

SKRIPSI
EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI
HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
LAMPUNG TIMUR PADA TAHUN 2022

Oleh :

KHOIRUN NISA MARFUKAH
NPM. 1804010011



Jurusan Manajemen Haji Dan Umroh
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI
TERPADU (SISKOHAT) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
PADA TAHUN 2022**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

Khoirun Nisa Marfukah
NPM. 1804010011

Pembimbing: Muhammad Ryan Fahlevi, M.M

Jurusan Manajemen Haji Dan Umroh
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Website: www.syariah.metrouniv.ac.id;
e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk dimunaqsyah**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Khoirun Nisa Marfukah
NPM : 18040410011
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR PADA TAHUN 2022

Sudah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqsyah. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, 12 Juni 2024
Dosen Pembimbing

Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI
HAJI TERPADU (SISKOHAAT) DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
LAMPUNG TIMUR PADA TAHUN 2022

Nama : Khoirun Nisa Marfukah

NPM : 18040410011

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 12 Juni 2024
Dosen Pembimbing



Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B.2066/lt.28.3/0/pp-00.9/07/2024.

Skripsi dengan Judul: EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU SISKOHAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR, disusun oleh: Khoirun Nisa Marfukah, NPM: 1804010011, Jurusan: Manajemen Haji dan Umrah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jumat/21 Juni 2024.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Muhammad Ryan Fahlevi, M.M

Penguji I : Hermanita.S.E.,M.M

Penguji II : David Ahmad Yani.M.M

Sekretaris : Liana Dewi Susanti, S.H.I.,M.Esy.



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR PADA TAHUN 2022

Oleh:

Koirun Nisa Marfukah

NPM. 1804010011

Teknologi informasi memiliki peranan penting dalam pengelolaan data serta proses administrasi termasuk dalam penyelenggaraan ibadah haji. Seperti kejadian yang terjadi pada peristiwa terowongan mina yang mana pemerintah kesulitan untuk mengidentifikasi korban. Sehingga dibentuklah SISKOHAT yang terhubung dengan Kementerian Agama di seluruh Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas SISKOHAT dalam meningkatkan pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Data primer diperoleh dari wawancara dengan pegawai Kementerian Agama dan calon jamaah haji di Lampung Timur, sementara data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SISKOHAT efektif dalam meningkatkan pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Namun, terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki, seperti masalah konektivitas internet dan pemeliharaan server yang tidak menentu. Selain itu, kompetensi sumber daya manusia dan fasilitas pendukung juga perlu ditingkatkan untuk mencapai kinerja optimal.

Kata kunci: SISKOHAT, efektivitas sistem, pelayanan.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Koirun Nisa Marfukah
NPM : 1804010011
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 30 Mei 2024

Yang menyatakan



Koirun Nisa Marfukah
NPM. 1804010011

MOTTO

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ
أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Artinya: “Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas [seperti] tempat berdirinya Ibrahim. Dan siapa pun yang memasukinya akan aman. Dan [karena] Allah dari manusia adalah ziarah ke Baitullah – bagi siapa saja yang mampu menemukan jalan ke sana. Namun siapa yang kafir, maka sesungguhnya Allah Mahabebas dari kebutuhan dunia”, (Q.S Al’Imran: 97)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, karena telah diselesaikannya Skripsi ini. Penulis mempersembahkan kepada:

1. Kedua orangtua tercinta yaitu Bapak Kalam dan Ibu Sutiyah yang selalu memberikan doa serta semangat dan usahanya yang sangat luar biasa agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada seluruh saudara dan keluarga besar dirumah yang selalu memberikan dukungan dan doa agar segera terselesaikannya skripsi ini.
3. Kepada teman-teman seperjuangan yang selalu mendukung dan siap siaga membantu dalam terselesakannya skripsi ini.
4. Kepada bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M yang telah membantu dan mendukung dalam terselesaikannya skripsi ini.
5. Almamater IAIN Metro.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabil'alamin

Segala puji dan syukur senantiasa penulis ucapkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepada kita semua, dan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sholawat beriring salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menyelamatkan kita semua dari zaman Jahilyyah menuju zaman yang Islamiyyah dan yang kita nantikan syafa'atnya kelak di yaumul qiyammah.

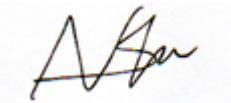
Dalam penyelesaian skripsi ini peneliti telah menerima banyak bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro.
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah.
4. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi.
5. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H selaku Pembimbing Akademik.
6. Kementrian Agama Kabupaten Lampung Timur.
7. Orangtua yang telah memberikan doa, semangat serta mendukung penulis baik dari segi moril dan materil.

8. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat. Penulis juga menerima kritik dan saran dari banyak pihak agar penulis bisa melaksanakan penelitian dengan baik dan lancar.

Metro, 29 Mei 2024
Peneliti,



Khoirun Nisa Marfukah
NPM. 1804010011

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
D. Penelitian Relevan	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Efektivitas	10
1. Pengertian Efektivitas	10
2. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Sistem	10
3. Indikator Efektivitas Sistem	11

B. Sistem Informasi	11
1. Pengertian	11
2. Komponen Sistem Informasi.....	13
C. Sistem Komputerisasi	14
D. SISKOHAT	17
E. Pelayanan	18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	20
B. Sumber Data.....	21
C. Teknik Pengumpulan Data	22
D. Teknik Penulisan Data	23

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	24
1. Sejarah Singkat Kementrian Agama Kabupaten Lampung Timur	24
2. Tugas dan Wewenang Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.	27
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.	28
B. Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kementrian Agama Kabupaten Lampung Timur	29
C. Pemabahasan	34

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	39
B. Saran	40

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pendaftar Haji di Kementrian Agama Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018-2022	2
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing
 2. Outline
 3. Alat Pengumpul Data
 4. Surat Izin Research
 5. Surat Balasan Izin Research
 6. Surat Tugas
 7. Surat Keterangan Bebas Plagiasi
 8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
 9. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi
 10. Dokumentasi
- Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Informasi dan teknologi merupakan suatu hal yang harus dipenuhi oleh manusia, karena informasi merupakan suatu kebutuhan primer. Tanpa informasi sulit bagi manusia dalam mencari suatu informasi, terlebih lagi seiring dengan kecanggihan teknologi semakin mempermudah memperoleh informasi dari berbagai sumber untuk memperoleh kepentingan terutama dalam berbagai pengambilan keputusan di dalam suatu perusahaan, itulah sebabnya sangat dirasakan pentingnya mengelola informasi secara terintegrasi pada setiap organisasi perusahaan.¹

Tak terkecuali pada penyelenggaraan ibadah haji, yang diharapkan dapat memberikan pelayanan haji yang berkualitas bagi masyarakat. Dimulai dari terjadinya peristiwa kecelakaan di Terowongan Mina yang memakan korban sebanyak 1.426 jiwa, 649 jiwa diantaranya ialah jemaah haji asal Indonesia.²

Pemerintah mengalami sulitnya dalam identifikasi pendataan korban, serta sulitnya dalam menginformasikan musibah tersebut kepada keluarga korban karena teknologi informasi yang masih manual, dimana semua proses dalam pelayanan haji baik yang terkait dengan administrasi dan dokumentasi, sampai pada kegiatan pelaksanaan ibadah haji masih menggunakan teknologi informasi yang sederhana dan lambat.³

¹ Eko Ganis Sukoharsono, *Sistem Informasi Manajemen* (Malang: Surya Pena Gemilang, 2008), 1.

² Elin Yunita Kristanti, "7 Tragedi Mina Dalam Kurun Waktu 1990-2015." Dalam *www.liputan6.com* diunduh pada 9 November 2023

³ Tulus, Refleksi Perjalanan SISKOHAT, Realita Haji, Edisi 02 Mei 2014, 6

Suatu langkah yang tepat telah diambil oleh Kementerian Agama dalam upaya meningkatkan pelayanan haji ialah dengan membangun suatu Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang terhubung dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama serta Kementerian Agama seluruh Kabupaten Kota di Indonesia.

