat hambatan di dalamnya.⁵

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin membahas skripsi dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul”**.

⁵ Hasil Observasi Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bantul, 21 Oktober 2022.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul ?
2. Bagaimana pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini:

1. Mengetahui efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.
2. Mengetahui pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Menjadi salah satu landasan dan bahan untuk penelitian ilmiah di bidang Manajemen Dakwah dalam meningkatkan kompetensi keilmuan khususnya konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah, serta dapat menambah literatur khususnya di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Memperluas dan menambah wawasan mengenai Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penerapan fungsi dan tugasnya dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.

2. Manfaat Praktis

Bagi lembaga, hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan yang bermanfaat dalam menentukan langkah selanjutnya untuk mencapai harapan yang diinginkan dan menjadi lebih baik dalam proses pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

Penelitian ini juga dapat menambah referensi yang berguna dalam peningkatan sistem komputerisasi haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berkaitan tentang “Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kementerian Agama Kabupaten Bantul”, di bawah ini merupakan beberapa penelitian terdahulu yang membahas masalah tersebut dan memiliki kemiripan dengan skripsi ini diantaranya :

1. Jurnal yang ditulis oleh Muhammad Saleh, dkk dengan judul Efektivitas SISKOHAT dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro, IAIN Metro (2022).⁶ Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan atau field research. Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keefektifan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kota Metro karena semakin banyaknya calon jamaah yang mendaftar haji di Kementerian

⁶ Muhammad Saleh. dkk, “Efektivitas SISKOHAT dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro”, *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* Vol. 2:1, (Metro, 2022), hlm. 37-47.

Agama Kota Metro, para staf seksi PHU merasa pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah kurang maksimal hal ini disebabkan jumlah staf yang terbatas. Oleh sebab itu, pendaftaran dan penyelenggaraan haji dibantu dengan menggunakan berbagai aplikasi, dengan aplikasi inti yakni Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang dapat meringkankan pendataan calon jamaah haji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro telah berlangsung secara efektif. SISKOHAT merupakan ujung tombak pelayanan haji, sebab semua proses pelayanan yang ada di haji khususnya di pendaftaran dan pembatalan itu eksekusinya ada di SISKOHAT. Tidak bisa terlaksana jika tidak ada SISKOHAT, jadi SISKOHAT adalah kunci dari pelayanan yang ada di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.

2. Jurnal yang ditulis oleh Helmi Ismail Fahmi dengan judul Pengaruh Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Garut, Universitas Garut (2021).⁷ Penelitian menggunakan metode *explanatory* dengan teknik survei. Populasi penelitian adalah Pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), Pegawai Kemenag Kabupaten Garut, dan Pegawai Bank Mitra Pelayanan Haji, berjumlah 30 orang. Teknik

⁷ Helmi Ismail Fahmi, "Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Garut", *Jurnal Publik* Vol. 15:2, (Garut, 2021), hlm.58-70.

sampling menggunakan sensus. Metode analisis data menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*).

Hasil pengujian hipotesis utama menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) berpengaruh nyata dan positif terhadap akses layanan haji dalam mewujudkan kualitas pelayanan haji sebesar 49,58 persen. Pengujian sub hipotesis menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) berpengaruh nyata dan positif terhadap akses layanan haji sebesar 53,88 persen. Penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) berpengaruh nyata dan positif terhadap kualitas pelayanan haji sebesar 35,02 persen. Akses layanan haji berpengaruh nyata dan positif terhadap kualitas pelayanan haji sebesar 14,56 persen. Temuan penting hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) belum optimal karena masalah waktu layanan SISKOHAT, jumlah pengguna yang mengakses SISKOHAT, kemudahan mempelajari SISKOHAT.

3. Skripsi yang ditulis Mutiara Rahmah Husani dengan judul Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan, UIN Syarif Hidayatullah (2022).⁸

⁸ Mutiara Rahmah H, *Efektivitas SISKOHAT dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro*, Skripsi (Jakarta Selatan: UIN Syarif Hidayatullah, 2022)

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan atau *field research*. Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara melalui kepustakaan dan wawancara langsung. Analisis data yang dilakukan melalui beberapa tahap yaitu: reduksi data, display data dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan telah berlangsung secara efektif yang dimana kendala-kendala atau faktor penghambatnya telah berkurang seiring dengan kecanggihan teknologi dari masa ke masa.

4. Skripsi dengan judul Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi oleh Putri Miftahul Jannah, UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, (2021).⁹

Penelitian ini mengkaji bagaimana Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Kesimpulan yang diperoleh bahwa penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sangat efektif dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Efektivitas Sistem Komputerisasi (SISKOHAT) mencakup

⁹ Putri Miftahul Jannah, *Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi*, Skripsi, (Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2021)

pendaftaran secara online dan realtime, penyimpanan database jamaah, pemrosesan dokumen paspor dan pemvisaan, pelunasan BPIH, bimbingan manasik haji dan pelayanan pendaftaran yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa persentase dari penyebaran angket kepada responden pendaftar haji bulan September-Oktober Tahun 2019 yaitu sebesar 97,74%. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi dikategorikan Efektif.

5. Skripsi dengan judul Efektivitas Layanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan, oleh Andi Suci Handayani, UIN Antasari Banjarmasin (2021).¹⁰ Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan penelitian lapangan (*field research*). Hasil dari penelitian ini bahwa SISKOHAT di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi sudah sangat efektif dalam meningkatkan pelayanan kepada jemaah. Terlihat bahwa penggunaan SISKOHAT telah sesuai dengan kebutuhan pengguna dan telah memberikan kemudahan, kecepatan, kelancaran dalam pelayanan ibadah Haji di Kalimantan Selatan.

