

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN IBADAH HAJI
DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEBUMEN**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Alfinatun Tsani Oktavianti
NIM. 19102040110**

Dosen Pembimbing Skripsi :

**Achmad Muhammad, M.Ag.
NIP. 19720719 200003 1 002**

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

2022



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-874/Un.02/DD/PP.00.9/06/2023

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN IBADAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEBUMEN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ALFINATUN TSANI OKTAVIANI
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040110
Telah diujikan pada : Selasa, 16 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

Achmad Muhammad, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 647d6498c2cd4



Penguji I

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 6477092e977dc



Penguji II

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

Valid ID: 6476fb5970624



Yogyakarta, 16 Mei 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 647d681fbd848



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga 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 : Alfinatun Tsani Oktavianti
NIM : 19102040110
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Proposal : Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen

telah 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 bidang Manajemen Dakwah.

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 09 Mei 2023

Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Dosen Pembimbing Skripsi


H. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag, M.Si.
NIP 19690227 200312 1 001


Achmad Muhammad, M.Ag.
NIP 19720719 200003 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfinatun Tsani Oktavianti
NIM : 19102040110
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen** adalah hasil karya pribadi dan 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 benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 09 Mei 2023

Yang menyatakan,



Alfinatun Tsani Oktavianti

19102040110

HALAMAN PERSEMBAHAN

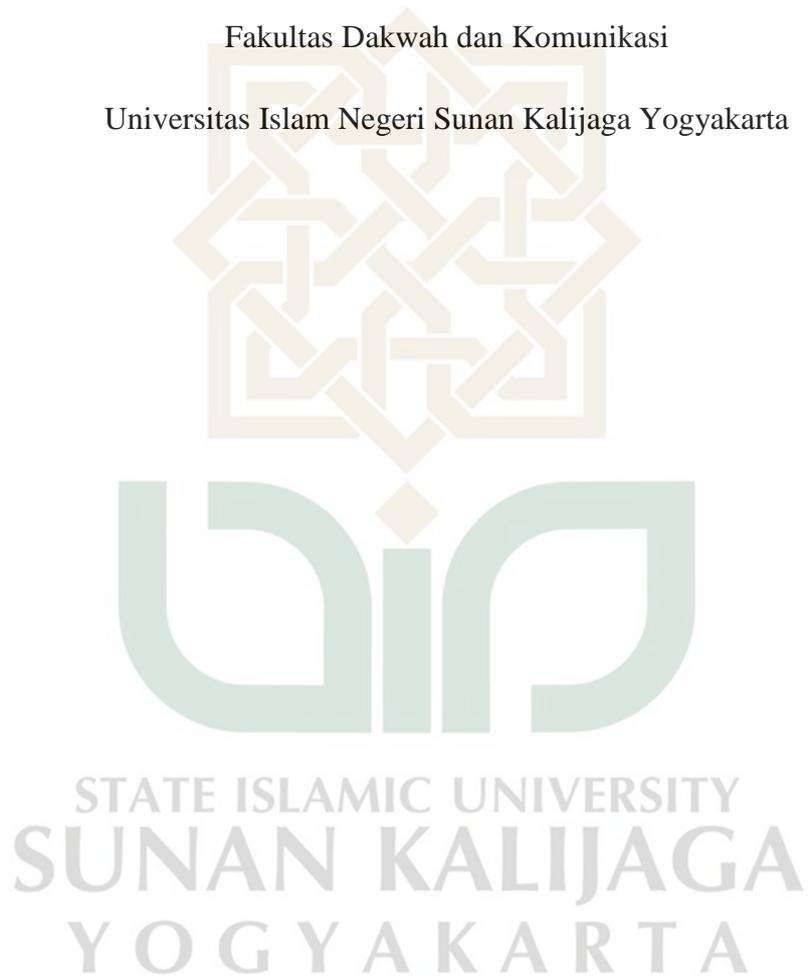
Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Almameter tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

الَّذِينَ يَذْكُرُونَ اللَّهَ قِيَامًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِهِمْ وَيَتَفَكَّرُونَ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ رَبَّنَا مَا خَلَقْتَ هَذَا بَطْلًا
سُبْحَانَكَ فَقِنَا عَذَابَ النَّارِ ۙ ١٩١ (آل عمران/3: 191)

“(yaitu) orang-orang yang mengingat Allah sambil berdiri, duduk, atau dalam keadaan berbaring, dan memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata), “Ya Tuhan kami, tidaklah Engkau menciptakan semua ini sia-sia. Maha Suci Engkau. Lindungilah kami dari azab neraka.”

