

**SKRIPSI**

**UPAYA MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KINERJA  
PEGAWAI PADA PELAYANAN SSKOHAH DI  
KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO**

**Oleh:**

**ARJUN ARI SANJAYA  
NPM. 1704010004**



**Jurusan Manajemen Haji dan Umrah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1443 H / 2021 M**

**UPAYA MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KINERJA  
PEGAWAI PADA PELAYANAN SISKOHAT DI  
KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh

**ARJUN ARI SANJAYA**  
NPM 1704010004

Pembimbing I : Dr. Mat Jalil, M.Hum  
Pembimbing II : Upia Rosmalinda, M.E.I

Jurusan Manajemen Haji Dan Umrah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**1443 H / 2021 M**

## NOTA DINAS

Nomor : -  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk Disidangkan**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
Di –  
Tempat

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka, skripsi saudara :

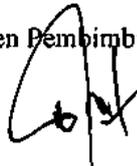
Nama : Arjun Ari Sanjaya  
NPM : 1704010004  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : **Upaya Meningkatkan Produktivitas Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Siskohat Di Kementerian Agama Kota Metro**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk disidangkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Dosen Pembimbing I



**Dr. Mat Jalil. M. Hum**  
NIP. 19620812199803100

Metro 04 November 2021  
Dosen Pembimbing II



**Upia R. Malinda, M.E.I**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Upaya Meningkatkan Produktivitas Kinerja  
Pegawai Pada Pelayanan Siskohat Di  
Kementerian Agama Kota Metro  
Nama : Arjun Ari Sanjaya  
NPM : 1704010004  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

## MENYETUJUI

Telah disetujui untuk dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 24 November 2021

Dosen Pembimbing I



Dr. Mat Jalil M. Hum  
NIP. 19620812199803100

Dosen Pembimbing II



Upi R. Galinda, M.E.I



**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. (0726) 41507; Fax (0725) 47296; Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); E-mail: [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor : β-4481 / In-28-3 / D / PP-00-9 / 12 / 2021

Skripsi dengan judul **UPAYA MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KINERJA PEGAWAI PADA PELAYANAN SISKOHAT DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO**. Disusun oleh ARJUN ARI SANJAYA, NPM 1704010004, Jurusan Manajemen Haji dan Umrah. Telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jum'at/10 Desember 2021.

**TIM MUNAQOSYAH**

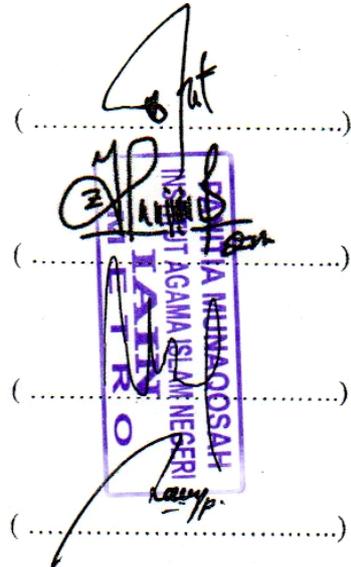
Ketua / Moderator : Dr. Mat Jalil, M.Hum.

Penguji I : Zumaroh, M.E.Sy.

Penguji II : Upia Rosmalinda, M.E.I.

Sekretaris : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

## ABSTRAK

### UPAYA MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KINERJA PEGAWAI PADA PELAYANAN SISKOHAT DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO

Oleh  
**ARJUN ARI SANJAYA**  
**NPM. 1704010004**

Penelitian ini membahas tentang Upaya Meningkatkan Produktivitas Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Siskohat Di Kementerian Agama Kota Metro. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan yaitu Bagaimana pelayanan Siskohat dalam upaya meningkatkan produktivitas di Kementerian Agama Kota Metro.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya meningkatkan produktivitas dalam layanan Siskohat di Kementerian Agama Kota Metro. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan atau *field research*. Sifatnya penelitian ini adalah *deskriptif kualitatif* Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah metode analisis kualitatif lapangan, karena data yang di peroleh melalui wawancara dan dokumentasi. Analisis data kualitatif ini bersifat induktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada pelayanan Siskohat di Kementerian Agama Kota Metro kinerja pegawai sudah produktivitas dikarenakan mengadakan pembinaan, bimbingan dan koordinasi serta pelatihan. Ada satu hal harus diperhatikan bahwa sarana yang belum mendukung yaitu jaringan internet yang tidak dapat diprediksikan, tempat ruangan kurang luas menghambat belum ada ruang tunggu, belum ada permainan anak, dan belum ada ruangan khusus untuk BPS (Bank Penerimaan Setoran) dalam prasaranan ruang khusus Siskohat sedangkan yang sudah mendukung yaitu komputer, printer, scanner, jaringan internet, sidik jari, kamera digital, dan biometrik serta ruang khusus Siskohat apabila terpenuhi sarana dan prasaranan dapat meningkatkan produktivitas.

**Kata Kunci:** *Produktivitas, Upaya meningkatkan Produktivitas*

## ORISNALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arjun Ari Sanjaya  
NPM : 1704010004  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Isla

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

Metro. 01 November 2021

**Yang menyatakan,**

  
**Arjun Ari Sanjaya**  
**NPM. 1704010004**

## MOTTO

وَأَوْحَىٰ رَبُّكَ إِلَى النَّحْلِ أَنْ اتَّخِذِي مِنَ الْجِبَالِ بُيُوتًا وَمِنَ الشَّجَرِ وَمِمَّا

يَعْرَشُونَ ﴿٦٨﴾

68. Dan Tuhanmu mewahyukan kepada lebah: "Buatlah sarang-sarang di bukit-bukit, di pohon-pohon kayu, dan di tempat-tempat yang dibikin manusia",

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kepada Allah SWT, beserta junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan dengan segala ketulusan serta kerendahan hati kusembahkan Skripsi ini sebagai bukti dan kasihku kepada:

1. Kedua Orangtuaku, Bapak Agus Yulianto dan Ibu Suhati yang telah mencurahkan rasa kasih sayang serta jerih payahnya untuk keberhasilanku.
2. Kepada Adikku, Dewi Anggun Syaputri yang memotivasi untuk selalu bisa.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian penelitian ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.ag, M.Ag, PIA selaku Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy, selaku ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah.
4. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Ibu Upia Rosmalinda, M.E.I, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan penelitian ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga penelitian ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Manajemen Haji dan Umrah.

Metro, 01 November 2021

Peneliti,



**Arjun Ari Sanjaya**

NPM. 1704010004

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Penelitian Relevan.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
A. Upaya Meningkatkan Produktivitas .....	8
1. Pengertian Upaya Meningkatkan Produktivitas .....	8
2. Faktor-Faktor Upaya Meningkatkan Produktivitas .....	8
3. Pengukuran Upaya Meningkatkan Produktivitas .....	10
B. Kinerja Pegawai .....	12
1. Pengertian Kinerja Pegawai .....	12
2. Prinsip-Prinsip Kinerja Pegawai .....	13
3. Dasar-Dasar Kinerja Pegawai .....	14
4. Standar Kinerja Pegawai .....	15

C. Pelayanan Siskohat.....	16
1. Pengertian Pelayanan Siskohat .....	16
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Siskohat.....	16
3. Dasar-Dasar Pelayanan Siskohat.....	18
4. Standar Pelayanan Siskohat .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	21
B. Sumber Data.....	22
C. Teknik Pengumpulan Data.....	24
D. Teknik Analisis Data.....	25
<b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Metro....	26
1. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Metro .....	26
2. Visi dan Misi .....	28
3. Struktur Organisasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Metro .....	28
4. Uraian Tugas .....	30
B. Upaya Meningkatkan Produktivitas Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Siskohat Di Kementerian Agama Kota Metro .....	34
C. Analisis Upaya Meningkatkan Produktivitas Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Siskohat Di Kementerian Agama Kota Metro	39
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>42</b>
A. Kesimpulan .....	42
B. Saran.....	42