Dari kelima penelitian tersebut memiliki kesamaan pada obyek penelitian yaitu SISKOHAT dengan pokok pembahasan dan berbagai metode yang

¹⁰ Andi Suci Handayani, *Efektivitas Layanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan* (Banjarmasin, UIN Antasari, 2021)

berbeda-beda, tetapi dari kelima penelitian ini tidak ditemukan penelitian yang fokus utamanya membahas tentang efektivitas pelayanan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Oleh karena itu peneliti bermaksud membahas penelitian tentang efektivitas pelayanan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

F. Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan konsep yang disusun untuk menganalisis dan memecahkan masalah dalam sebuah penelitian.¹¹ Kerangka teori digunakan oleh peneliti untuk mengkaji permasalahan dalam sebuah penelitian. Teori berguna menjadi titik tolak atau landasan berpikir dalam memecahkan atau menyoroti masalah. Fungsi kerangka teori yaitu sebagai dasar atau landasan peneliti dalam melakukan analisis terhadap suatu masalah. Kerangka teori dalam penelitian ini meliputi:

1. Tinjauan Umum Tentang Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti dicapainya keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Kata efektivitas sering diikuti dengan kata efisiensi, dimana keduanya erhubungan dengan produktivitas dari suatu tindakan atau hasil yang diinginkan.¹² Suatu yang efektif belum tentu efisien, demikian juga sebaliknya.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: ALFABETA, 2013), hlm. 581.

¹² Ahmad Qurtubi, *Administrasi Pendidikan, (Tinjauan Teori & Implementasi)*, (Surabaya: Jakat Media Publishing, 2019), hal. 116.

Menurut Effendy yang dikutip oleh Muhammad Sawir dalam bukunya efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan, dan anggota yang telah ditentukan.¹³ Menurut Sedarmayati efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah diteapkan dan adanya keterkaitan antara nilai-nilai yang bervariasi.¹⁴ Sondang P. Siagian menyatakan efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalkannya.¹⁵

Sedangkan Makmur mengungkapkan efektivitas berhubungan dengan tingkat kebenaran atau keberhasilan dan kesalahan. Ia berpendapat bahwa untuk menentukan tingkat efektivitas seseorang, kelompok, organisasi, bahkan sampai kepala negara kita harus melakukan perbandingan antara kebenaran atau ketepatan dengan kekeliruan atau yang dilakukan. Semakin rendah tingkatan kekeliruan atau kesalahan yang terjadi, tentu akan semakin mendekati ketepatan dalam pelaksanaan setiap aktivitas atau pekerjaan (tugas) dibebankan setiap orang.¹⁶

¹³ Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm. 126.

¹⁴ Sedarmayati, *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*, (Bandung: Bandar Maju, 2012), hlm. 89.

¹⁵ Sondang P. Siagian, *Filsafat Pendidikan*, (Jakarta: Haji Masagung, 1989), hlm. 125.

¹⁶ Makmur, *Efektivitas Kebijakan Kelemagaan Pengawasan*, (Bandung: Refika Aditama, 2011), hlm. 45.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan keberhasilan pencapaian suatu tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari berbagai pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Dalam konteks pencapaian tujuan, efektivitas berarti melakukan hal yang benar atau melakukan pekerjaan yang benar. Dengan demikian, efektivitas digambarkan sebagai proporsi apakah seorang pemimpin menyelesaikan semuanya dengan baik.

b. Ukuran Efektivitas

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, seperti yang telah dikemukakan oleh Sondang P. Siagian, yaitu:¹⁷

1) Faktor Waktu

Adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Hanya saja penggunaan ukuran tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif dari masing-masing individu yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2) Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan, dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor

¹⁷ Sondang P. Siagian, *Filsafat Pendidikan*,... hlm. 160

kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberian layanan kepada jemaah.

3) Gaya Pemberian Layanan

Faktor gaya pemberian layanan, merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksudkan dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi layanan dalam memberikan jasa kepada masyarakat. Bisa saja masyarakat merasa tidak sesuai dengan gaya pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan karena masih berbelit-belit dan tidak terkendali secara efektif. Jika berbicara tentang suatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang di anut oleh orang yang bersangkutan.

2. Tinjauan Tentang Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Philip Kotler menyatakan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁸ Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat menilai langsung terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Penerima layanan disebut sebagai konsumen atau pelanggan dapat dibedakan menjadi dua kelompok,

¹⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hlm. 83.

yaitu konsumen internal (*internal consumer*) atau pelanggan internal (*internal customer*), dan konsumen eksternal (*external consumer*) atau pelanggan eksternal (*external customer*).¹⁹

Pelayanan yang dibutuhkan manusia pada dasarnya terdapat dua jenis, yakni layanan jasmani yang sifatnya individu sebagai insan dan layanan administratif yang diserahkan orang beda selaku anggota organisasi, baik tersebut organisasi massa atau Negara.²⁰

b. Rancangan Pelayanan Prima

Menurut Rahmayanty yang dikutip oleh Hayat dalam bukunya merekomendasikan lima hal pokok dalam merancang pelayanan secara prima,²¹ yaitu :

1) Regulasi Pelayanan

Memudahkan pelayanan yang berkualitas, mudah, murah, baik, cepat, dan tepat, setiap organisasi harus membuat regulasi pelayanan yang jelas dan mudah dipahami. Regulasi ini harus memuat dasar hukum pelayanan, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, dan lain sebagainya. Dengan membangun regulasi yang tidak berbelit-belit, tumpang tindih, dan mengatur aturan dan jalannya pelayanan yang akan diberikan, diharapkan pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan yang diharapkan.

¹⁹ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), hlm. 12.

²⁰ Kiki Farida F. dan Juniarti, *Pelayanan SDM*, (Yogyakarta: Selat Media, 2022), hlm. 1.

²¹ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: Raja Grafindo, 2017), hlm. 17.