(Ali 'Imran/3:191)¹

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹Kementerian Agama Republik Indonesia, *Qur'an Kemenag in Word*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2023), hlm. 69.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamiin, puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya. Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari kemudahan dan pertolongan dari Allah Swt. Selawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Beserta keluarga, sahabat dan sampai kepada ummatnya.

Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana Sosial (S.Sos) Strata S-1 Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, tak lepas dari dukungan dan doa dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaiannya. Maka dari itu dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., MA., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Prof. Dr. Hj. Ema Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. M. Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah.
4. Muhammad Irfai Muslim, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Achmad Muhammad, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk berbagi ilmu, memberikan arahan, doa serta dukungan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan.
7. Dosen dan Staff Tata Usaha Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, pengalaman dan nasehat-nasehat yang berguna.
8. H. Ibnu Asadudin selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen, Bapak Teguh Supriyantoro, S.Ag., M.Pd.I., selaku Kepala Seksi PHU serta segenap staff Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Kebumen yang telah memberikan informasi dan pengalaman yang berharga.
9. Orang tua tercinta Bapak Idhammadin dan Ibu Siti Alfiyah yang selama ini telah mendidik, memberikan dukungan baik moral maupun materil secara ikhlas, serta doa yang senantiasa dipanjatkan.
10. Kakak dan Adik tercinta Aldin Nuruzzamni, Fatimah Zahro Fadilah dan Arba Maftukhul 'Aqli yang senantiasa memberikan dan dukungan sehingga selalu termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada sahabat-sahabatku, Imeliana Diniken Tari, Aminatuz Zuhriyah dan Rizki Yaita Mareta, terima kasih telah membersamai, berbagi pengalaman, memberikan dukungan dan doa.

12. Kepada rekan-rekan di perkuliahan, Febbi Liurensi, Mar'atus Sholihah, Fitri Nur Utami, Andriyani yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa sehingga penulis sampai di tahap ini.
13. Kepada teman-teman satu bimbingan, Debi Irawati, Raihan Fahmi Husain dan Maya Latifah yang telah memberikan doa, dukungan serta berbagi keluh kesah selama proses skripsi ini.
14. Kepada teman-teman IMAKTA (Ikatan Mahasiswa Kebumen di Yogyakarta) yang telah memberikan doa dan dukungannya.
15. Teman-teman KKN 108 Kebonsari Jihan Fathun Nada, Dira Fridayanti, Khusnul Zulmiati, Risky Amalia, Umi Markhumah, Fitri Nurkhasanah, Ahmad Azizi, Achmad Barokah Candra Wanto, Achmad Rochmat Candra Sihkin, Muhammad Rouf dan Akhmad Hidayat
16. Serta pihak-pihak yang tidak tercantum namun sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 09 Mei 2023

Peneliti

Alfinatun Tsani Oktavianti

NIM 19102040110

ABSTRAK

Alfinatun Tsani Oktavianti, 19102040110, Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen, Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya animo masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji dan terbatasnya kuota haji yang disediakan oleh Pemerintah Arab Saudi, sehingga menyebabkan daftar tunggu (*waiting list*) semakin lama. Fenomena antrian panjang juga terjadi di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen sebagai. Peningkatan pendaftar haji perlu diimbangi dengan peningkatan pelayanan ibadah haji. Salah satu alternatif untuk meningkatkan pelayanan ibadah haji adalah dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen?

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah kepala seksi, staff dan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen. Objek dalam penelitian ini adalah Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Teknik pengecekan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi metode dan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini adalah sistem informasi manajemen di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen telah diterapkan dengan baik. Kementerian Agama Kabupaten Kebumen telah menerapkan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 dan menerapkan tiga komponen sistem informasi manajemen serta mampu meningkatkan pelayanan ibadah haji. Adapun rincian penerapan sistem informasi manajemen sebagai berikut. Pertama, dalam Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) telah diterapkan dengan baik, selain itu telah dilaksanakan inovasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi yang disebut dengan Si Lanthing dan jemput bola pembatalan ibadah haji. Kedua, dengan adanya website mampu memberikan informasi pelayanan administrasi ibadah haji. Ketiga, dengan adanya media sosial yang meliputi whatsapp, instagram, youtube dan facebook memudahkan dan mempercepat dalam penyampaian informasi pelayanan ibadah haji yang meliputi pelayanan kesehatan, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi dan pelayanan konsumsi.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan Ibadah Haji.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.	v
MOTTO.	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan	4
D. Kajian Pustaka	5
E. Kajian Teori	9
F. Metode Penelitian	13
G. Sistematika Pembahasan	21
BAB II GAMBARAN UMUM KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEBUMEN	
A. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Kebumen	23
B. Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Kebumen	25
C. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	26