Tabel 1.1 Jumlah Pendaftar Haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Pendaftar
2018	2496
2019	2486
2020	1763
2021	1395
2022	1564

Sumber: Kementerian Agama Lampung Timur

Terjadi penurunan jumlah pendaftar yang cukup signifikan yang terjadi ditahun 2020 samapi dengan tahun 2021 dikarenakan pada saat itu sedang terjadi pandemi. Kemudian ditahun 2022 jumlah pendaftar mengalami peningkatan kembali. Dalam hal ini keefektivitasan SISKOHAT diperlukan dalam pelayanan membantu jamaah dan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

Efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) mencakup bagaimana siskohat berhasil melaksanakan semua tugas pokok yang berkaitan dengan sistem komputer dalam penyelenggaraan ibadah haji, peran siskohat dalam penyelenggaraan ibadah haji, sarana prasarana dalam pemanfaatan sumber daya untuk mewujudkan tujuan lembaga

penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.⁴

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Faqih Mauludi dengan judul Efektivitas Penggunaan Siskohat Dalam Pelayanan Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama RI. SISKOHAT memiliki peranan penting dalam pelayanan jamaah sebagai alat pengolah data dan juga *monitoring* jamaah.⁵

Dalam melakukan pendaftaran ibadah haji calon jamaah haji berhak mendapatkan pelayanan dengan indikator seperti. *Tanglibes* meliputi petugas, sarana komunikasi dan juga fasilitas yang diperlukan untuk melakukan pendaftaran. *Realibility* kemampuan petugas memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku. *Responsivnes* ketanggapan petugas dalam membantu calon jamaah saat melakukan pendaftaran. *Assurance* mencakup kemampuan petugas yang dapat dipercaya oleh calon jamaah. *Emphaty* kemampuan komunikasi yang baik dari petugas kepada calon jamaah sehingga dapat memahami kebutuhan dari calon jamaah.⁶

⁴ Zahrotun Munawaroh, dkk, dkk, Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji, Jurnal Ilmu Dakwah, vol 35, no.2 , 2015, 235-238

⁵ Ahmad Faqih Mauludi, *Efektivitas Penggunaan Siskohat Dalam Pelayanan Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama RI*, (Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta 2020)

⁶ Diana Safitri, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh (Studi Kasus Pt Saudi Patria Wisata Metro)", Jurnal MULTAZAM, Vol.1, No.2, 2021, 84-85

Dalam pengolahan data SISKOHAT sangat membantu mempermudah pekerjaan. Seperti memasukan atau *input* data yang menjadi lebih mudah dan efisien yang telah dilakukan secara *online* dan juga *real time*.⁷

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Sutiyah calon jamaah haji asal desa Adirejo Kabupaten Lampung Timur. Mengatakan, kalau beliau merasa terbantu dengan adanya SISKOHAT. Yang memudahkan beliau dalam melakukan pendaftaran haji secara mandiri. Dengan lebih cepat karena pendataanya telah dilakukan dengan SISKOHAT secara *online* dan *real time*.⁸

Berdasarkan wawancara peneliti dengan ibu Mukilah jamaah haji asal Sukadana beliau mengatakan kalau dalam proses pendaftaran beliau hanya mengikuti prosedur dan juga arahan dari petugas yang ada dan belum mengerti mengenai SISKOHAT.⁹

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Sriyani jamaah haji asal kecamatan Pekalongan kabupaten Lampung Timur. Mengatakan, kalau beliau terbantu dengan adanya SISKOHAT yang memudahkan beliau dalam melakukan pendaftaran haji secara mandiri, sampai keberangkatan beliau di tahun 2022. Akan tetapi masih terdapat kendala dalam pelayanan SISKOHAT seperti akses internet yang terkadang mengalami gangguan pada saat melakukan pendaftaran. Yang mengakibatkan tidak dapat dilakukan

⁷ Bapak Ali Sobirin, Operator SISKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, wawancara 9 Oktober 2023

⁸ Ibu Sutiyah, Calon jamaah haji asal desa Adirejo Kabupaten Lampung Timur, wawancara 28 September 2023

⁹ Ibu Mukilah, Calon jamaah haji asal Sukadana, wawancara 10 November 2023

pendaftaran dan diharuskan menunggu sampai jaringan internet pulih kembali.¹⁰

Jaringan internet di kementerian agama kabupaten lampung timur masih menggunakan fasilitas berupa wifi Indihome sebagai penyedia internet untuk mengakses SISKOHAT.¹¹

Selain akses internet yang menjadi pendukung dalam pengoprasian SISKOHAT, masih terdapat juga kendala pada SISKOHAT itu sendiri. Yaitu server yang menjadi lambat dan juga waktu pemeliharaan server dengan jadwal yang tidak menentu, yang menyebabkan terganggunya proses pendaftaran dan juga pengolahan data SISKOHAT. Adapun kendala lainnya yang berasal dari jamaah itu sendiri seperti jamaah yang sudah berumur yang belum begitu paham mengenai teknologi. Mengharuskan pegawai PHU untuk menjelaskan lebih detail mengani proses pendaftaran ibadah haji.¹²

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai **“EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR PADA TAHUN 2022”**

¹⁰ Ibu Sriyani, Jamaah Haji asal kecamatan Pekalongan kabupaten Lampung Timur, wawancara 26 September 2023

¹¹ Bapak Ali Sobirin, Operator SISKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, wawancara 9 Oktober 2023

¹² *Ibid*

B. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam meningkatkan pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam meningkatkan pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi guna untuk mengetahui apakah penggunaan SISKOHAT sudah efektif, dalam membantu meningkatkan pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

b. Manfaat Praktis

Menambah wawasan bagi penulis tentang penggunaan dan juga kegunaan dari SISKOHAT. Sebagai alat pengolahan data jamaah haji.

D. Penelitian Relevan

NO	Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Novelty
1.	Fitriani	Analisis Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kementerian Agama Kabupaten Takalar Tahun 2020	Meneliti tentang SISKOHAT dalam pendaftaran.	Belum jelasnya kegunaan dan fungsi SISKOHAT sebagai pengelola data.	Penelitian ini membahas tentang prosedur pendaftaran. Penelitian yang dilakukan peneliti meneliti tentang kegunaan dan fungsi SISKOHAT sebagai pengelola data dan pendaftaran ibadah haji yang membantu pelayanan di Kementerian Agama
2.	Ahmad Faqih Mauludi	Efektivitas Penggunaan SISKOHAT Dalam Pelayanan Haji Pada	Meneliti efektivitas SISKOHAT dalam pelayanan.	Belum melibatkan jamaah dan belum menjelaskan	Pada penelitian ini jamaah belum dilibatkan sebagai

		Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama RI		kegunaan SISKOHAT.	narasumber. Penelitian yang dilakukan peneliti melibatkan jamaah sebagai narasumber yang menjadi penerima pelayanan SISKOHAT di Kementerian Agama.
3.	Galuh Dwi Ardiana , Siti Fatima	Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019	Meneliti tentang SISKOHAT dalam pendaftaran haji.	Mebahas tentang SISKOHAT dalam pendaftaran haji reguler.	Penelitian ini hanya membahas tentang pendaftaran haji khusus. Penelitian yang dilakukan peneliti membahas tentang pendaftaran haji reguler.

4.	Muham mad Saleh, Hasrun Afandi Umpu Singa, Al Fahry Annur	Efektivitas SISKOHAT Dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Di Kantor Kementrian Agama Kota Metro	Meneliti tentang keefektivitasan SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran haji.	Belum melibatkan jamaah.	Pada penelitian ini jamaah belum dilibatkan sebagai narasumber. Penelitian yang dilakukan peneliti melibatkan jamaah sebagai narasumber yang menjadi penerima pelayanan SISKOHAT di Kementrian Agama.
----	--	--	---	--------------------------------	--

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Efektifitas

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas diartikan sebagai sesuatu yang mengacu pada pencapaian dari tujuan, yakni sebuah ukuran dalam tercapainya sasaran maupun tujuan yang telah ditetapkan atau dirancang sebelumnya.¹

Efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) mencakup bagaimana siskohat berhasil melaksanakan semua tugas pokok yang berkaitan dengan sistem komputer dalam penyelenggaraan ibadah haji, peran siskohat dalam penyelenggaraan ibadah haji, sarana prasarana dalam pemanfaatan sumber daya untuk mewujudkan tujuan lembaga penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Kementrian Agama Kabupaten Lampung Timur.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Sistem

Dalam mencapai efektivitas suatu lembaga, sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berbeda-beda tergantung pada sifat dan bidang kegiatan atau usaha suatu lembaga. Adapun faktor yang mempengaruhi tingkat keefektifan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di lembaga penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yaitu :

- a. Kecanggihan sistem.
- b. Sarana dan fasilitas dari sistem.

¹ Edy Sutrisno, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Kencana, 2007), 125

- c. Sumber daya manusia atau tenaga ahli.
- d. Standar operasional yang berlaku.²

B. Sistem Informasi

1. Pengertian

Sistem informasi terbentuk dari perangkat keras dan perangkat lunak komputer serta perangkat manusia yang akan mengolah data menggunakan dua hal tersebut. Sistem Informasi terdiri dari komponen-komponen organisasi yang dibuat manusia untuk mencapai suatu tujuan titik adapun tujuan sistem informasi ialah memberi informasi bagi pengambilan keputusan untuk mengendalikan organisasi atau lembaga.³

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam satu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolah transaksi harian atau pengolah data yang dimasukkan yang mendukung fungsi operasi organisasi yang sifatnya manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu.⁴

Nash dan Robert, mengatakan sistem informasi adalah kombinasi dari user atau orang, teknologi, media, prosedur dan juga pengendalian yang memiliki tujuan tertentu. Menurut Davis, Sistem Informasi adalah sebuah sistem yang menerima input data dan intruksi, mengolah data sesuai dengan intruksi serta mengeluarkan hasilnya. Menurut ahli lainnya,

² Zahrotun Munawaroh, dkk, dkk, Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji, Jurnal Ilmu Dakwah, Vol 35, No.2 , 2015, 235-238

³Andri Kristanto, *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2008), 13

⁴Tata Sutabri, *Analisi Sistem Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2012), 38

yaitu Stair & Reynolds mengatakan bahwa sistem informasi adalah suatu perangkat elemen atau komponen yang saling terkait satu sama lain yang mempunyai kemampuan mengumpulkan data, mengolah data, menyimpan data dan juga menyebarkan hasil data atau informasi yang mampu memberikan *feedback* untuk memenuhi tujuan organisasi.⁵

Dari beberapa uraian definisi sistem informasi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu perangkat yang terdiri dari elemen yang saling bekerja sama dalam tugasnya yaitu menerima data, mengolah data hingga menyajikan hasil data yang berbentuk informasi untuk penerima yang digunakan sebagai beberapa organisasi dalam mengambil keputusan permasalahan suatu organisasi tersebut.

2. Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi tidak dapat berjalan sebagai mestinya apabila tidak ada komponen yang hadir sebagai penunjang kinerja sistem informasi. Adapun komponen sistem informasi adalah sebagai berikut:

a. Masukan (Input)

Komponen input ialah proses memasukan data ke dalam hardware atau komputer.

b. Proses

Komponen proses ialah komponen untuk pengelolaan data yang telah dimasukkan kedalam komputer.

⁵ Yosy dkk, Sistem Informasi Manajemen (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), 83-84.

c. Keluaran

Komponen ini merupakan hasil olah data yang telah diproses oleh software berupa aplikasi.

d. Teknologi

Komponen teknologi merupakan bagian sarana untuk mengolah data.⁶

C. Sistem Komputerisasi

Sistem komputerisasi merupakan elemen-elemen yang terkait untuk menjalankan suatu aktifitas dengan menggunakan komputer. Elemen sistem komputer terdiri dari perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), set instruksi (*instruction set*) dan pengguna (*brainware*). Elemen tersebut saling terlibat dalam suatu sistem komputer.

Sistem Komputerisasi adalah penggunaan komputer sebagai alat bantu dalam kegiatan pengolahan data yang dilakukan secara manual. Data diolah dengan menggunakan komputer yang sudah diprogram sebelumnya, pengolahan data ini dimulai dengan perekam data hingga sampai pada pencetakan laporan. Pengolahan data secara komputerisasi lebih menguntungkan dibandingkan dengan pengolahan data secara manual, keuntungan tersebut dapat ditinjau dari beberapa penyajian laporan yang lebih cepat dan efisien dan akurat.

⁶ Andri Kristanto, *Perancangan Sistem Informasi*, 14.

Perangkat keras komputer mencakup peralatan fisik yang secara keseluruhan sering disebut komputer itu sendiri. Perangkat keras komputer dapat dikelompokkan menjadi beberapa komponen. Antara lain:

a. *Central Processing Unit (CPU)*

Merupakan pusat dari komputer yang mempunyai fungsi melakukan kegiatan-kegiatan aritmatik dan logika serta mengawasi kegiatan seluruh sistem.

b. *Peralatan Input*

Data yang akan diproses oleh SISKOHAT dimasukan secara langsung kekomputer dari data yang telah diisi sebelumnya oleh calon jamaah.

c. *Peralatan Output*

Setelah proses data yang dilakukan pada SISKOHAT, kemudian dikeluarkan informasi berupa perolehan nomor porsi haji.

d. *Media Penyimpanan*

Setelah semua proses selesai, seluruh data para jamaah disimpan kedalam data base SISKOHAT.⁷

Perangkat lunak merupakan bagian terpenting dari suatu sistem komputer, setelah pemakai. Perangkat lunak dibagi dalam tiga kategori besar yaitu:

a. *Sistem Operasi*

⁷ Ida Astri Oktaviani, "Efektivitas SISKOHAT Pada Pendaftaran Dan Pembatalan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur", Jurnal Multazam, Vol.1,No.2,2021, 92

Sistem operasi memiliki tiga fungsi utama yaitu: akuntansi dan pengamanan, manajemen dan alokasi sumber daya sistem komputer, serta fasilitas perangkat lunak bagi program-program aplikasi pemakai..

b. Program Aplikasi

Merupakan program-program yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pemakai. Program-program seperti ini dapat dikembangkan sendiri atau dibeli dari pemasok luar.

c. Bahasa Komputer

Bahasa-bahasa komputer dapat diklasifikasikan sesuai generasinya. Program generasi pertama ditulis dalam bahasa mesin, sedangkan program-program generasi kedua ditulis dengan bahasa assembler. Program yang ditulis dengan bahasa assembler harus dikonversi ke dalam bentuk biner.⁸

Tenaga ahli (*brainware*) merupakan salah satu komponen penunjang keberhasilan suatu sistem. Seperti pada SISKOHAT tanpa tenaga ahli yang mengelola SISKOHAT. SISKOHAT tidak dapat berfungsi dengan baik sebagai alat pengolah data.

Sistem komputer yang terintegrasi dengan berbagai sistem penunjang seperti sistem akuntansi pada Bank Penerima Setoran (BPS) menjadikan sistem komputerisasi menjadi sistem yang kompleks. Sistem komputerisasi sangat penting sebagai penunjang pengambilan keputusan serta keakuratan informasi yang dikeluarkan, karna dalam

⁸Tata Sutabri, *Analisi Sistem*, 79.

perkembangannya sistem komputerisasi merupakan manajemen yang berbasis komputer yang berfokus pada data, pengolahan informasi, serta fokus pada pendukung keputusan.⁹

D. SISKOHAT

1. Pengertian

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sistem pengolahan data haji dari pendaftaran tabungan, pelunasan, proses dokumen, pemberangkatan dan pemulangan. Secara online dan real time sehingga dapat dimonitor oleh seluruh user yang terhubung dengan SISKOHAT.¹⁰

SISKOHAT mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran haji, pemrosesan dokumen dokumen perjalanan haji, proses pemberangkatan atau embarkasi sampai dengan proses kepulangan ke tanah air.

2. Fungsi SISKOHAT

Keberadaan SISKOHAT memberikan kontribusi besar dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, fungsi SISKOHAT antara lain:

- a. Pendaftaran dan penyimpanan data base jamaah dan juga petugas.

Dengan adanya database ini yang sudah semakin terstruktur akan

⁹ Andri Kristanto, *Perancangan Sistem Informasi*, 32.

¹⁰ Buku Panduan Aplikasi Online SISKOHAT, Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur

memudahkan dan mempercepat melakukan penyediaan layanan lanjutan.

- b. Pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun.
- c. Pemrosesan dokumen paspor dan visa.
- d. Penerbitan dokumen administrasi perjalanan ibadah haji (DAPIH).
- e. Pembayaran BPIH dan BPS BPIH secara real time.
- f. Proses pembatalan.
- g. Penyusunan kloter.
- h. Pemantauan penerbangan, kesehatan dan operasional di tanah air.¹¹

E. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Sugiarto, pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan serta kebutuhan dari konsumen atau pelanggan sehingga tercapai suatu kepuasan.

Menurut Cravens, pelayanan adalah upaya dalam memenuhi permohonan untuk menspesifikasikan produk-produk seperti data kinerja, permohonan untuk rincian, pemrosesan pesanan pembelian, penyelidikan status pesanan, dan layanan garansi. Pelayanan sering disebut jasa yang diberikan oleh perusahaan, artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak lain.

¹¹Zahrotun Munawaroh, dkk, Efektivitas Sistem Informasi, 235

Menurut Helein, pelayanan adalah kegiatan yang berorientasi kepada pelanggan yang terdiri dari elemen-elemen nyata berupa faktor yang diraba, didengar dan dirasakan seperti ukuran, berat, warna dan sebagainya.¹²

Berdasarkan pernyataan diatas pelayanan adalah bentuk atau upaya yang diberikan oleh sebuah perusahaan untuk memenuhi permintaan konsumen dengan baik, dalam hal pembelian, penyelidikan, atau yang lainnya.

2. Indikator Pelayanan

Indikator pelayanan meliputi:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.

¹² Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI", Jurnal Ekonomi, Vol 7, No 2, 2016, 117.

- e. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.¹³

¹³ Diana Safitri, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh (Studi Kasus Pt Saudi Patria Wisata Metro)", Jurnal Multazam, Vol.1, No.2, 2021, 84-85

BAB III

METODOLOGI PENULISAN

A. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian kali ini penulis menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif yang merupakan jenis penelitian lapangan dan dengan melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti sebagai instrumen kunci.¹

Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penulis menggunakan metode deskriptif yang mana metode deskriptif merupakan penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau produksi.²

2. Subjek Dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pimpinan dan pegawai di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur yang dapat memberikan informasi tentang data-data yang dibutuhkan peneliti.

¹Albi Anggito, Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak,2018), 8

² Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2002), 24.

b. Objek Penelitian

Sedangkan objek penelitian ini adalah efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

B. Sumber Data

Adapun sumber data terbagi menjadi dua yakni:

1. Sumber Data Primer

Data primer didapat dengan menggunakan metode purposive sampling yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh langsung informasi penelitian melalui wawancara kepada Ibu Sriyani jamaah haji asal Pekalongan, Ibu Sutiyah calon jamaah haji asal Adirejo, dan Ibu Mukilah calon jamaah haji asal Sukadana.