2) Fasilitas-Fasilitas Lainnya

Kualitas pelayanan yang memuaskan tidak hanya tergantung pada kompetensi sumber daya manusia, tetapi juga pada fasilitas dan sarana pendukung yang tepat. Oleh karena itu, sangat penting bagi kita untuk memastikan bahwa fasilitas yang tersedia memenuhi standar kualitas dan membantu meningkatkan kinerja pelayanan. Dengan memiliki fasilitas yang tepat, kita dapat menjamin pelayanan yang berkualitas dan memuaskan.

3) Peranan Tim Pengarah

Tim Pengarah adalah pengawas penuh dari manajemen tertinggi dalam organisasi. Mereka bertanggung jawab untuk memberikan arahan kepada penyelenggara pelayanan untuk membuat perencanaan yang tepat, melakukan monitoring, memberikan motivasi, menjadi teladan, bergabung dengan asosiasi untuk meningkatkan kualitas diri, melaksanakan konsep *plan, do, check and action*, memecahkan masalah, memberikan masukan dan saran, memberikan kepercayaan terhadap tugas dan tanggung jawab, melakukan *ghost shopping* dan melakukan analisis terhadap pelanggan yang beralih. Dengan begitu, kinerja penyelenggara pelayanan dapat terus dikontrol dengan arahan dan bimbingan dari tim pengarah.

4) Mudah, Murah, Cepat dan Manfaat

Kami tahu bahwa warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan yang mudah, murah, cepat, dan bermanfaat. Pelayanan yang

mudah berarti tidak berbelit-belit, tidak membuat repot, dan tidak dipersulit. Pelayanan yang murah berarti bisa dijangkau oleh semua lapisan masyarakat. Pelayanan yang cepat adalah harapan masyarakat dengan perkembangan teknologi dan informasi, pemerintah harus meningkatkan aspek pelayanan secara cepat. Pelayanan yang bermanfaat adalah hal yang penting, karena ini adalah kebutuhan masyarakat saat ini. Dengan demikian, kami berharap bahwa pelayanan yang kita terima akan membawa manfaat bagi kita.

5) Membudayakan memberikan pelayanan yang baik.

Dalam proses pembentukan budaya pelayanan yang baik perlu didukung oleh komunikasi, teknologi, dan peralatan yang mendukung pencapaian pelayanan yang prima.

Pelayanan yang baik tentunya dimulai dari sistem atau manajemen nya. Sistem yang baik yang dikelola oleh sumber daya manusia yang kompeten dapat melahirkan kinerja yang baik. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kegiatan atau tindakan dari staf SSKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Bantul dalam proses pelayanan ibadah haji di Tanah Air khususnya di Kabupaten Bantul.

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

a. Pengertian SSKOHAT

SSKOHAT merupakan media teknologi informasi dan komunikasi yang sebagai alat pendukung kerja. Setiap yang terkait dengan koneksi

jaringan dan data haji di Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) akan memanfaatkan teknologi ini. SISKOHAT mengalami perkembangan pada aspek pencatatan keuangan atas pendaftaran, pelunasan, dan pembatalan haji. Bukan hanya itu, sistem ini berintegrasi dengan penerbangan haji yang berkaitan pembentukan pramanifes, perbankan dalam hal mutasi keuangan, dan pastinya dengan seluruh bidang haji provinsi, kabupaten, dan kota.

Sudah banyak yang dilakukan sistem ini, termasuk percepatan pengurusan visa yang diterapkan Arab Saudi melalui e-haji. Banyak negara yang melakukan kajian dan studi untuk mempelajari mekanisme dan cara kerja sistem ini sebagai bahan perbaikan penyelenggaraan haji di negara masing-masing, sebut saja Mesir, Malaysia, dan Brunei Darussalam. Bahkan, sistem ini pernah diminta dan dipakai Komisi Pemilihan Umum (KPU) dalam Pemilihan Umum 1999 berbasis teknologi dalam penghitungan hasil dan rekapitulasi suara saat itu.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam penelitian ini menjelaskan bagaimana proses pengelolaan data dan informasi dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bantul dengan memanfaatkan sumber daya dan teknologi yang tersedia.

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

Tujuan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) diantaranya adalah:²²

²² Az-Zahraty Annur, *Efektivitas Sistem Informasi*,..... hlm. 15.

- 1) Calon jemaah haji dan masyarakat dapat memahami semua kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia.
- 2) Memberikan pelayanan informasi haji kepada calon jemaah haji, jemaah haji dan juga masyarakat luas.
- 3) Memberikan pelayanan informasi haji kepada masyarakat secara profesional dengan cepat, tegas, dan akurat.
- 4) Meningkatkan pengetahuan dan wawasan masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji sehingga terciptanya jemaah haji yang berwawasan dan mandiri.
- 5) Calon jemaah haji dan masyarakat dapat mengakses semua info tentang perhajian secara langsung maupun tidak langsung.
- 6) Masyarakat mengetahui program dan kegiatan yang akan dan sudah dilaksanakan terkait dengan perhajian.
- 7) Wadah pertukaran informasi tentang perhajian di semua tingkat dan daerah.
- 8) Bahan untuk pengambilan kebijakan bagi pemimpin dan sektor terkait dalam penyelenggaraan ibadah haji.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif atau

sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan dengan kondisi yang alamiah (*natural setting*).

Dalam penelitian ini dilakukan langsung turun lapangan untuk menggali dan mengamati yang berkenaan dengan Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan orang yang dapat memberikan data-data dan informasi mengenai apa yang diperlukan peneliti. Adapun yang menjadi subjek peneliti seperti Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, Kepala Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Bantul, Pegawai Pendaftaran dan Dokumen Haji Kementerian Agama Kabupaten Bantul, serta calon jemaah haji.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah topik masalah yang dikaji dalam penelitian ini, mengenai Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Bantul yang beralamat di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo no. 16, Bantul, D.I. Yogyakarta.

4. Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer sendiri adalah data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini didapatkan melalui Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Bantul, Pegawai PHU, serta calon jemaah haji.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data tambahan untuk mendukung dan melengkapi data primer. Seperti dokumen, arsip, profil lembaga, jurnal, buku, majalah, artikel dan semua informasi yang berkaitan dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

Data tambahan yang dimaksud meliputi dokumen dan arsip yang didapatkan dari berbagai sumber, meliputi gambaran umum lokasi penelitian dan sejarah berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan

permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.²³

Berkaitan dengan penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terstruktur kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, Kepala Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Bantul, Pegawai Pendaftaran dan Pembatalan Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul dan juga calon jemaah haji.

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan dengan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Menurut Nasution yang dikutip oleh Sugiyono dalam bukunya observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan.²⁴ Peneliti terjun langsung melakukan observasi ke Kementerian Agama Kabupaten Bantul untuk mengamati sistem kerja SISKOHAT, dengan langsung melihat bagaimana pengoperasian SISKOHAT dalam pelayanan ibadah haji.

c. Dokumentasi

Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 231.

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...* hlm. 226.

dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.²⁵

Peneliti memperoleh data melalui dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler untuk dijadikan bahan analisis dalam penelitian ini. Peneliti mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian untuk memperoleh data yang berhubungan dengan Efektivitas Pelayanan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Bantul, seperti dokumen profil maupun penelusuran referensi secara *online*.

6. Uji Keabsahan Data

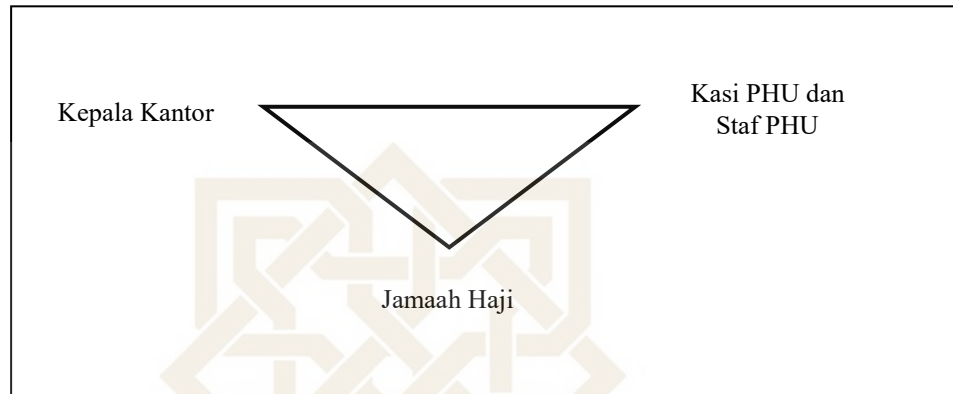
Penelitian ini menggunakan Triangulasi untuk uji keabsahan data. Tujuan dari triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...* hlm. 240.

a. Triangulasi Sumber Data²⁶

Gambar 1.1
Triangulasi Sumber Data

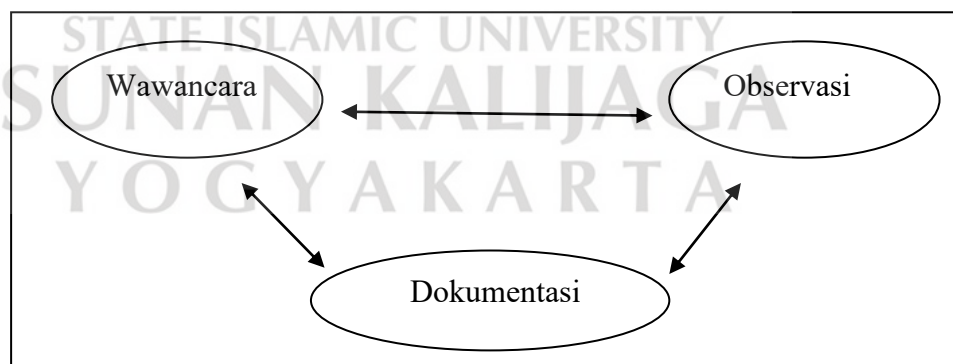


Sumber: Sugiyono, 2010

Peneletian ini membandingkan informasi yang diperoleh dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, Kepala Seksi PHU, Pegawai PHU serta calon jemaah haji.

b. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data²⁷

Gambar 1.2
Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



Sumber: Sugiyono, 2010

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 370.

²⁷ *Ibid.* hlm. 374.

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, dan sebaliknya.

7. Analisis Data

Untuk mengelola data hasil wawancara dan observasi, peneliti melakukan pengolahan data yang ditempuh dengan mengacu pada operasi dasar yang menghasilkan keluaran penting. Mengutip model dari Miles dan Huberman analisis di bagi menjadi beberapa tahap yaitu sebagai berikut :

a. Reduksi Data (*data reduction*)

Proses memilih data yang penting, membuat kategori, membuang yang tidak dipakai.²⁸ Data yang sudah dikumpulkan nantinya akan dikelompokkan menjadi data perlu dan tidak perlu. Data yang tidak perlu tidak akan dimasukkan ke dalam penelitian. Dengan begitu data akan lebih sederhana dan jelas untuk mempermudah pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian Data (*data display*)

Menampilkan data yang sudah direduksi dalam bentuk uraian teks naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami.²⁹

Tujuannya adalah agar lebih mudah untuk disampaikan dan dipahami oleh orang lain. Ini juga akan memudahkan penulis untuk menyerap informasi yang diperoleh.

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*,... hlm. 248.