**BAB III IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN IBADAH HAJI DI KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN KEBUMEN**

A. Pelayanan Ibadah Haji.....	34
B. Implementasi Sistem Informasi Manajemen	58

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	90
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA	92
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	95
-----------------------	-----------



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Metode Pengumpulan Data	20
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data	21
Bagan 2.1 Struktur Organisasi	27
Gambar 3.1 Pelayanan Pendaftaran Haji	52
Gambar 3.2 Entry Pembatalan	55
Gambar 3.3 Tampilan Website	69
Gambar 3.4 Tampilan Instagram	81
Gambar 3.5 Tampilan Facebook	85
Gambar 3.6 Tampilan Youtube	88



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Inventaris Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	31
Tabel 2.2 Data Calon Jemaah Haji Tahun 2023	32



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jumlah jemaah haji di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Animo masyarakat yang tinggi untuk menunaikan ibadah haji menyebabkan daftar tunggu (*waiting list*) semakin lama. Waktu tunggu (*waiting list*) jemaah haji memiliki rata-rata 20 hingga 30 tahun. Fenomena meningkatnya jumlah jemaah haji dapat terjadi karena dimensi pemahaman masyarakat tentang ibadah haji, dimensi spiritual dan dimensi komersialisasi ibadah haji.¹

Selain persoalan animo masyarakat yang tinggi untuk menunaikan ibadah haji, terbatasnya kuota haji yang disediakan oleh Pemerintah Arab Saudi menjadi sebab antrean pendaftar haji yang panjang. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 405 Tahun 2022 tentang Kuota Haji Indonesia tahun 1443 H/2022 M, daftar kuota haji pada tahun 2022 di setiap provinsi memiliki total 100.051 kuota. Jumlah tersebut terdiri atas 92.825 kuota haji reguler dan 7.226 kuota haji khusus. Sementara itu berdasarkan data dari Kementerian Agama Republik Indonesia, jumlah pendaftar haji di Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2023 sebanyak 887.951 pendaftar dengan jumlah kuota yang disediakan yaitu sebanyak 28.494.²

¹Mariani, *Regulasi dan Kriteria Calon Jemaah Haji Waiting List di Indonesia*, (Banjarmasin: Antasari Press), 2020, hlm. 62.

²<https://haji.kemenag.go.id>, diakses pada 19 Mei 2023, pukul 21.39 WIB.

Fenomena antrean panjang calon jemaah haji juga terjadi di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen sebagai instansi pemerintah yang bertugas melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji. Menurut Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen, Ibnu Asadudin saat menggelar Silaturahmi ke Bupati Kebumen Arif Sugiyanto, pada hari Selasa tanggal 05 April 2022 mengatakan bahwa, setiap tahun ada sekitar 5.000 calon jemaah haji di Kabupaten Kebumen yang mendaftar haji.³

Menurut Undang Undang Nomor 8 tahun 2019 yaitu pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jemaah haji. Oleh karena itu peningkatan pendaftar haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen perlu diimbangi dengan peningkatan pelayanan ibadah haji agar sesuai dengan Undang Undang Nomor 8 tahun 2019.⁴

Sistem informasi manajemen menjadi salah satu alternatif atau solusi untuk meningkatkan pelayanan ibadah haji mengingat teknologi yang semakin maju dan canggih. Sistem Informasi Manajemen adalah sekumpulan subsistem yang saling berhubungan, berkumpul, bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama antar bagian satu dengan lainnya dengan cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (*input*) berupa data-data, kemudian mengolahnya (*processing*), dan

³<https://kebumen.24.com>, diakses pada 20 Oktober 2022 pukul 12.19 WIB.