Alasan peneliti mengambil informasi dari ketiga jamaah adalah waktu pendaftaran jamaah yang berbeda-beda, dan juga lokasi tempat jamaah yang berbeda-beda serta pengetahuan jamaah terkait dengan sistem SISKOHAT. Mulai dari awam sampai sudah mengerti bagaimana cara kerja SISKOHAT.

Bapak H. Liwon, S.Ag., M.Pd, selaku kasi di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur dan Bapak H. Solihin, S.Th.I., M.Sy. selaku operator SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Dengan melakukan observasi langsung ke lokasi dan melakukan riset dan wawancara dalam memperoleh data yang sesuai dan dibutuhkan.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen seperti buku, jurnal, surat kabar, artikel atau data-data yang dikeluarkan.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Dalam melakukan wawancara peneliti menggunakan metode bebas terpimpin, dimana peneliti mengajukan pertanyaan yang sudah disusun kepada narasumber antara lain:

- a. Bapak H. Liwon, S.Ag., M.Pd, selaku kasi di Kementrian Agama Kabupaten Lampung Timur dan Bapak H. Solihin, S.Th.,I M.Sy. selaku operator SISKOHAT di Kementrian Agama Kabupaten Lampung Timjur.
- b. Ibu Sri Yani jamaah haji asal Pekalongan, Ibu Sutiyah calon jamaah haji asal Adirejo, dan Ibu Mukilah calon jamaah haji asal Sukadana

2. Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah salah satu cara yang dapat dilakukan penulis kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subyek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subyek yang bersangkutan.³

³Muhammad Saekan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Kudus: Nora Media Enterprise, 2010), 67

D. Teknik Penulisan Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan penemuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kualitatif lapangan dan bersifat deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan peristiwa atau kejadian yang sedang dialami atau sekarang berjalan. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian sedang berlangsung.⁴

⁴ Albi Anggito, Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 10

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Kementrian Agama Kabupaten Lampung Timur

Kabupaten Lampung Timur ialah Kabupaten yang berada di Provinsi Lampung berdasarkan Undang-Undang nomor 12 tahun 1999 tanggal 22 April 1999, yang terletak diantara $105^{\circ}15'$ BT sampai dengan $106^{\circ}20'$ BT dan diantara $4^{\circ}37'$ LS sampai dengan $5^{\circ}37'$ LS dengan luas wilayah $\pm 5.325.03$ km². Secara administratif kabupaten Lampung Timur berbatasan dengan :

- a. Sebelah Utara, berbatasan dengan Kecamatan Rumbia, Kecamatan Seputih Surabaya, Seputih Banyak Kabupaten Lampung Tengah dan Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang.
- b. Sebelah Timur, berbatasan dengan laut Jawa Provinsi Banten.
- c. Sebelah Selatan, berbatasan dengan Kecamatan Tanjung Bintang, Kecamatan Katibung, Kecamatan Palas serta Kecamatan Sidomulyo Kabupaten Lampung Selatan.
- d. Sebelah Barat, berbatasan dengan Kecamatan Metro kota Metro, Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan, Kecamatan Kota Gajah, Punggur, dan Kecamatan Seputih Banyak Kabupaten Lampung Tengah.

Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Timur dibentuk berdasarkan Undang-Undang nomor 12 tahun 1999 tentang pembentukan Daerah Tingkat II Lampung Timur, Kabupaten Daerah Tingkat II Way Kanan dan Kotamadya Tingkat II Kota Metro dengan ibu kota Sukadana. Wilayah Kabupaten Lampung Timur sebelumnya merupakan wilayah pembantu Kabupaten Lampung Tengah wilayah sukadana. Sesuai dengan Undang-Undang nomor 12 tahun 1999, wilayahnya terbagi atas 10 Kecamatan definitif dan 13 kecamatan pembantu serta 232 desa, kemudian pada tahun 2000 mengalami pemekaran menjadi 12 kecamatan dimana Kecamatan pembantu Sekampung Udik dan Marga Tiga menjadi Kecamatan definitif. Pada tahun 2001 Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Timur menetapkan Peraturan Daerah nomor 01 tahun 2001 tentang Pembentukan 11 Kecamatan di Wilayah Kabupaten Lampung Timur, dan diresmikan pada tanggal 31 Mei 2001 dengan surat keputusan Bupati Lampung Timur nomor 13 tahun 2001 tentang pembentukan 11 (sebelas) kecamatan menjadi 23 kecamatan.

Dikarenakan meningkatnya volume tugas atau kegiatan Pemerintah dan Pembangunan, maka untuk memperlancar pelaksanaan tugas tersebut serta untuk lebih mengefektifkan pelayanan kepada masyarakat maka pada tahun 2005 Kecamatan Jabung dimekarkan menjadi dua yaitu Kecamatan Jabung dan Kecamatan Marga Sekampung, dengan demikian jumlah kecamatan di Kabupaten Lampung Timur menjadi 24 kecamatan definitif.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur atau yang dulu disebut dengan Kantor Departemen Agama Lampung Timur dibentuk berdasarkan KMA nomor 30 tahun 2000 tentang pembentukan Kantor Departemen Agama Kota Dumai, Metro, Cilegon, Depok, Banjarbaru, Kabupaten Aceh Singkil, Mandailing Natal, Toba Samosir, Lampung Timur, Way Kanan, Bengkayang dan Luwu Utara. Diresmikan pada tanggal 5 agustus 2000 oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung sekaligus melantik Drs. Moh. Santoso Yusuf sebagai Kepala kandepag Lampung Timur berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI nomor WH/1.b/Kp.07.6/20/2000 tanggal 19 juni 2000. Adapun susunan Kepala Kemenag secara berurutan adalah:

- a. Drs. H. Santosa Yusuf, M.M., Periode 2000 s/d 2003
- b. Drs. H. Azhari Thabrani, Periode 2003 s/d 2005
- c. Drs. H.M. Asmuni, M,M, Periode 2005 s/d 2007
- d. Drs. H. Seraden Nihan, MH., Periode 2007 s/d 2010
- e. Drs. H. Budi Cipto Utomo, Periode 2011 s/d 2013
- f. Drs. H. Tomtomi, M.Ag., Periode 2013 s/d 31 Mei 2017
- g. Drs. H. Karwito, M.M., Periode 08 Juni 2017 s.d. 2020
- h. H. Indrajaya, S.Ag, M.A.P, Periode 2020 s.d. Sekarang.¹

¹ Dokumentasi Kementrian Agama Kabupaten Lampung Timur, 29 Mei 2024

2. Tugas dan Wewenang Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

Kementrian Agama Kabupaten Lampung Timur memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

a. Subbag Tata Usaha

Melakukan penyiapan bahan koordinasi penjabaran kebijakan teknis dan kegiatan, pelayanan urusan persuratan, administrasi perencanaan, kepegawaian, keuangan dan barang milik negara, keorganisasian dan ketatalaksanaan, penyusunan keputusan, kerumahtanggaan, kearsipan, hubungan masyarakat, serta publikasi, data dan informasi.

b. Seksi Pendidikan Madrasah

Melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendidikan Raudlatul Athfal, Madrasah Ibtidaiyah, dan Madrasah Tsanawiyah.

c. Seksi Pendidikan Agama Dan Keagamaan Islam

Melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang Pendidikan Agama Islam, Pendidikan Diniyah, dan Pondok Pesantren.

d. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

Melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang urusan

agama Islam dan bina syariah, bina kantor urusan agama dan keluarga sakinah, serta penerangan agama Islam.