²⁹ *Ibid*, hlm. 249.

c. Verifikasi Data

Dalam langkah ini peneliti membuat kesimpulan awal yang dapat berubah bila tidak didukung oleh bukti-bukti yang mendukung. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah atau penulis menemukan adanya perkembangan ketika berada di lapangan. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.³⁰

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan memiliki beberapa tahapan untuk memudahkan penyusunan dan pemahaman skripsi. Hal tersebut terpapar sebagai berikut:

BAB I: Pada bab ini berisi tentang pendahuluan yang membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II: Bab ini membahas tentang gambaran umum tentang Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul berupa sejarah lembaga, letak geografis, visi dan misi, struktur organisasi, seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

BAB III: Pada bab ini membahas tentang laporan penelitian bagaimana efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu

³⁰ *Ibid*, hlm. 253.

(SISKOHAT) dan bagaimana pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

BAB IV: Bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian ini yang berisikan tentang kesimpulan dan hasil penelitian yang di sesuaikan dengan rumusan masalah. Saran yang dibutuhkan oleh lembaga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yang membangun terkait dengan efektivitas pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), serta mencantumkan daftar pustaka dan lampiran-lampiran.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dengan memperhatikan pokok-pokok permasalahan yang diangkat dengan judul “Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul” maka dapat diambil kesimpulan bahwa Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul sudah berlangsung secara efektif. Hal ini dapat dibuktikan dengan berjalannya berbagai macam fungsi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dengan maksimal, terutama proses pendaftaran dan penyimpanan database seluruh jemaah haji menjadi lebih cepat dan tertata rapi. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu juga memberi kemudahan dalam berbagi dan memperoleh di kegiatan yang berlangsung menyangkut proses persiapan haji di Indonesia maupun di Arab Saudi. Dengan adanya SISKOHAT juga pendaftaran haji dapat dilaksanakan sepanjang tahun karena proses penyelenggaraan ibadah haji yang menjadi lebih cepat dan akurat.

B. Saran

Ada beberapa saran yang peneliti sampaikan dalam penelitian ini. Adapun saran dari peneliti untuk penelitian ini adalah:

1. Bagi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bantul

Mengantisipasi adanya gangguan yang dapat menghambat kinerja sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu sehingga pelayanan haji dapat berjalan secara efektif dan maksimal.

2. Bagi pihak peneliti selanjutnya

Saran untuk peneliti selanjutnya adalah pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) perlu di teliti lebih spesifik dan mendalam tidak hanya sebatas keefektifannya saja namun juga efisiensi sistem informasi tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdulatif. (2010). *Analisis Keberhasilan SISKOHAT Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY, Tesis*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Barata Adya, A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Fahmi, Ismail, H. Pengaruh Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) terhadap Akses Layanan Haji dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Garut. *Jurnal Publik Vol. 15, No. 02*, 58-70.
- Farida, Juniarti. (2022) *Pelayanan SDM*. Yogyakarta: Selat Media.
- Handayani, A. S. (2021). *Efektivitas Layanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan*. Banjarmasin: UIN Antasari.
- Hasil wawancara dengan Ahmad Shidqi selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, 8 Februari 2023.
- Hasil wawancara dengan Maskur Ashari selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bantul, 7 Maret 2023.
- Hasil wawancara dengan Adam Muhammad selaku Staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bantul, 8 Februari 2023.
- Hasil wawancara dengan Diah Ambarwati, selaku jemaah haji yang mendaftar tahun 2023, 7 Maret 2023.
- Hasil wawancara dengan Maisyatul Mufida, selaku jemaah haji yang mendaftar tahun 2023, 7 Maret 2023.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Raja Grafindo.
- Husani, M. R. (2022). *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan*. Jakarta Selatan: UIN Syarif Hidayatullah.
- Jannah, P. M. (2021). *Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi*. Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

- Jogiyanto, Z. M. Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol. 35, No. 2.
- Jogiyanto. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi*. Yogyakarta: ANDI Media.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengadlan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kristianto, A. (2007). *Perencanaan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, A. (2017). *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa*, Skripsi. Makassar: UIN Alauddin.
- Kusuma, M. (2016). *Efektivitas Sitem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Jemaah Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta*, Skripsi. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelemagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
- Moelong, J, L. (2007). *Metodoogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mufraini, A. (2021). *Dana Haji Indonesia: Harapan dalam Pengelolaan dan Teorisasi Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia.
- Muhammad, Saleh, D. (2022). Efektivitas SISKOHAT dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro. *Jurnal Manajemen Haji dan Umroh*, Vol. 2, No. 1, 37-47.
- Munawaroh, Z, dkk. (2015). Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol. 35, No. 2.
- Noer. M. (2018). *Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau*, Tesis. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Qurtubi, A. (2019). *Administrasi Pendidikan (Tijauan Teori & Implementasi)*. Surabaya: Jakat Media Publishing.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.

Sedamaryati. (2012). *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Bandar Maju.

Siagan Sondang, P. (1989). *Filsafat Pendidikan*. Jakarta: Haji Masagung.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV ALFABETA.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



LAMPIRAN-LAPIRAN



Wawancara dengan Bapak H. Ahmad Shidqi, S.Psi., M.Eng. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.



Wawancara dengan Bapak Drs. H. Maskur Ashari, M.A. Kepala Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Bantul.



Wawancara dengan Bapak Adam Muhammad Pegawai Seksi PHU Bagian
Pengelola SISKOHAT



Kondisi ruang SISKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Bantul

HASIL WAWANCARA I

Wawancara Kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

Nama : H. Ahmad Shidqi, S.Psi., M.Eng
 Jabatan : Kepala Kantor
 Lokasi : Kantor Kementerian Agama Kab. Bantul
 Pukul : 09.30

1. Bagaimana Latar Belakang Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul?

Jawaban: latar belakang berdirinya kemenag bantul ya tindak lanjut dari pemerintah setiap kabupaten/kota mempunyai kantor kementerian untuk mengakomodir setiap pelayanan yang ditempatkan di masing-masing kabupaten ini ada perwakilannya.