⁴Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya baik pada saat itu juga maupun di masa mendatang, mendukung kegiatan operasional, manajerial, dan strategi organisasi, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan.⁵

Kementerian Agama Kabupaten Kebumen memanfaatkan sistem informasi manajemen berupa SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu), website dan media sosial untuk meningkatkan pelayanan ibadah haji. Dengan adanya sistem informasi manajemen diharapkan segala kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan ibadah haji dapat berjalan dengan efektif, efisien dan akurat. Jumlah pendaftar haji yang tidak sedikit membutuhkan pelayanan yang ekstra, maka dari itu dengan adanya sistem informasi manajemen informasi yang dibutuhkan dapat tersampaikan secara cepat dan menyeluruh.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah disebutkan bahwa calon jemaah haji berhak untuk mendapatkan informasi mengenai penyelenggaraan ibadah haji.⁶ Kehadiran sistem informasi manajemen diharapkan dapat diimplementasikan

⁵Edhy Sutanta, *Konsep Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003), hlm. 19.

⁶Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

untuk meningkatkan pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen.

Oleh karena itu, berdasarkan paparan di atas penulis ingin mengetahui bagaimana Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen. Untuk mengetahui lebih lanjut maka penulis meneliti dengan judul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penyusunan penelitian ini peneliti merumuskan masalah sebagai dasar penelitian yang dilakukan, yaitu Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menjadi bahan referensi bersama untuk melihat Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen, sekaligus dapat menjadi sumbangan pemikiran dan evaluasi bagi Kementerian Agama Kabupaten Kebumen dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji.

D. Kajian Pustaka

Pada proses penelitian ini penulis melakukan telaah terhadap beberapa hasil penelitian terdahulu serta kajian yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan penulis lakukan diantaranya sebagai berikut:

Skripsi berjudul “Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Pelayanan Haji Terpadu Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis” oleh Wina Wiana, Program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Fungsi-Fungsi

Manajemen Pelayanan Haji Terpadu Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan. Teknik keabsahan data dengan menggunakan triangulasi metode pengumpulan data dan triangulasi sumber pengumpulan data. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi manajemen pelayanan haji terpadu pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis sudah terlaksana dengan baik.⁷

Skripsi berjudul “Analisis *Total Quality Management (TQM)* Dalam Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta” oleh Izzatullathif Khoirunnisa’ Fauziyah, Program Studi Manajemen Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis *total quality management* dalam pelayanan ibadah umrah di PT. Citra Wisata Dunia. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *total quality management* di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta berjalan cukup baik karena telah menerapkan 10 karakteristik TQM yang dikemukakan oleh Goetsch dan Davis.⁸

⁷Wina Wiana, *Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Pelayanan Haji Terpadu Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis*, Skripsi, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022).

⁸Izzatullathif Khoirunnisa’ Fauziyah, *Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta*, Skripsi, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020).

Skripsi berjudul “Sistem Informasi Manajemen: Studi Kasus Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2019” oleh Muhammad Choirudin, Program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan oleh Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Haji di Kanwil Kemenag Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan satu padu dengan Kementerian Republik Indonesia, mempersatupadukan seluruh instansi vertikal Kementerian Agama. Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen menjadi tanggung jawab Dirjen PHU sebagai basis data.⁹

Jurnal yang berjudul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung” oleh Neti Suhartanti dkk. dalam Jurnal Administrasi Negara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen yang diterapkan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dinilai

⁹Muhammad Choirudin, *Sistem Informasi Manajemen: Studi Kasus Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2019*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah & Komunikasi, Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021).

efektif, dengan pembuktian beralasan dengan baik mulai dari proses pendaftaran sampai dengan keberangkatan haji.¹⁰

Jurnal yang berjudul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Pengelolaan Haji di Kementerian Agama Kota Makassar” oleh Syallu & Andi Abdul Hamzah dalam Jurnal Kajian Haji, Umrah dan Kajian Keislaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen (SIM) dalam pengelolaan haji di Kementerian Agama Kota Makassar telah berlangsung secara efektif. Hal ini dapat dibuktikan dengan berbagai macam fungsi sistem informasi dan komputerasi haji terpadu dengan maksimal.¹¹

Berdasarkan telaah pustaka yang telah dilakukan pada penelitian terdahulu, dapat dikatakan bahwa penelitian tentang "Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen" belum pernah diteliti sebelumnya, meskipun ada kemiripan pada topik sistem informasi manajemen dan pelayanan ibadah haji. Perbedaan penelitian ini dari penelitian terdahulu terletak pada obyek penelitian yaitu berfokus kepada Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan subyeknya yaitu Kementerian Agama Kabupaten Kebumen yang meliputi pimpinan, karyawan, serta jemaah haji Kementerian Agama Kabupaten Kebumen.