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ibadah Haji merupakan rukun Islam yang kelima wajib dilaksanakan oleh setiap umat Islam. Ibadah Haji adalah berziarah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) Mekkah al Mukarramah untuk beribadah kepada Allah SWT, dengan melakukan Ihram, Wukuf di Arafah, Mabit di Muzdalifah dan Mina, Tawaf, Sa'i dan Tahallul, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapakan ridho-Nya semata.<sup>1</sup>

Dasar mengerjakan Ibadah Haji, sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Ali Imran: 97 yang berbunyi:

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

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim, Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah”. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), “Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam. (QS. Ali Imran: 97)<sup>2</sup>”

Hukum Ibadah Haji wajib melaksanakan bagi setiap umat Islam laki-laki dan perempuan, hanya sekali seumur hidup bagi orang-orang yang telah

---

<sup>1</sup> Noor Hamid, *Manajemen Haji & Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci* (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), 46.

<sup>2</sup> Q.S Ali imrah (3): 97

memenuhi syarat-syaratnya. Syarat wajib Haji menurut pandangan jumbuh fuqaha adalah Islam, baligh, berakal sehat, merdeka (bukan hamba sahaya) dan mampu (*istita'ah*). *Istita'ah* yang artinya mampu melaksanakan Ibadah Haji ditinjau dari segi Jasmani (sehat dan kuat), Rohani (mengetahui dan memahami manasik dan memiliki kesiapan mental dengan perjalanan jauh), Ekonomi (mampu membayar biaya Haji) dan Keamanan (aman dalam perjalanan, aman bagi keluarga dan harta benda serta tanggung jawab yang ditinggalkan) dalam melaksanakan Ibadah Haji pada bulan Haji (Dzulhijjah), yaitu pada jamaah haji wukuf di padang Arafah pada hari arafah tanggal 9 Dzulijjah, hari Nahr tanggal 10 Dzulijjah dari hari-hari tasyriq tanggal 11, 12, dan 13 Dzulijjah.<sup>3</sup>

Pelaksanaan Ibadah Haji mulai dari pendaftaran Calon Jema'ah Ibadah Haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dapat diakses melalui aplikasi. Siskohat adalah sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan Ibadah Haji secara terpadu sebagai jantung pelayanan Haji Indonesia.<sup>4</sup>

Kementerian Agama Kota Metro merupakan salah satu kabupaten/kota melakukan Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kota Metro. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah berusaha memberikan pelayanan secara produktivitas kinerja pegawai pada pelayanan Siskohat sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan).

---

<sup>3</sup> Noor Hamid, *Manajemen Haji & Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci* (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020). 46–47.

<sup>4</sup> *Ibid*, 122 -123

Pada umumnya produktivitas memiliki arti perbandingan antara keluaran barang atau jasa dengan masukan tenaga kerja dan bahan. Untuk mencapai tujuan organisasi dibutuhkan produktivitas yang tinggi. Adapun pelayanan di masa pandemi pegawai staf seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Siskohat ini dibagikan jadwal sesuai kesepakatan antar rekan staf pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah agar tidak kerumunan sesuai dengan protokol Kesehatan serta tetap produktif dalam tugas.

Siskohat merupakan sebuah aplikasi untuk menginput data pendaftaran, pelunasan dan pembatalan Ibadah Haji Reguler.<sup>5</sup> Pelayanan Siskohat sangat mudah diaplikasikan dan dapat membantu dalam penginputan data pendaftaran Calon Jema'ah Haji yang sudah melakukan pembukaan rekening tabungan Haji pada BPS-BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji).

Kinerja pegawai pelayanan Siskohat di Kementerian Agama Kota Metro melalui aplikasi Siskohat adalah melakukan input data pendaftaran, pelunasan, pembatalan, mutasi keberangkatan, pelimpahan porsi dan scan paspor.<sup>6</sup> Terdapat pada produktivitas kinerja pegawai terdampak pada penghambat pelayanan Siskohat yaitu staf pegawai sebagian belum menguasai operator Siskohat, memhambatan sinyal yang tidak dapat diprediksikan, sarana dan prasarana kurang nyaman terutama (ruangan pendaftaran Haji kurang luas) untuk melayani Calon Jema'ah Haji dan peralatan Siskohat

---

<sup>5</sup> Wawancara kepada Bapak Lisdi Yanto, Staf Pegawai Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama Kota Metro, 9 November 2020.