2. Apa Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul?

Jawaban: Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yaitu: “Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas, dan unggul, untuk mewujudkan Indonesia maju, yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”.

Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yaitu:

- a. Meningkatkan kesalehan umat beragama.
- b. Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama.
- c. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah, dan merata.

- d. Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu.
 - e. Meningkatkan produktivitas, dan daya saing Pendidikan; dan
 - f. Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).
3. Bagaimana struktur organisasi seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul?

Jawaban: di bawah kepala kantor kemudian ada kepala seksi dan dibawahnya ada pegawai.

4. Apa tugas dan fungsi seksi Penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul ?

Jawban: Pelayanan terhadap masyarakat terkait dengan pelaksanaan haji maupun umrah, mulai dari pendaftaran haji, rekomendasi umrah.

5. Bagaimana sejarah Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul?

Jawaban: karena kita mandatori tentu apa yang menjadi program di masing-masing seksi tidak terlepas dari kebijakan yang ada di pusat. terkait dengan siskohat pun juga demikian, kita menjalankan apa yang menjadi mandatori dari pusat, sehingga siskohat yang ada di kemenag kab bantul ini dari adanya siskohat di pusat.

6. Apa tujuan dibentuknya Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul?

Jawaban: menertibkan segala bentuk administrasi terkait dengan calon jamaah haji. pada siskohat jamaah dapat melihat nomor urut dll

HASIL WAWANCARA II

Wawancara Kepada Pegawai Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Bantul

Nama : Adam Muhammad
Jabatan : Pegawai PHU
Lokasi : Gedung PLHUT
Pukul : 10.00

A. Efektivitas SISKOHAT

Faktor Waktu:

1. Berapa Lama waktu yang diperlukan SISKOHAT untuk melayani jemaah haji?

Jawaban: ngga lama kok mbak paling cuma 15 menit itu buat entry data sama foto biometri.

2. Calon Jemaah yang datanya sudah di entry apakah langsung mendapatkan nomor porsi?

Jawaban: iya langsung mbak, jika data sudah benar semua dan sudah foto biometri setelah itu nomor porsi keluar.

3. Bagaimana distribusi informasi yang dikeluarkan oleh SISKOHAT? apakah lebih cepat atau lebih lambat?

Jawaban: tentunya semakin kesini semakin cepat ya mbak.

Faktor Kecermatan:

1. Apakah SISKOHAT pernah mengalami kerusakan baik data maupun sistem?

Jawaban: belum pernah mbak, ya sejauh ini baik-baik saja alhamdulillah.

2. Apakah informasi yang dikeluarkan SISKOHAT sangat bermanfaat bagi jemaah?

Jawaban: tentu sangat berguna ya mbak, dari situ calon jemaah maupun jemaah haji bisa mengetahui informasi terkait ibadah haji. Sejauh ini yang kami tau memang masih ada banyak keluhan dari calon jemaah mbak. Seperti ketika calon jemaah mencoba mencari data atau informasi mengenai masa tunggu keberangkatannya sampai tahun berapa, itu juga mereka belum tentu mereka bisa mengakses dari siskohat itu langsung. Jadi mereka masih perlu meminta bantuan petugas untuk mengecek data.

3. Apakah dengan SISKOHAT pelayanan menjadi cepat?

Jawaban: pastinya ya itu mbak karena semua proses pelayanan ibadah haji ada di SISKOHAT.

Gaya Pemberian Layanan:

1. Apakah petugas bersikap sopan dan santun kepada calon jemaah haji saat melayani pendaftaran?

Jawaban: disini kami bersikap sopan santun kepada seluruh calon atau jemaah haji mbak karena memang sop kita.

2. Apakah petugas melayani dengan sangat ramah?

Jawaban: jelas mbak semua petugas disini menerapkan pelayanan secara ramah dan baik kepada jemaah.

3. Apakah petugas disiplin saat memberikan pelayanan pendaftaran jemaah haji reguler?

Jawaban: disiplin mbak, disini tidak membeda-bedakan jemaah tetap diperlakukan sama.



B. Pelayanan SSKOHAT

Regulasi Pelayanan:

1. Bagaimana prosedur pelayanan yang berlaku pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Bantul?

Jawaban: online dan offline. kalau online ya sesudah ke bank untuk mendapat bukti validasi kemudian mengupload dokumen pendaftaran di siskohat aplikasi haji pintar atau pusaka. untuk yang offline jamaah datang ke kantor dengan membawa berkas persyaratan

2. Apakah prosedur pelayanan berbelit-belit ?

Jawaban: tidak. kami melayani jamaah tidak memakan banyak waktu, dengan catatan lancar aplikasinya

1. Apakah standar operasional pelayanan telah memberikan kemudahan bagi jamaah ?

Jawaban: kami cukup memberi kemudahan untuk jamaah

Fasilitas: STATE ISLAMIC UNIVERSITY

1. Sarana dan prasarana apa saja yang dijadikan sebagai penunjang penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul ?

Jawaban: contoh perangkatnya itu ada CPU dan handphone. Dimana dalam handphone tersebut ada aplikasi khusus yang digunakan untuk membantu petugas ketika SSKOHAT offline untuk mengecek informasi jamaah haji mbak. CPU itu penting bagi SSKOHAT. ya karena merupakan

pusat pengolahan data dalam sebuah komputer, apalagi kalo di Seksi PHU ya komputer SISKOHAT itu untuk penyimpanan data jemaah haji. CPU itu bisa dibilang otak dari komputer, cepat atau lambatnya kinerja SISKOHAT bisa dilihat dari kualitas CPU itu sendiri. Kalo di Kemenag Kab. Bantul ini insyaallah sudah berkualitas.