¹⁰Neti Suhartanti, dkk., Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, *Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Tulungagung*, 2021.

¹¹ Syallu & Andi Abdul Hamzah, Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Pengelolaan Haji di Kementerian Agama Kota Makassar, *Jurnal Kajian Haji, Umrah dan Keislaman*, Vol. 1:1, Juli, 2020.

E. Kajian Teori

1. Tinjauan tentang Sistem Informasi Manajemen

a. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Menurut ahli terdapat beberapa pengertian atau definisi mengenai Sistem Informasi Manajemen. Donald W. Kroeber mendefinisikan dalam bukunya yang berjudul *Management Information Systems* bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan sebuah organisasi, sebuah proses yang menyediakan informasi kepada manajer sebagai dukungan dalam operasi dan pembuatan keputusan dalam suatu organisasi. Hampir sejalan dengan definisi tersebut, Gordon B. Davis mengatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem mesin pemakai yang terintegrasi yang menyediakan informasi untuk menunjang operasi-operasi manajemen dan fungsi-fungsi pengambilan keputusan di dalam sebuah organisasi. Jika dilihat secara detail, pada prinsipnya kedua ahli tersebut memiliki persamaan persepsi, hanya Gordon B. Davis yang memberikan penekanan pada kata “komputer”.¹² Menurut Rusdiana dan Moch Irfan, dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* mendefinisikan bahwa sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan

¹²Soegito Soedradjat, *Sistem Informasi Manajemen*, (Banten: Universitas Terbuka, 2005), hlm.13.

informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan manajemen dalam suatu organisasi.¹³

Dari beberapa pengertian di atas yang dimaksud dengan sistem informasi manajemen dalam skripsi ini adalah suatu sistem yang menyediakan informasi guna mendukung kegiatan manajemen dan pengambilan keputusan dalam organisasi.

b. Komponen Sistem Informasi Manajemen

Menurut Simanullang dalam jurnal ekonomi manajemen sistem informasi, sistem informasi manajemen memiliki tiga komponen yang saling bekerja sama untuk membuat atau menginput data. Adapun tiga komponen dalam sistem informasi manajemen sebagai berikut:¹⁴

- 1) Proses input data, merupakan kegiatan perpindahan atau memindahkan data untuk masuk ke sistem yang terdapat dalam komputer agar data dapat digunakan dan disimpan melalui penyimpanan yang akan kita muat dalam bentuk file.
- 2) Pemrosesan data, merupakan proses pengolahan yang akan dimuat dalam bentuk informasi.
- 3) Proses menghasilkan output, berupa produk informasi dan sekumpulan data yang dikelola menjadi nilai yang menghasilkan informasi.

¹³Rusdiana dan Moch Irfan, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), hlm. 95.

¹⁴Simanullang, dalam Literature Review Determinasi Sistem Informasi Manajemen: Database, CCTV dan Brainware, Mega Aswiputri, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 3, 2022.

2. Tinjauan tentang Pelayanan Ibadah Haji

a. Pengertian Pelayanan Ibadah Haji

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah “perihal atau cara melayani”. Melayani berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.¹⁵ Menurut Perda Nomor 17 Tahun 2018 pelayanan haji adalah pemberian layanan oleh Pemerintah Daerah kepada Jemaah Haji Daerah meliputi pelayanan kesehatan, transportasi, dan pendampingan dari Petugas Haji Daerah.¹⁶

b. Cakupan Pelayanan Ibadah Haji

Menurut Undang Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pelayanan ibadah haji meliputi:¹⁷

1) Pelayanan Kesehatan

Menteri bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan Jemaah Haji sebelum, selama, dan setelah melaksanakan Ibadah Haji. Pelayanan kesehatan Jemaah Haji dilaksanakan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan di bawah koordinasi Menteri.

¹⁵Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Depdiknas dan Balai Pustaka, 2005), hlm. 646

¹⁶Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Pelayanan Ibadah Haji.

¹⁷Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 34.