<sup>6</sup> *Ibid*, 12 November 2020.

cukup mendukung<sup>7</sup> serta dalam proses administrasi sangat bagus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan).<sup>8</sup>

Pada penelitian ini berkaitan dengan permasalahan bahwa kinerja pegawai seksi PHU (Penyelenggaraan Haji dan Umrah) Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) hanyalah jaringan sinyal yang tidak dapat diprediksikan, tempat ruangan kurang luas dan kurang nyaman untuk melayani Calon Jema'ah Haji yang akan melakukan pendaftaran dan pembatalan Ibadah Haji serta terjadinya tolak ukur antar produktivitas pegawai dan sarana Siskohat.

**Tabel 1.1**  
**Data Pendaftaran Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Metro**

No	Tahun	Jumlah
1	2020	643
2	2019	1011
3	2018	886

Berdasarkan dalam latar belakang masalah tersebut, yang akan penelitian yang berjudul *“Upaya Meningkatkan Produktivitas Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Siskohat Di Kementerian Agama Kota Metro”*

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah jelaskan sebelumnya, maka peneliti yang dapat merumuskan permasalahan yaitu: “Bagaimana pelayanan Siskohat dalam upaya meningkatkan produktivitas di Kementerian Agama Kota Metro?”

---

<sup>7</sup> Lisdi Yanto, Staf Pegawai Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama Kota Metro.

<sup>8</sup> Wawancara kepada Bapak Setyo Pramono, Staf Pegawai Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama Kota Metro, 12 November 2020.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan tersebut di atas, “maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya meningkatkan produktivitas dalam layanan Siskohat di Kementerian Agama Kota Metro”.

### **2. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, baik secara teoritis ataupun secara praktis.

#### **a. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini agar dapat menambahkan ilmu pengetahuan tentang upaya meningkatkan produktivitas dalam layanan Siskohat.

#### **b. Manfaat Praktis**

Penelitian ini digunakan untuk memberikan upaya meningkatkan produktivitas dalam layanan Siskohat di Kementerian Agama Kota Metro.

## **D. Penelitian Relevan**

Terkait dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang mengangkat tema yang sama, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Fathurahman Vol. 04, No 01, eJournal Ilmu Pemerintahan 2016, dengan judul “*Kinerja Pegawai Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Kabupaten Penajam Paser Utara*”. Hasil penelitian ini menunjukkan mengenai Kinerja Pegawai Kementerian Agama dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan

Haji di Kabupaten Penajam Paser Utara. Tahap pembinaan sudah berjalan cukup baik dimana tahap pembinaan ini melakukan tiga tahapan yang meliputi bimbingan, penyuluhan, dan penerangan. Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan yaitu sama-sama membahas meningkatkan pelayanan kerja pegawai. Namun, eJournal Ilmu Pemerintahan terdapat perbedaan yakni pada pelatihan yang diterapkan adalah meningkatkan pelayanan urusan Haji, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti ini adalah upaya meningkatkan produktivitas kinerja pegawai pelayanan Siskohat.<sup>9</sup>

2. Skripsi Penelitian yang dilakukan oleh Siti Machmudah Zainuri, dengan judul "*Unsur Pendorong Peningkatan Produktivitas Kerja Pegawai Di Balai Diklat Keagamaan Surabaya*". Hasil penelitian ini menunjukkan mengenai yaitu sikap mental (motivasi kerja, disiplin, sikap dan etika kerja), kerampilan dan kemampuan, lingkungan dan iklim kerja, hubungan atasan dan bawahan, dan penerapan teknologi. Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan yaitu sama-sama membahas peningkatan produktivitas. Namun, terdapat perbedaan yakni unsur peningkatan produktivitas kerja pegawai sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti ini adalah upaya meningkatkan produktivitas kinerja pegawai pelayanan Siskohat.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Rahman Fathu, "*Kinerja Pegawai Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Di Kabupaten Penajam Paser Utara*," *eJournal Ilmu Pemerintahan* 4 (2016).