2. Bagaimana kondisi dan ketersediaan sarana dan prasarana di Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bantul ?

Jawaban: ya tersedia semua. kalo untuk komputer yang digunakan dalam SISKOHAT disini ada 3 komputer utama mbak, yang satu untuk pendaftaran haji, satu lagi untuk pembatalan haji, dan satu nya lagi komputer untuk mengentry data jemaah ke dalam sistem SISKOHAT. Di Kemenag Kab Bantul ini pake komputer merek Lenovo intel.

3. Apakah fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan telah sesuai dengan yang dibutuhkan ?

Jawaban: menurut kami sudah sesuai mbak. Di Seksi PHU ini ada beberapa perangkat lunak. terdapat Mozila versi 5.1, dan ini gak boleh di update, karena kalo di update nanti gak bisa masuk ke sistem SISKOHAT nya. Terus ada Java juga untuk aplikasi fotonya dan semua terhubung dengan SISKOHAT.

Peran Tim Pengarah:

1. Apakah sumber daya manusia di Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul sudah memadai ?

Jawaban: sudah memadai, insyaallah mampu

2. Bagaimana daya tangkap staf PHU dalam melayani dan memenuhi kebutuhan jemaah dengan cepat atau tanpa prosedur yang berbelit-belit ?

Jawaban: tidak, kami tidak akan membuat berbelit-belit kepada jemaah. karena yang lama itu malah di bank mba

Mudah, Murah, Cepat, Manfaat:

1. Apakah sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dapat digunakan dengan mudah dan memiliki keakuratan data?

Jawaban: kami cukup memberi kemudahan untuk jemaah, kami melayani jemaah memakan banyak waktu mbak paling 10-15 menit dengan catatan lancar aplikasinya, keakuratan data ini tergantung keakuratan data dari jemaah sendiri.

2. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk melayani jemaah ?

Jawaban: Rata-rata pendaftaran itu maksimal 15 menit, udah paling lama dan udah selesai ambil foto, ngobrol, untuk pembatalan itu ya cepet mbatalinnya SISKOHAT, tinggal klik pembatalan aja, tapi nanti ya lama paling pencairan dananya, kalo untuk akses informasi haji insyaallah cepet, kayak kuota, cek keberangkatan, dll.

3. Apakah ada biaya diluar ketentuan yang harus dibayar ?

Jawaban: tidak ada mbak, 0 rupiah

HASIL WAWANCARA III

Wawancara Kepada Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

Nama : Drs. Maskur Ashari, M.A.
 Jabatan : Kepala Seksi PHU Kemenag Bantul
 Lokasi : Gedung PLHUT
 Pukul : 09.00

A. Efektivitas SISKOHAT

Faktor Waktu:

1. Berapa Lama waktu yang diperlukan SISKOHAT untuk melayani jemaah haji?

Jawaban: kurang lebih 15 menit mbak itu udah lama karena biasanya sambil ngobrol dan lainnya.

2. Calon Jemaah yang datanya sudah di entry apakah langsung mendapatkan nomor porsinya?

Jawaban: iya mbak setelah foto biometri nanti keluar nomor porsinya jemaah.

3. Bagaimana distribusi informasi yang dikeluarkan oleh SISKOHAT? apakah lebih cepat atau lebih lambat?

Jawaban: SISKOHAT ini kan berbasis web ya mbak jadi sistem pelayanan kepada jemaah semakin kesini semakin cepat, dan dalam hal penyediaan data juga sudah jelas.

Faktor Kecermatan:

1. Apakah SISKOHAT pernah mengalami kerusakan baik data maupun sistem?

Jawaban: kalau kerusakan sistem belum pernah mbak, mungkin biasanya ada gangguan dari pusatnya gitu.

2. Apakah informasi yang dikeluarkan SISKOHAT sangat bermanfaat bagi Jemaah?

Jawaban: Sejauh ini sangat bermanfaat dan membantu ya mbak.

3. Apakah dengan SISKOHAT pelayanan menjadi cepat?

Jawaban: tentu saja ya itu mbak

Gaya Pemberian Layanan:

1. Apakah petugas bersikap sopan dan santun kepada calon jamaah haji saat melayani pendaftaran?

Jawaban: kalau itu sudah menjadi kewajiban kita ya mbak untuk bersikap ramah karena kan kita ini melayani orang lain.

2. Apakah petugas melayani dengan sangat ramah?

Jawaban: tentu saja mbak, saat menyapa atau salam kepada jemaah tidak lupa untuk tersenyum.

3. Apakah petugas disiplin saat memberikan pelayanan pendaftaran jamaah haji reguler?

Jawaban: tentu saja itu mbak.

B. Pelayanan SSKOHAT

Regulasi Pelayanan:

1. Bagaimana prosedur pelayanan yang berlaku pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Bantul?

Jawaban: semua pelayanan melalui pelayanan terpadu satu pintu. lalu mas
adam sebagai operator nya semua pelayanan tidak hanya haji.

2. Apakah prosedur pelayanan berbelit-belit ?

Jawaban: tidak mbak. kita sudah WBBM (wilayah birokrasi bersih
melayani) sehingga dapat melayani semudah-mudahnya, secepatnya,
ramah, dan penting 0 rupiah semua pelayanan tidak ada pungutan biaya
kecuali sudah ditentukan oleh pemerintah

3. Apakah standar operasional pelayanan telah memberikan kemudahan bagi jemaah ?

Jawaban: ya dengan adanya SSKOHAT ini sangat membantu petugas
dalam pelayanan kepada jemaah. Selain cepat dan mudah SSKOHAT ini
sangat bermanfaat bagi kita di PHU.