2) Pelayanan Transportasi

Pelayanan transportasi kepada Jemaah Haji meliputi transportasi dari embarkasi pemberangkatan menuju Arab Saudi, selama di Arab Saudi, dan pemulangan ke tempat embarkasi asal di Indonesia. Menteri mengoordinasikan pelaksanaan tugas dari embarkasi pemberangkatan menuju Arab Saudi dan pemulangan ke tempat embarkasi asal di Indonesia dengan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan.

3) Pelayanan Akomodasi

Menteri wajib menyediakan akomodasi bagi Jemaah Haji Reguler tanpa memungut biaya tambahan dari Jemaah Haji di luar Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) yang telah ditetapkan. Akomodasi bagi Jemaah Haji Reguler harus memenuhi standar kelayakan dengan memperhatikan aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan Jemaah Haji beserta barang bawaannya serta memiliki akses yang mudah ke Masjidilharam di Makkah dan Masjid Nabawi di Madinah.

4) Pelayanan Konsumsi

Menteri bertanggung jawab memberikan penyediaan konsumsi kepada Jemaah Haji dengan memenuhi standar kesehatan, kebutuhan gizi, tepat waktu, tepat jumlah, dan cita rasa Indonesia. Dalam penyediaan konsumsi Menteri berkoordinasi dengan ahli gizi.

5) Pelayanan Administrasi dan Dokumentasi

Menteri bertanggung jawab terhadap pelayanan dokumen perjalanan Ibadah Haji. Dalam melaksanakan pelayanan dokumen perjalanan Ibadah Haji, Menteri berkoordinasi dengan instansi terkait.

6) Perlindungan

Menteri bertanggung jawab memberikan perlindungan kepada Jemaah Haji dan petugas haji sebelum, selama, dan setelah Jemaah Haji dan petugas haji melaksanakan Ibadah Haji. Perlindungan kepada Jemaah Haji dan petugas haji terdiri atas perlindungan:

- a) warga negara Indonesia di luar negeri;
- b) hukum;
- c) keamanan; dan
- d) jiwa, kecelakaan, dan kesehatan.

Dalam memberikan perlindungan kepada Jemaah Haji dan petugas haji, Menteri berkoordinasi dengan kementerian dan lembaga terkait.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dalam pengumpulan datanya dari informan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada kondisi objek yang alamiah, peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara

purposive dan *snowbaal*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada *generalisasi*.¹⁸

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah Sumber Daya Manusia atau orang yang menjadi sumber data atau narasumber yang berada di lembaga atau organisasi yang diteliti. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah kepala seksi, staff dan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.¹⁹ Adapun objek dalam penelitian ini adalah Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang tepat, maka metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah:

¹⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2015), hlm. 15.

¹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 32.

a. Observasi

Nasution (1998) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas.²⁰

Adapun observasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi tidak terlibat untuk memperoleh data yang berkaitan dengan beberapa aspek pelayanan yang memungkinkan untuk diamati secara langsung khususnya pelayanan administrasi dan dokumentasi di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen.

b. 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 mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-*

²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2015), hlm. 310.

report, atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.²¹

Adapun data yang akan diungkapkan dalam metode wawancara ini adalah data yang berkaitan dengan Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.²²

Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel/dapat dipercaya apabila didukung oleh sejarah pribadi kehidupan di masa kecil, di sekolah, di tempat kerja, di masyarakat, dan

²¹ *Ibid.*, hlm. 317.

²² *Ibid.*, hlm. 329.

autobiografi. Hasil penelitian juga akan lebih kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada.

4. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisa data, yaitu: *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.²³

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu, perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode-kode pada aspek-aspek tertentu.

²³*Ibid.*, hlm. 337.

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, jika peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.²⁴

b. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1984) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. Yang paling sering digunakan dalam mendisplaykan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.²⁵

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam menulis penelitian data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan

²⁴ *Ibid.*, hlm. 338.

²⁵ *Ibid.*, hlm. 341.

yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.²⁶ Berdasarkan keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya melalui metode wawancara yang telah didukung dengan studi dokumen.