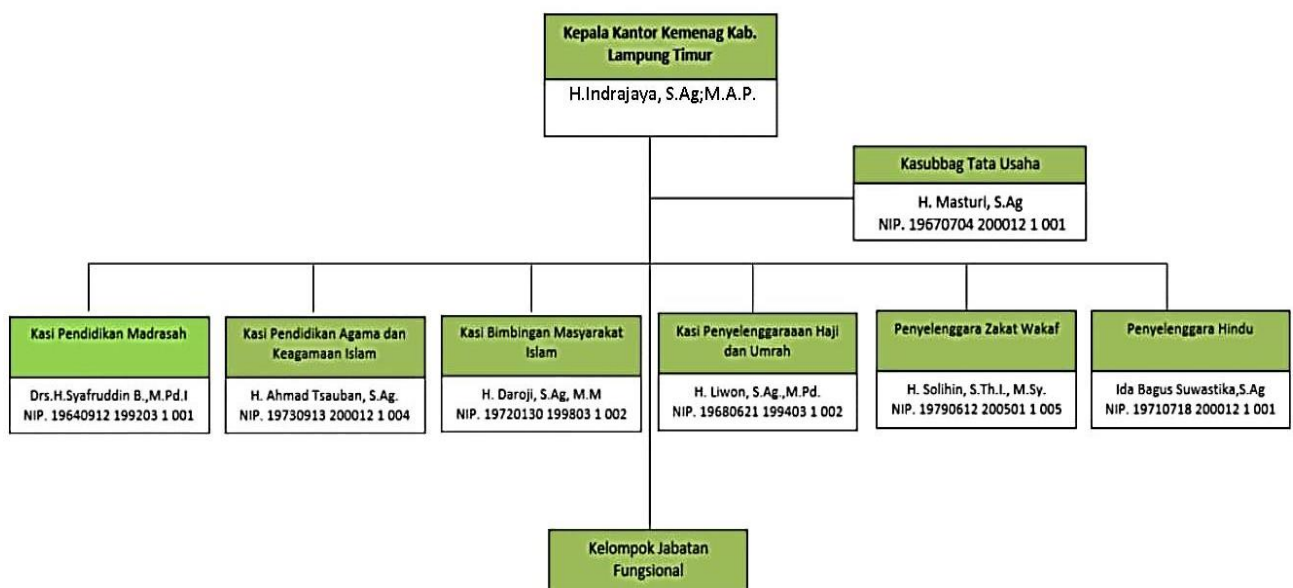
e. Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah

Melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan manasik, bina haji reguler, penyelenggara haji khusus dan umrah, transportasi dan dokumen haji reguler, serta administrasi keuangan haji.

f. Penyelenggara Zakat Dan Wakaf

Melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pemberdayaan zakat dan wakaf.²

3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.



² Dokumentasi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 29 Mei 2024

B. Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur

Efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) mencakup bagaimana siskohat berhasil melaksanakan semua tugas pokok yang berkaitan dengan sistem komputer dalam penyelenggaraan ibadah haji, peran siskohat dalam penyelenggaraan ibadah haji, sarana prasarana dalam pemanfaatan sumber daya untuk mewujudkan tujuan lembaga penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

Adapun faktor yang mempengaruhi tingkat keefektifan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di lembaga penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yaitu :

1. Kecanggihan sistem

Dalam pelaksanaannya SISKOHAT menggunakan dua sistem yaitu:

- a. Sistem berbasis AS/400 yang digunakan untuk memasukkan data surat pendaftaran haji atau SPPH serta melihat informasi dan rekapitulasi.
- b. Sistem yang berbasis *visual basic* yang digunakan untuk memindai (*capture*) foto dan sidik jari (*finger print*).³

2. Sarana dan fasilitas dari sistem.

Dalam pengoprasian SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur menggunakan komputer dengan spesifikasi, sebagai berikut:

- a. *Processor*: Intel(R) Core(TM) i5-2400 CPU @ 3.10GHz 3.10GHz
- b. *Instaled memory* (RAM): 6,00 GB (5,82 GB *usable*)
- c. *System type*: 64-bit *Operating System*, x64-based *processor*





³ Bapak H. Solihin, Operator SISKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, wawancara 29 Mei 2024

Dan ada juga fasilitas penunjang yaitu jaringan internet berupa *wifi* dari *indihome*.⁴

3. Sumber daya manusia atau tenaga ahli.

Pegawai penyelenggaraan haji dan umrah ialah pegawai yang berkompenten dapat melakukan tugasnya dengan baik serta sudah menduduki jabatan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.⁵

4. Standar operasional yang berlaku.⁶

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Kasi	JFU	Operator	Kepala	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output
1.	Pimpinan menugaskan pelaksana untuk melaksanakan layanan pendaftaran Haji reguler					Computer/ kertas/ ballpoint/ printer	1 tahun	Surat tugas
2.	Menerima pendaftaran dari Calon Jamaah Haji					CJH datang sendiri dengan membawa: Formulir Pendaftaran haji Lembar validasi dari BPS, Foto Copy KTP, KK dan serta Surat Keterangan Sehat	2 menit	Diterimanya Formulir Pendaftaran Haji dan lembar validasi dari BPS
3.	Menyerahkan formulir pendaftaran Calon Jamaah Haji kepada petugas di ruang siskohat					Berkas pendaftaran CJH	2 menit	Tersusunnya formulir pendaftaran haji di ruang siskohat
4.	Melaksanakan pengetikan lembar formulir pendaftaran haji					Komputer/ Jaringan Siskohat	10 menit	Data CJH masuk di database SSKOHAT

⁴ Bapak H. Liwon, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, Wawancara 29 Mei 2024

⁵ Bapak H. Liwon, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, Wawancara 29 Mei 2024

⁶ Bapak H. Liwon, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, Wawancara 29 Mei 2024

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Kasi	JFU	Operator	Kepala	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output
5.	Menyerahkan SPPH Lembar Porsi kepada Calon Jamaah Haji untuk dibaca dan ditandatangani					Ballpoint	5 menit	Terkoreksinya SPPH sesuai dengan Data CJH
6.	Menerima SPPH yang sudah ditanda tangani oleh CJH					Lembar SPPH	5 menit	Lembar SPPH yang sudah terkoreksi dan ditandatangani CJH
7.	Menyerahkan SPPH kepada Kasi PHU/ Kepala untuk diverifikasi					Lembar SPPH	2 menit	Lembar Porsi SPPH yang sudah terverifikasi Kepala/ Kasi
8.	Penanda tanganan SPPH oleh Kepala/ Seksi PHU					Ballpoint	5 menit	Tertandatangani lembar porsi SPPH
9.	Mencatat SPPH Lembar Porsi ke Buku Induk Pendaftaran dan menyerahkan lembar porsi SPPH lembar pertama ke Jamaah					Buku induk pendaftaran	3 menit	Tercatatnya data CJH dalam Buku Induk.

Sistem informasi tidak dapat berjalan sebagai mestinya apabila tidak ada komponen yang hadir sebagai penunjang kinerja sistem informasi.

Adapun komponen sistem informasi SISKOHAT di Kementerian Agama

Kabupaten Lampung Timur:

a. Masukan (Input)

Komponen input ialah proses memasukan data ke dalam SISKOHAT. Bahan yang dimasukkan meliputi beberapa dokumen, formulir dan file yang menjadi kebutuhan.

b. Proses

Komponen proses dapat bekerja setelah adanya hasil dari proses masukan. Komponen ini berfungsi mengelola data calon jamaah dan juga jamaah haji.

c. Keluaran

Komponen ini merupakan hasil olah data calon jamaah dan juga jamaah haji. Contohnya seperti informasi tentang keberangkatan dan juga pemulangan jamaah.

d. Teknologi

Komponen teknologi merupakan bagian sarana untuk mengolah data yang berupa. Perangkat keras seperti komputer, perangkat lunak yaitu SISKOHAT, dan juga petugas.⁷

Dalam menunjang pekerjaan pegawai PHU menggunakan sistem komputerisasi untuk mengoperasikan SISKOHAT sebagai alat bantu untuk mengolah data. Adapun komponen sistem komputerisasi yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur :

a. *Central Processing Unit (CPU)*

Merupakan pusat dari komputer yang mempunyai fungsi melakukan kegiatan-kegiatan aritmatik dan logika serta mengawasi kegiatan seluruh sistem. Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur menggunakan komputer sebagai alat bantu untuk pengoprasian SISKOHAT sebagai alat pengolah data.

b. *Peralatan Input*

Data yang akan diproses oleh SISKOHAT dimasukan secara langsung kekomputer dari data yang telah diisi sebelumnya oleh calon jamaah. Data jamaah seperti formulir diinput kedalam komputer untuk diproses oleh sistem yaitu SISKOHAT.

c. *Peralatan Output*

Setelah proses pengolahan data oleh pegawai PHU di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Akan dikeluarkan nomor porsi jamaah haji.

d. *Media Penyimpanan*

Setelah semua proses selesai, seluruh data para jamaah disimpan kedalam data base SISKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.⁸

⁷ Bapak H. Solihin, Operator SISKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, wawancara 29 Mei 2024

⁸ Bapak H. Solihin, Operator SISKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, wawancara 29 Mei 2024

Dalam pelaksanaan SISKOHAT masih terdapat kendala baik dari SISKOHAT itu sendiri maupun dari luar SISKOHAT, seperti:

1. Faktor Internal

Pada saat memasuki bulan haji, atau menjelang keberangkatan jamaah *server* SISKOHAT terkadang mengalami *server down* dikarenakan pada waktu tersebut sistem sedang sangat sibuk, sehingga mengganggu proses pendaftaran calon jamaah haji yang menjadi memakan waktu lebih lama. Selain *server down* ada juga pemeliharaan *server* atau *maintenance* dengan waktu yang tidak menentu, namun pemeliharaan server ini biasa terjadi dua kali dalam setahun.

Dalam menangani kendala tersebut langkah yang dilakukan adalah dengan menunggu server pulih kembali, namun SISKOHAT tetap masih bisa digunakan hanya saja menjadi lebih lambat prosesnya sehingga hanya bisa menunggu sampai server pulih kembali.