<sup>12</sup> Siti Machmudah Zainuri, "*Unsur Pendorong Peningkatan Produktivitas Kerja Pegawai Di Balai Diklat Keagamaan Surabaya*," *Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*, 2019.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Mentari dan Vembra Anandita Vol. 21, No 03, Jurnal Ekonomi dan Industri 2020, dengan judul “*Pengaruh Pelatihan Dan Komitmen Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Jingga Langit Media*”. Hasil penelitian ini menunjukkan mengenai Pelatihan mendukung peningkatan produktivitas kerja karyawan PT. Jingga Langit Media, Komitmen mendukung meningkatkan produktivitas kerja karyawan PT. Jingga Langit Media dan Pelatihan dan Komitmen kerja secara bersama-sama mendukung meningkatkan produktivitas kerja karyawan PT. Jingga Langit Media. Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan yaitu sama-sama membahas peningkatan produktivitas. Namun, terdapat perbedaan yakni pelatihan dan komitmen peningkatan produktivitas kerja pegawai sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti ini adalah upaya meningkatkan produktivitas kinerja pegawai pelayanan Siskohat.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Mentari dan Vembra Anandita, “Pengaruh Pelatihan dan Komitmen Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Jingga Langit Media,” *Jurnal Ekonomi dan Industri* 21 No 3 (September 2020).

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Upaya Meningkatkan Produktivitas**

##### **1. Pengertian Upaya Meningkatkan Produktivitas**

Upaya adalah suatu usaha dan akal untuk mencapaikan sesuatu memecahkan persoalan, dan mencari jalan keluar atau mencari solusi.

Peningkatan adalah proses, cara, perbuatan untuk menaikkan sesuatu atau usaha kegiatan untuk memajukan sesuatu arah yang baik dari sebelumnya.

Produktivitas adalah salah satu ukuran efisiensi produktif. perbandingan dengan antara output dan input, dari input sering dibatasi dengan tenaga kerja sedangkan output diukur dengan kesatuan fisik, bentuk dan nilai.

Upaya Peningkatan Produktivitas kerja adalah sebagai masalah berperilaku, yang terdapat mengandung aspek-aspek teknik. Faktor yang keberhasilan meningkatkan produktivitas kerja, sebagian di antaranya berupa etos kerja yang harus dipegang teguh oleh semua karyawan dalam organisasi.<sup>1</sup>

##### **2. Faktor-faktor Upaya Meningkatkan Produktivitas**

Menurut Siagan dalam Faktor-Faktor Upaya Meningkatkan Produktivitas yaitu:

---

<sup>1</sup> Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Surabaya: Kencana Prenada Media Group, 2009), 105.

a. Perbaikan terus-menerus

Upaya meningkatkan produktivitas kerja adalah seluruh komponen organisasi harus melakukan perbaikan secara terus menerus. Dalam suatu organisasi selalu dihadapkan kepada tuntutan yang terus menerus berubah baik secara internal maupun eksternal. Dari internal sendiri perubahan yang terjadi adalah perubahan strategi organisasi, perubahan pemanfaatan teknologi, perubahan kebijaksanaan, dan perubahan praktik-praktik SDM sebagai faktor lain yang tertuang dalam berbagai keputusan manajemen. Adapun perubahan eksternal adalah perubahan yang terjadi dengan cepat karena dampak tindakan suatu organisasi yang dominan peranannya di masyarakat.