d. Teknik Keabsahan Data

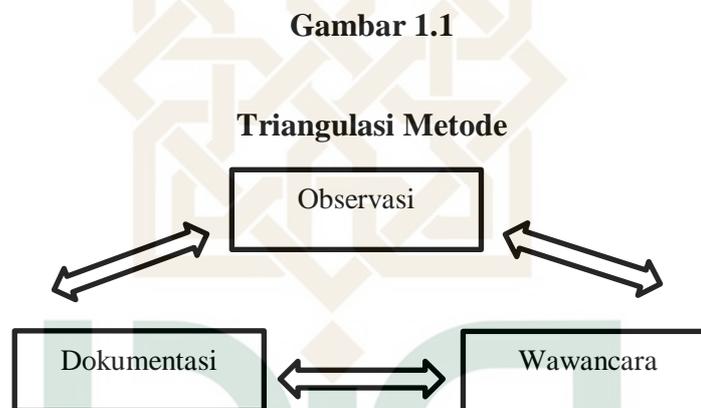
Teknik keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas data, uji transferabilitas, uji depenabilitas dan uji konfirmabilitas. Pada penelitian ini menggunakan uji kredibilitas untuk menguji keabsahan data.²⁷

²⁶*Ibid.*, hlm. 345.

²⁷*Ibid.*, hlm. 366.

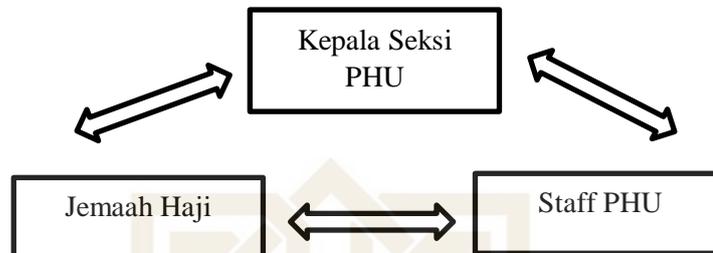
Teknik keabsahan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini berupa metode Triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.²⁸

Peneliti melakukan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Adapun keabsahan data menggunakan triangulasi metode adalah sebagai berikut:



Teknik keabsahan data dengan triangulasi metode menggunakan metode ganda untuk mengkaji masalah atau program tunggal, seperti wawancara, pengamatan dan dokumen serta sumber data lainnya. Adapun keabsahan data menggunakan triangulasi sumber adalah sebagai berikut:

²⁸*Ibid.*, hlm.372.

Gambar 1.2**Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber data, adalah cara pengecekan data yang dilakukan melalui beberapa sumber.²⁹ Peneliti melakukan teknik keabsahan data implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen dengan hasil informan yang berbeda-beda.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika ini memiliki beberapa tahapan untuk memudahkan penyusunan dan pemahaman skripsi. Adapun perincian setiap bab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Pada bab ini memuat gambaran umum dari penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah yang akan menghantarkan pada pemahaman tentang permasalahan yang akan dikaji, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kajian teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

²⁹*Ibid.*, hlm. 373.

BAB II Gambaran Umum. Pada bab ini terdiri dari sejarah lembaga, visi dan misi, seksi penyelenggara haji dan umrah yang meliputi struktur organisasi, uraian tugas pokok jabatan, persyaratan ibadah haji, sarana dan prasarana serta data jemaah haji.

BAB III Pembahasan. Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian yaitu Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen.

BAB IV Penutup. Pada bab ini merupakan penutup penulisan skripsi yang terdiri dari uraian kesimpulan hasil penelitian dan saran.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dideskripsikan pada bab sebelumnya, implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen secara umum telah diterapkan dengan baik. Kementerian Agama Kabupaten Kebumen memberikan pelayanan ibadah haji sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 yang meliputi pelayanan kesehatan, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, pelayanan konsumsi, pelayanan dokumen dan administrasi serta perlindungan.

Penerapan sistem informasi manajemen mampu meningkatkan pelayanan ibadah haji. Pertama, dalam Sistem Informasi dan Komputersisasi Haji Terpadu (Siskohat) telah diterapkan karena telah menerapkan tiga komponen sistem informasi manajemen, selain itu telah dilaksanakan inovasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi yang disebut dengan Si Lanthing dan jemput bola pembatalan ibadah haji. Kedua, website mampu memberikan informasi pelayanan administrasi ibadah haji dan telah menerapkan tiga komponen sistem informasi manajemen. Ketiga, dengan adanya media sosial yang meliputi whatsapp, instagram, youtube dan facebook telah menerapkan tiga komponen sistem informasi manajemen serta memudahkan dan mempercepat dalam penyampaian informasi pelayanan ibadah haji yang

meliputi pelayanan kesehatan, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi dan pelayanan konsumsi.