2. Faktor Eksternal

Jaringan internet juga menjadi pendukung pelaksanaan SISKOHAT dikarenakan tanpa jaringan internet SISKOHAT tidak dapat digunakan untuk melakukan *upload* data calon jamaah haji. Di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur jaringan internet menggunakan fasilitas berupa *wifi* indihome.

Saat *wifi* mengalami kendala langkah yang dilakukan adalah dengan menghubungi penyedia layanan *wifi* agar segera diperbaiki sehingga jaringan internet pulih kembali.⁹

SISKOHAT berperan penting dalam meningkatkan pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. ada 5 indikator pelayanan :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Wawancara dengan ibu Sutiyah calon jamaah haji asal Adirejo yaitu:

Saat melakukan proses pendaftaran ibu Sutiyah dibantu oleh pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Beliau

⁹ Bapak H. Solihin, Operator SISKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, wawancara 29 Mei 2024

dibimbing saat proses pendaftaran dimulai dari pengisian formulir pendaftaran sampai didapatkan nomor porsis haji.¹⁰

2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

Wawancara dengan ibu Mukilah selaku jamaah haji asal Sukadana yaitu:

Ibu Mukilah melakukan pendaftaran dibulan haji yaitu mendekati dengan keberangkatan jamaah, sehingga saat melakukan proses pendaftaran terdapat kendala yaitu *server down* sehingga waktu pendaftaran menjadi lebih lama. Ibu Mukilah mendapatkan arahan dari petugas dan mengikutinya dengan baik hingga mendapatkan nomor porsis haji.¹¹

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Wawancara dengan Ibu Sutiyah calon jamaah haji asal Adirejo yaitu:

Dalam melakukan pengisian formulir pendaftaran ibu Sutiyah dibantu langsung oleh pegawai Penyelenggara Haji Umrah sampai selesai.¹²

4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.

Wawancara dengan ibu Mukilah calon jamaah haji asal Sukadana yaitu:

¹⁰ Ibu Sutiyah, Calon jamaah haji asal desa Adirejo Kabupaten Lampung Timur, wawancara 25 Mei 2024

¹¹ Ibu Mukilah, Calon jamaah haji asal Sukadana, wawancara 22 Mei 2024

¹² Ibu Sutiyah, Calon jamaah haji asal desa Adirejo Kabupaten Lampung Timur, wawancara 25 Mei 2024

Dalam melakukan proses pendaftaran ibu Mukilah tidak mengetahui apa itu SISKOHAT. Beliau mengikuti arahan dan bimbingan dari pegawai Penyelenggara Haji Umrah sampai nomor porsi haji didapatkan.¹³

5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Wawancara dengan ibu Sriyani jamaah haji asal Pekalongan yaitu:

Dari mulai pendaftaran sampai dengan keberangkatan beliau menunaikan ibadah haji. Beliau dibimbing dan dibantu dengan baik oleh petugas dengan komunikasi melalui *whatsapp* ataupun secara langsung.¹⁴

C. Analisis Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kementrian Agama Kabupaten Lampung Timur

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kementrian Agama Kabupaten Lampung Timur, efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu SISKOHAT dalam meningkatkan pelayanan di Kementrian Agama Kabupaten Lampung Timur dipengaruhi oleh beberapa faktor :

1. Kecanggihan sistem

Pembaharuan sistem informasi serta kecanggihan teknologi dari tahun ke tahun merupakan salah satu penunjang keberhasilan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dalam pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di seluruh Indonesia. Kecanggihan teknologi dan komunikasi dengan berbasis konektivitas sistem online serta penyediaan informasi yang *real time*. Mendorong Kementerian Agama di berbagai daerah untuk selalu menyajikan

¹³ Ibu Mukilah, Calon jamaah haji asal Sukadana, wawancara 22 Mei 2024

¹⁴ Ibu Sriyani, Jamaah Haji asal kecamatan Pekalongan kabupaten Lampung Timur, wawancara 27 Mei 2024

pelayanan serta menyajikan informasi secara langsung oleh seluruh calon jamaah haji.

Dalam pelaksanaannya SSKOHAT menggunakan dua sistem yaitu:

- a. Sistem berbasis AS/400 yang digunakan untuk memasukkan data surat pendaftaran haji atau SPPH serta melihat informasi dan rekapitulasi.
- b. Sistem yang berbasis *visual basic* yang digunakan untuk memindai (*capture*) foto dan sidik jari (*finger print*).

2. Sarana dan fasilitas dari sistem

Sarana dan fasilitas dari sistem adalah komponen atau tambahan yang bekerja di latar belakang untuk mendukung proses koordinasi kegiatan fungsi kerja. Sementara itu, prasarana mengacu pada setiap item yang digunakan untuk memungkinkan pelaksanaan operasi kerja yang sedang berlangsung atau sedang berlangsung. Tanpa adanya sarana dan prasarana, tidak akan memungkinkan suatu tujuan dalam organisasi akan tercapai dengan baik atau sempurna. Sarana prasarana juga dapat dikatakan menjadi nilai-nilai yang memiliki arti yang sama bagi eksistensi suatu organisasi dan tindakan spesifik yang diharapkan dilakukan oleh anggota tertentu.

Kelengkapan fasilitas serta sarana prasarana di ruang Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT), sangat mempengaruhi efektivitas kinerja civitas pegawai dalam menghasilkan pelayanan yang prima serta keakuratan informasi yang diterima oleh seluruh masyarakat.

Dalam pengoprasian SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur menggunakan komputer dengan spesifikasi, sebagai berikut:

- a. *Processor*: Intel(R) Core(TM) i5-2400 CPU @ 3.10GHz 3.10GHz
- b. *Instaled memory (RAM)*: 6,00 GB (5,82 GB *usable*)
- c. *System type*: 64-bit *Operating System*, x64-based *processor*

Dan ada juga fasilitas penunjang yaitu jaringan internet berupa *wifi* dari *indihome*. Ruang yang kondusif dan perangkat komputer serta komponen yang mendukung seperti kamera, finger print, router, switch hub, sambungan internet, merupakan satu kesatuan yang saling terintegrasi dalam menghasilkan kualitas ketepatan pengumpulan data serta penyajian data.

Pembangunan SISKOHAT tidak hanya dirancang untuk melayani pendaftaran haji secara online saja, lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran calon haji, pemrosesan dokumen haji, persiapan keberangkatan (embarkasi), monitoring operasional di Tanah Suci sampai pada proses kepulangan ke Tanah Air (debarkasi). SISKOHAT juga berfungsi sebagai sarana informasi untuk mengetahui kapan jamaah haji berangkat, yang dimana jamaah haji hanya membawa nomor porsi ke Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota.

3. Sumber daya manusia atau tenaga ahli.

Pegawai penyelenggaraan haji dan umrah ialah pegawai yang berkompenten dapat melakukan tugasnya dengan baik serta sudah menduduki jabatan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.

Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai penggerak sistem dan pelayanan ibadah haji menjadi faktor yang penting untuk meningkatkan suatu kualitas penyelenggaraan ibadah haji faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah. Mulai dari penggunaan dan pemahaman mengenai SISKOHAT, melakukan pelayanan sampai pada penyampaian informasi kepada masyarakat tentang prosedur sangatlah penting agar kualitas pelayanan terhadap calon jemaah selalu terjaga dengan baik.

Di dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2020 tentang manajemen Pegawai Sipil Negara (PNS) rotasi, mutasi menjadi pakaian bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), rotasi dan mutasi dilakukan untuk memberikan efek positif penyegaran dan pembinaan bagi ASN itu sendiri agar lebih baik dalam menjalankan tugas-tugas serta fungsinya. Dan sesuai dengan regulasi kepegawaian yang berlaku. Rotasi dan mutasi dilakukan atas dasar kesesuaian antara kompetensi PNS dengan persyaratan jabatan, klasifikasi jabatan dan pola karir, dengan memperhatikan kebutuhan organisasi dan dengan memerhatikan kebutuhan organisasi dan dengan memperhatikan larangan konflik kepentingan. Dijelaskan juga berkenaan dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 12 Tahun 2018 tentang

nomenklatur jabatan pelaksana bagi PNS Kemenag. Salah satu didalamnya mengatur tentang kualifikasi pendidikan yang dipersyaratkan dalam menduduki jabatan tertentu. Sejumlah ASN yang jenjang pendidikannya dinilai tidak memenuhi syarat dengan jabatan yang didudukinya selama ini harus disesuaikan seperti diamanahkan dalam PMA itu. peneliti menganalisis bahwa untuk peningkatan kemampuan mengenai SISKOHAT ini Sumber Daya Manusia (SDM) sebelumnya pernah melakukan program pelatihan di Jakarta pusat dan diikuti oleh sebagian staf saja. Jumlah pegawai yang mampu mengoperasikan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu di Kantor Kementerian Agama Lampung Timur bidang penyelenggaraan Haji dan Umrah hanya sebagian kecil. Hal ini di pengaruhi faktor pegawai yang dipindahkan, dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2020 tentang manajemen Pegawai Sipil Negara (PNS) rotasi, mutasi menjadi pakaian bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), rotasi dan mutasi dilakukan untuk memberikan efek positif penyegaran dan pembinaan bagi ASN itu sendiri agar lebih baik dalam menjalankan tugas-tugas serta fungsinya. sehingga untuk mengikuti perkembangan teknologi terkini sedikit terhambat. SISKOHAT merupakan sistem yang mengatur semua data informasi penyelenggara haji, mulai dari registrasi, *waiting list*, serta mulai dari keberangkatan hingga kepulangan ketanah air, itu semua dikelola siskohat. Jadi ketika sumber daya manusia yang terdapat tidak kompeten dalam

mengoperasikan SISKOHAT bisa mengakibatkan pelayanan yang tidak efektif.