Fasilitas:

1. Bagaimana tata kelola ruang Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul?

Jawaban: ya itu diruangan tertentu khusus berbagai dengan sarana
prasarana termasuk internet 24 jam

2. Sarana dan prasarana apa saja yang dijadikan sebagai penunjang penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul ?

Jawaban: ya disana ada outer untuk ruang siskohat karena harus online kan mbak.

3. Bagaimana kondisi dan ketersediaan sarana dan prasarana di Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bantul ?

Jawaban: sudah tersedia insyallah karena haji ini termasuk primadona pelayanan di kemenag bantul yang didukung oleh sarana dan prasarana yang bagus

Peran Tim Pengarah:

1. Apakah sumber daya manusia di Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul sudah memadai ?

Jawaban: kalau dari kompetensi memadai dari segi jumlah itu kurang, karena itu kita perlu menambah. pegawai harus mendapatkan bimtek, diklat, atau pelatihan karena itu memang hak pegawai. diantara nilai profesionalisme ya karena dia mengikuti bimtek atau diklat.

2. Bagaimana daya tangkap staf PHU dalam melayani dan memenuhi kebutuhan jemaah dengan cepat atau tanpa prosedur yang berbelit-belit ?

Jawaban: bagus cepat dan profesional. Kita ada tiga untuk pegawai yang melayani terkait SISKOHAT, dan untuk saat ini sesuai dengan pembagiannya memang mereka itu bertugas untuk mengurus SISKOHAT.

3. Bagaimana kesopanan dan keramahan para staf PHU dalam memberikan pelayanan kepada jemaah ?

Jawaban: bagus dalam melayani itu ya harus dengan ramah,tersenyum. karena kehadiran tamu bukan sebuah gangguan untuk kita

Mudah, Murah, Cepat, Manfaat:

1. Apakah sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dapat digunakan dengan mudah?

Jawaban: sampe sekarang tidak ada kendala mbak. jaringan lancar. sistem pemberian layanan yang kami gunakan yaitu dengan membagi jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan tugasnya dan mekanisme pelayanan yang digunakan harus sesuai dengan prosedur yang ada, karena hal tersebut sudah di atur.

2. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk melayani jemaah ?

Jawaban: ya tergantung. kalau jemaah tau (prosedur) ya cepet. biasanya jemaah itu daftar sudah setor di bank dulu itu 10-15 menit ya selesai

3. Apakah ada biaya diluar ketentuan yang harus dibayar ?

Jawaban: tidak ada mbak tidak ada biaya sama sekali alias 0 rupiah

Membudayakan Memberikan Pelayanan Yang Baik:

1. Apakah staf PHU bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada jemaah ?

Jawaban: iya cukup profesional.

2. Apakah staf PHU memiliki sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada jemaah ?

Jawaban: iya sudah

3. Apakah staf PHU cukup responsif terhadap keluhan-keluhan jemaah dalam proses pelayanan ?

Jawaban: harus responsif. insyaallah memang kita bertugas di bidang itu



HASIL WAWANCARA IV

Wawancara Kepada Calon Jemaah Haji

Nama : Maisyatul Mufida
Pekerjaan : Mahasiswa
Lokasi : PLHUT
Tanggal : 7 Maret 2023
Pukul : 11.00

1. Apakah anda mengetahui apa yang dimaksud dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh ?

Jawaban: ya sedikit tau itu berupa aplikasi untuk pendaftaran dan pengurusan pelimpahan maupun pembatalan jamaah haji.

2. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh staf Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bantul?

Jawaban: Kalau bicara tentang waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan sejauh ini masih wajar saja. Lama waktu yang diperlukan tergantung jenis pelayanan apa yang kami butuhkan misalnya dalam pendaftaran haji waktu yang diperlukan hanya sekitar 15-20 menit saja mbak

3. Apakah anda merasa terbantu dan puas atas pelayanan dan keberadaan SISKOHAT ?

Jawaban: sangat terbantu sekali, karena sistem sudah otomatis informasi layanan

4. Manfaat apa sajakah yang bisa anda rasakan dengan keberadaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam

Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul ?

Jawaban: kita dapat mengetahui update keberangkatan jamaah haji, pembatalan dan data-data lainnya.

5. Bagaimana perkembangan pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul ?

Jawaban: perkembangannya sangat bagus sesuai dengan kebutuhan zaman sekarang

HASIL WAWANCARA V

Wawancara Kepada Calon Jemaah Haji

Nama : Diah Ambarwati
 Pekerjaan : PNS
 Lokasi : PLHUT
 Tanggal : 7 Maret 2023
 Pukul : 11.15

1. Apakah anda mengetahui apa yang dimaksud dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh ?

Jawaban: iya mbak saya tau, tapi ya gak terlalu mendalam.

2. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai Penyelenggaraan Ibadah Haji?

Jawaban: Waktu yang diperlukan dalam pelayanan biasa cepat biasa juga lambat karena kadang ada kendala teknis seperti jaringan yang lemot dari pusatnya atau kendala lainnya gitu mbak.

3. Apakah anda merasa terbantu dan puas atas pelayanan dan keberadaan SISKOHAT ?

Jawaban: pelayanan nya baik menurut saya mbak, kemarin saya nganter bpk saya kesini buat ngecek keberangkatan karena spph bpk saya terselip gatau kemana dan respon petugasnya ramah langsung di cek kan ke komputer.. selain itu juga tempatnya nyaman mbak walaupun antri ya nyaman tersedia teh dan kopi juga.

4. Manfaat apa sajakah yang bisa anda rasakan dengan keberadaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul ?

Jawaban: manfaatnya ya banyak mbak kebantu banget pas ngurus pendaftaran.

5. Bagaimana perkembangan pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul ?

Jawaban: semakin baik dan cepet lo mbak, tempatnya juga nyaman walaupun antri ya nyaman.