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan pada penelitian, peneliti akan memberikan saran perbaikan yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan. Adapun saran untuk Kementerian Agama Kabupaten Kebumen sebagai berikut:

1. Kementerian Agama Kabupaten Kebumen perlu memperbarui tampilan *website* dan media sosial yang meliputi instagram, facebook dan youtube agar lebih menarik. Dalam sistem informasi berbasis media sosial perlu disajikan informasi yang lengkap mengenai pelayanan ibadah haji terutama dalam pelayanan yang masih kurang menerapkan sistem informasi manajemen. Informasi pelayanan ibadah haji dikemas menarik dengan cara memanfaatkan fitur dan pembuatan konten yang sesuai dengan perkembangan zaman.
2. Penelitian ini masih terbatas di Kementerian Agama Kabupaten Kebumen, sehingga perlu diperluas cakupan wilayah penelitian oleh peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Direktorat Haji dan Umrah, *Haji dari Masa ke Masa*, Jakarta: Kementerian Agama, 2014.
- Hanan Achmad Nidjam Alatief, *Manajemen Haji*, Jakarta: Media Cita,
- Haryoko, S., *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*, Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar, 2020.
- Irfan, R. d., *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: Pustaka Setia, 2014.
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Qur'an Kemenag in Word*, Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2023.
- Mariani, *Regulasi dan Kriteria Calon Jemaah Haji Waiting List di Indonesia*, Banjarmasin: Antasari Press, 2020.
- Muhammad Fakhri Husein, Amin Wibowo, *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN YOGYAKARTA, 2006.
- Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Nursapiah, *Penelitian Kualitatif*, Medan: Wal Ashri Publishing, 2020.
- Resti Wildayanti, D. S., *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah. Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, 166-167., 2017.
- Soedradjat, S., *Sistem Informasi Manajemen*, Banten: Universitas Terbuka, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sutanta, E., *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003.
- Suwartono, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014.

Wibowati Januar Ida, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Muarakati Baru Satu Palembang*, Palembang: Universitas Palembang, 2021.

Jurnal

Santi, Sutiyono, "Membangun Sistem Informasi Pendaftaran Siswa Baru Berbasis Web Dengan Metode MDD (Model Drivent Development) di Raudhatul Athfal Nahjussalam", *Jurnal Sistem Informasi*, 2020.

Simanullang, dalam Literature Review Determinasi Sistem Informasi Manajemen: Database, CCTV dan Brainware, Mega Aswiputri, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 3, 2022.

Suhartanti, Neti dkk., "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung", *Jurnal Fakultas Ekonomi*, 2021.

Syallu, Andi Abdul Hamzah, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Pengelolaan Haji di Kementerian Agama Kota Makassar", *Jurnal Kajian Haji, Umrah dan Keislaman*, 2020.

Skripsi

Choirudin Muhammad, *Sistem Informasi Manajemen: Studi Kasus Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2019*, Yogyakarta: 2021, Tidak Diterbitkan.

Fauziah, Izzatullathif Khoirunnisa', *Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta*, Yogyakarta: 2020, Tidak Diterbitkan.

Wiana Wina, *Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Pelayanan Haji Terpadu Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis*, Yogyakarta: 2022, Tidak Diterbitkan.

Undang-Undang

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Nomor 130 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia atau Sakit Permanen. (2020).

Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Pelayanan Ibadah Haji. (2018).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2016 tentang Istithaah Kesehatan Jemaah Haji. (2016).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2022 tentang Koordinasi Penyelenggaraan Ibadah Haji. (2022).

Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2019).

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. (2008).

Internet

<https://binus.ac.id/malang/2020/12/beberapa-definisi-tentang-data>

<https://haji.kemenag.go.id>

<http://kebumen.kemenag.go.id>

<http://kebumen.kemenag.go.id/sejarah>,

<http://kebumen.kemenag.go.id/visi-dan-misi>

<http://kebumen.24.com>

<https://jateng.kemenag.go.id>

<https://jateng.prov.go.id/beritadaerah/dengan-si-lanthing-daftar-haji-cukup-ke-kua-setempat>

<https://jateng.kemenag.go.id/2022/07/komitmen-berikan-layanan-terbaik-seksi-phu-kemenag-kebumen-jemput-bola-layanan-pembatalan-pendaftaran-haji/>

<https://instagram.com/kemenag.kebumen>

<https://m.facebook.com/kemenagkbm>

<youtube.com/@kemenagkebumen302>