Kemampuan petugas dalam mengoperasikan SISKOHAT disini sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas mampu mengoperasikan SISKOHAT dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan atau mengoperasikan SISKOHAT saja.

4. Standar operasional yang berlaku.

Pada bagian ini pencapaian dan sasaran dalam pengukuran efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dapat dilihat dari sejauh mana sistem informasi dan komputerisasi berbasis teknologi ini memberikan kemudahan bagi pemberi pelayanan yaitu staf penyelenggaraan haji dan juga penerima layanan yaitu calon jemaah haji. Kemudian tujuan dan sasaran yang telah dilaksanakan harus ditunjukkan kepada sasaran yang tepat sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, sehingga pelaksanaan program dapat berjalan dengan efektif. Berdasarkan undang-undang no 8 tahun 2019 tujuan dibentuknya Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yaitu: (a) Memberikan pelayanan informasi haji kepada calon jemaah haji dan masyarakat luas. (b) Memberikan pelayanan informasi haji kepada masyarakat secara profesional. (c) Meningkatkan

pengetahuan dan wawasan calon jemaah haji dan masyarakat dalam melaksanakan bimbingan ibadah haji sehingga akan terbentuk jemaah haji dan masyarakat berintelektualitas. (d) Agar calon jemaah haji dan masyarakat dapat mengetahui program atau kegiatan yang sudah atau akan berlangsung menyangkut proses persiapan haji Indonesia.

Berikut ini adalah standar operasional yang berlaku dalam proses pendaftaran haji di wilayah kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, yaitu sebagai berikut:

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Kasi	JFU	Operator	Kepala	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output
1.	Pimpinan menugaskan pelaksana untuk melaksanakan layanan pendaftaran Haji reguler					Computer/ kertas/ ballpoint/ printer	1 tahun	Surat tugas
2.	Menerima pendaftaran dari Calon Jamaah Haji					CJH datang sendiri dengan membawa: Formulir Pendaftaran haji Lembar validasi dari BPS, Foto Copy KTP, KK dan serta Surat Keterangan Sehat	2 menit	Diterimanya Formulir Pendaftaran Haji dan lembar validasi dari BPS
3.	Menyerahkan formulir pendaftaran Calon Jamaah Haji kepada petugas di ruang siskohat					Berkas pendaftaran CJH	2 menit	Tersusunnya formulir pendaftaran haji di ruang siskohat
4.	Melaksanakan pengetikan lembar formulir pendaftaran haji					Komputer/ Jaringan Siskohat	10 menit	Data CJH masuk di database SSKOHAT

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Kasi	JFU	Operator	Kepala	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output
5.	Menyerahkan SPPH Lembar Porsi kepada Calon Jamaah Haji untuk dibaca dan ditandatangani					Ballpoint	5 menit	Terkoreksinya SPPH sesuai dengan Data CJH
6.	Menerima SPPH yang sudah ditanda tangani oleh CJH					Lembar SPPH	5 menit	Lembar SPPH yang sudah terkoreksi dan ditandatangani CJH
7.	Menyerahkan SPPH kepada Kasi PHU/ Kepala untuk diverifikasi					Lembar SPPH	2 menit	Lembar Porsi SPPH yang sudah terverifikasi Kepala/ Kasi
8.	Penanda tanganan SPPH oleh Kepala/ Seksi PHU					Ballpoint	5 menit	Tertandatangani lembar porsi SPPH
9.	Mencatat SPPH Lembar Porsi ke Buku Induk Pendaftaran dan menyerahkan lembar porsi SPPH lembar pertama ke Jamaah					Buku induk pendaftaran	3 menit	Tercatatnya data CJH dalam Buku Induk.

Sistem informasi tidak dapat berjalan sebagai mestinya apabila tidak ada komponen yang hadir sebagai penunjang kinerja sistem informasi. Adapun komponen sistem informasi adalah sebagai berikut:

a. Masukan (Input)

Komponen input ialah proses memasukan data ke dalam SISKOHAT. Bahan yang dimasukkan meliputi beberapa dokumen, formulir dan file yang menjadi kebutuhan.

b. Proses

Komponen proses dapat bekerja setelah adanya hasil dari proses masukan. Komponen ini berfungsi mengelola data calon jamaah dan juga jamaah haji.

c. Keluaran

Komponen ini merupakan hasil olah data calon jamaah dan juga jamaah haji. Contohnya seperti informasi tentang keberangkatan dan juga pemulangan jamaah.

d. Teknologi

Komponen teknologi merupakan bagian sarana untuk mengolah data yang berupa. Perangkat keras seperti komputer, perangkat lunak yaitu SISKOHAT, dan juga petugas.

Dalam menunjang pekerjaan pegawai PHU menggunakan sistem komputerisasi untuk mengoperasikan SISKOHAT sebagai alat bantu untuk mengolah data. Adapun komponen sistem komputerisasi yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur :

a. *Central Processing Unit (CPU)*

Merupakan pusat dari komputer yang mempunyai fungsi melakukan kegiatan-kegiatan aritmatik dan logika serta mengawasi kegiatan seluruh sistem. Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur menggunakan komputer sebagai alat bantu untuk pengoprasian SISKOHAT sebagai alat pengolah data.

b. *Peralatan Input*

Data yang akan diproses oleh SISKOHAT dimasukan secara langsung kekomputer dari data yang telah diisi sebelumnya oleh calon jamaah. Data jamaah seperti formulir diinput kedalam komputer untuk diproses oleh sistem yaitu SISKOHAT.

c. *Peralatan Output*

Setelah proses pengolahan data oleh pegawai PHU di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Akan dikeluarkan nomor porsi jamaah haji.

d. Media Penyimpanan

Setelah semua proses selesai, seluruh data para jamaah disimpan kedalam data base SISKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

Adapun faktor yang mempengaruhi SISKOHAT dalam meningkatkan pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, seperti :

1. Faktor internal, sistem yang mengalami *server down* saat bulan haji. Dan waktu pemeliharaan server yang tak menentu. Langkah yang diambil oleh pegawai PHU dalam menangani kendala ini adalah dengan memberikan arahan dan pengertian kepada calon jamaah haji yang sedang melakukan pendaftaran, bahwa *server* sedang mengalami gangguan sehingga memerlukan waktu yang lebih lama untuk menyelesaikan pendaftaran.
2. Faktor eksternal, jaringan internet menjadi penunjang SISKOHAT yang apabila jaringan internet terputus SISKOHAT tidak dapat digunakan.

Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur merupakan pelayanan yang baik ditandai dengan terpenuhinya 5 indikator pelayanan :

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan di

Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan pendaftaran haji yang diberikan pegawai pelayanan PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran haji yang diberikan pegawai pelayanan PHU di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Pegawai PHU di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur mampu berkomunikasi dengan baik dengan calon jamaah dan juga jamaah haji, serta memberikan fasilitas yang dibutuhkan.

2. Keandalan (*reliability*)

Dimensi *reliability* (Keandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur dalam memberikan pelayanan pendaftaran haji yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan pendaftaran haji dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan pendaftaran haji yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan pendaftaran haji secara

wajar dan akurat. Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur mampu menyelesaikan permasalahan yang timbul saat calon jamaah haji sedang melakukan pendaftaran dengan baik.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan PHU yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan PHU yang diberikan merupakan sikap tanggap dari pegawai dalam pemberian pelayanan PHU yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada jamaah. Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur membantu calon jamaah dan jamaah haji yang mengalami kesulitan pada saat melakukan pendaftaran. Seperti pengisian formulir pendaftaran.

4. Jaminan (*assurance*)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk pegawai bagi jamaahnya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur memberikan arahan dan bimbingan kepada

jamaah dan calon jamaah haji dengan komunikasi yang baik sehingga jamaah dapat melakukan pendaftaran dengan baik.

5. Empati (*emphaty*)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur mampu menjalin komunikasi yang baik dengan jamaah dan calon jamaah haji baik melalui *whatsapp* maupun tatap muka secara langsung.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian tentang Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu SISKOHAT Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kementrian Agama Kabupaten Lampung Timur Pada Tahun 2022. pelaksanaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur telah efektif dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji. SISKOHAT menjadi ujung tombak karena menangani seluruh proses pelayanan haji, terutama pendaftaran dan pembatalan. Keunggulan sistem ini didukung oleh kecanggihan teknologi, sarana yang memadai, kompetensi sumber daya manusia, dan penerapan standar operasional yang baik. Namun, ada kendala internal seperti masalah server dan eksternal seperti koneksi internet yang berdampak pada kinerja SISKOHAT. Ketika server down atau koneksi internet terputus, website tidak dapat diakses, dan proses pendaftaran menjadi lambat. Meski begitu, pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur telah memenuhi lima indikator pelayanan yang baik: bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, menunjukkan sistem dan pelayanan yang ada sudah berjalan dengan efektif.

B. Saran

Saran untuk meningkatkan Efektivitas SISKOHAT dalam meningkatkan pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

1. Peningkatana jaringan internet, dengan cara menyediakan jaringan internet cadangan apabila terjadi kendala dengan salah satu jaringan internet.
2. Peningkatan komputer agar mampu menangani beban yang berat terutama dibulan haji.
3. Jadwal pemeliharaan server yang jelas.
4. Pengembangan SDM dengan melalui pelatihan serta sertifikasi untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis bagi pegawai PHU serta dapat meningkatkan komunikasi yang baik dengan calon dan jamaah haji.

Dengan saran diatas diharapkan dapat membantu Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur meningkatkan pelayanan dengan SISKOHAT.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Albi, Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.2018
- Ardiana, Galuh Dwi, dan Siti Fatimah. “Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019”. *Jurnal MD*. Vol 7. No1. 2021.
- Buku Panduan Aplikasi Online SISKOHAT.Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.
- Bungin,Burhan. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT. Grafindo Persada. 2001
- Fitriani. *Analisis Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Kementerian Agama Kabupaten Takalar Tahun 2020*. Skripsi : UIN ALAUDIN, Makassar 2020.
- Saekan, Muhammad. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Kudus: Nora Media Enterprise. 2010.
- Kristanti, Elin Yunita.“7 Tragedi Mina Dalam Kurun Waktu 1990-2015.” Dalam *www.liputan6.com*. 9 November 2023
- Kristanto, Andri. *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.2008.
- Maulana, Ade Syarif. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI”.*Jurnal ekonomi*. Vol 7. No 2. 2016.
- Mauludi, Ahmad Faqih.*Efektivitas Penggunaan Siskohat Dalam Pelayanan Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama RI*.Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah.Jakarta.2020
- Munawaroh, Zahrotun, dkk,dkk. “Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji”. *Jurnal Ilmu Dakwah*. Vol 35.No.2. 2015.
- Oktaviani, Ida Astri.“Efektivitas SISKOHAT Pada Pendaftaran Dan Pembatalan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur”.*Jurnal Multazam*.Vol.1.No.2.2021.
- Safitri, Diana. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh (Studi Kasus Pt Saudi Patria Wisata Metro)”.*Jurnal Multazam*.Vol.1.No.2.2021
- Saleh, Muhammad, Hasrun Afandi Umpu Singa, dan Al Fahry Annur.“Efektivitas Siskohat Dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Metro”.*Jurnal Multazam*.Vol.2.No. 2022.

- Sukoharsono, Eko Ganis. *Sistem Informasi Manajemen*. Malang: Surya Pena Gemilang, 2008.
- Sutabri, Tata. *Analisi Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi. 2012.
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana. 2007.
- Tulus. "Refleksi Perjalanan SISKOHAT" Realita Haji. Edisi 02 Mei 2014
- Wibawa, Samodra. *Politik Perumusan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Yosy, dkk. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2017.
- Zulfiana, Islamika. "Pembuatan Rencana Strategis SI/TI Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta". *Jurnal Informatika*. 2014.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Nomor : B-1472/In.28.1/J/TL.00/05/2024
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Muhammad Ryan Fahlevi (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **KHOIRUN NISA MARFUKAH**
NPM : 1804010011
Semester : 12 (Dua Belas)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHA) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 22 Mei 2024

Ketua Jurusan,



Alva Yenica Nandavita M.E.Sy

NIP 19910617 201903 2 015

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://sismik.metrouniv.ac.id/v2/cek-suratbimbingan.php?npm=1804010011>. **Token = 1804010011**

OUTLINE

EVEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR PADA TAHUN 2022

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Sistem Informasi
 - 1. Pengertian
 - 2. Komponen Sistem Informasi
- B. Sistem Komputerisasi
 - 1. Pengertian

- e. Bagaimana upaya yang dilakukan saat SSKOHAT mengalami kendala?
 - f. Apakah SSKOHAT sudah efektif untuk meningkatkan pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?
3. Jamaah Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur
- a. Apakah anda mengetahui apa itu SSKOHAT?
 - b. Bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?
 - c. Apakah anda merasa terbantu dengan SSKOHAT saat melakukan pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?
 - d. Apakah pada saat melakukan pendaftaran ibadah haji anda menemukan kendala?
 - e. Apakah pegawai penyelenggara haji dan umrah mampu menyelesaikan persoalan yang timbul pada SSKOHAT saat melakukan pendaftaran?

B. Pedoman Dokumentasi

1. Dokumen sejarah berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.
2. Dokumen data pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.
3. Dokumen data jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.
4. Dokumen tata cara penggunaan SSKOHAT.
5. Dokumen struktur organisasi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
Jalan Sampoerna Jaya Negara Nabung Sukadana
Telp. (0725) 625155 Email: kablampungtimur@kemenag.go.id

Nomor : B- 778 /KK.08.07.4/HJ.00/05/2024 28 Mei 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Keterangan telah melaksanakan Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Cq. Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh
di-
Tempat

Memenuhi surat Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Institut Agama Islam Negeri Metro Nomor : B-1517/In.28.D.1/TL.00/05/2024 Tanggal 22 Mei 2024 perihal Izin Research, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur menerangkan bahwa :

Nama : **KHOIRUN NISA MARFUAH**
NPM : **1804010011**
Semester : **11 (Sebelas)**
Jurusan : **Manajemen Haji dan Umroh**
Judul : **EFEKTIVITAS SISTEM INORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHA) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR TAHUN 2022**

Telah melaksanakan penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Surat keterangan ini dibuat sebagai salah satu persyaratan melengkapi penyusunan skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimil (0725) 47296; Website: www.febi-metrouniv.ac.id; e-mail: febi.ian@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-1518/In.28/D.1/TL.01/05/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **KHOIRUN NISA MARFUKAH**
NPM : 1804018011
Semester : 12 (Dua Belas)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Kementerian Agama Lampung Timur, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAJ) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR PADA TAHUN 2022".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 22 Mei 2024



Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001

EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to IAIN Metro Lampung Student Paper	8%
2	repository.metrouniv.ac.id Internet Source	3%
3	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
4	e-journal.metrouniv.ac.id Internet Source	1%
5	123dok.com Internet Source	1%
6	www.detik.com Internet Source	1%
7	www.repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1%
8	Aziza Aziz Rahmaningsih . "Peran Kepemimpinan Perempuan Dalam Sistem Ketanegaraan Pada Pemerintahan Di Kota	<1%



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN
NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-438/In.28/S/U.1/OT.01/05/2024

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Khoirun Nisa Marfukah
NPM : 1804010011
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 1804010011

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 30 Mei 2024
Kepala Perpustakaan



[Signature]
D. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP.19750505 200112 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp: (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Khoirun Nisa Marfukah
NPM : 1804010011

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : XI/2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		<p>- Revisi bab IV bag analisis</p> <p>- kesimpulan bab IV dumainkan Fenomena masalah yg terjadi dilempung. jangan berkesimpulan semua sistem sdh berjalan dengan baik</p>	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa

Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Khoirun Nisa Marfukah
NPM. 1804010011



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
telpn (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Khoirun Nisa Marfukah
NPM : 1804010011

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : XI/2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		<p>ACC</p> <p>Bab IV s/d V</p> <p>Diseminasikan</p> <p>manusya</p> <p>lengkap seluruh</p> <p>admissi & lampiran</p>	

Dosen Pembimbing

Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Mahasiswa

Khoirun Nisa Marfukah
NPM. 1804010011

DOKUMENTASI



Foto bersama dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah, Operator SISKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur



Wawancara dengan Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur



Wawancara dengan operator SSKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur



Wawancara dengan Ibu Sriyani jamaah haji asal Pekalongan di kediaman beliau



Wawancara dengan Ibu Sutiyah calon jamaah haji asal Adirejo di kediaman beliau



Wawancara dengan Ibu Mukilah calon jamaah haji asal Sukadana di kediaman beliau

RIWAYAT HIDUP



Khoirun Nisa Marfukah atau biasa dipanggil Nisa lahir di Pekalongan, pada 20 Mei 2000. Peneliti merupakan anak dari Ibu Sutiyah dan Bapak Alm Joko Pitoyo. Peneliti adalah anak Ketiga dari 3 bersaudara. Peneliti menyelesaikan pendidikan formal di SDN 4 Adirejo lulus pada tahun 2012, SMPN 4 Metro lulus pada tahun 2015, SMAN 5 Metro lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2018 sampai saat ini penulis tercatat sebagai mahasiswa S1 Program Studi Manajemen Haji dan Umroh di IAIN Metro Lampung.