Tuntutan dari dunia kerja baik secara internal maupun eksternal terdapat empat cara perubahan untuk menghadapi tuntutan diantaranya: perubahan bersifat acak dan terjadi secara lambat, perubahan akibat tindakan dari organisasi terhadap masyarakat mengalami terjadi secara cepat, perubahan berkelompok namun perlahan, dan perubahan secara cepat, menyeluruh, dan berkelanjutan.<sup>2</sup>

b. Meningkatkan Mutu Hasil Pekerjaan

Berkaitan erat upaya melakukan perbaikan secara terus menerus adalah meningkatkan mutu hasil pekerjaan oleh semua orang dan segala komponen organisasi. Dalam mutu ini tidak hanya

---

<sup>2</sup> Machmudah Zainuri, "Unsur Pendorong Peningkatan Produktivitas Kerja Pegawai Di Balai Diklat Keagamaan Surabaya," 32.

berkaitan dengan produk yang dihasilkan baik berupa barang maupun jasa, akan tetapi menyangkut segala jenis kegiatan dimana organisasi terlibat baik dalam jenis kegiatan yang diselenggarakan oleh semua satuan kerja, berupa pelaksana tugas pokok maupun pelaksana tugas penunjang dalam organisasi. Peningkatan mutu tersebut tidak hanya secara internal saja tetapi juga secara eksternal karena akan tercermin dalam interaksi organisasi dengan lingkungan masyarakat.<sup>3</sup>

c. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Bahwa Sumber Daya Manusia yang sering disebut SDM merupakan unsur strategi dalam organisasi. disebabkan SDM adalah etos kerja yang sangat mendasar yang harus dipegang teguh oleh semua eselon manajemen dalam hierarki organisasi. pemberdayaan SDM mengandung berbagai kiat seperti mengakui harkat dan martabat manusia, perkayaan mutu kekayaan dan penerapan gaya manajemen yang partisipatif melalui proses demokratisasi dalam kehidupan berorganisasi.<sup>4</sup>

### 3. Pengukuran Upaya Meningkatkan Produktivitas

Terdapat meningkatkan produktivitas ada 2 menurut para ahli ditetapkan oleh badan usaha, instansi pemerintah maupun usaha swasta nasional yaitu:

---

<sup>3</sup> Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Surabaya: Kencana Prenada Media Group, 2009), 106.

<sup>4</sup> *Ibid*, 106-107

Menurut Siagian, upaya terhadap peningkatan produktivitas kerja secara keseluruhan baik pegawai maupun lembaga harus mempertimbangkan hal berikut, yaitu:

- 1) Kejelasan tujuan adalah bahwa setiap pembentukan peraturan perundang-undang harus mempunyai tujuan yang jelas dihindak dicapai.
- 2) Fungsionalisasi adalah menjadi suatu hal lain berfungsi dengan baik.
- 3) Pembagian tugas adalah penjabaran tugas yang harus dikerjakan sehingga setiap orang dalam organisasi bertanggung jawab untuk melaksanakan seperangkat aktivitas tertentu.
- 4) Penempatan yang tepat adalah penempatan pegawai unsur pelaksanaan pekerjaan pada posisi yang sesuai dengan kriteria yaitu kemampuan, kecakapan, dan keahlian.
- 5) Koordinasi adalah usaha menyatukan kegiatan-kegiatan dari satuan-satuan kerja organisasi sehingga bergerak sebagai kesatuan yang bulat guna melaksanakan seluruh tugas.
- 6) Departementalisasi adalah proses pengelompokan dan penamaan bagian pekerjaan berdasarkan kriteria tertentu.
- 7) Kesatuan arah adalah kegiatan yang memiliki tujuan yang sama harus dilakukan sesuai direncanakan.
- 8) Kesatuan komando adalah kegiatan menyatakan bahwa setiap pegawai kepada atasan terkait tugas yang harus dilakukan.
- 9) Rentang kendali adalah jumlah pegawai

10) Pola pengambilan keputusan adalah proses membuat pilihan dari jumlah alternatif untuk mencapai yang diinginkan.

Berdasarkan terdapat disimpulkan bahwa upaya meningkatkan produktivitas melalui pendekatan sumber daya manusia dengan mengadakan penyempurnaan manajemen personalia mencakup pengadaan pegawai, penyempurnaan struktur organisasi, pengembangan sumber daya manusia dan motivasi terapan dan dapat mendorong pegawai untuk bekerja dengan giat dan lebih bersemangat.<sup>5</sup>

## **B. Kinerja Pegawai**

### **1. Pengertian Kinerja Pegawai**

Kinerja merupakan prestasi kerja atau hasil pelaksanaan kerja. kinerja berasal dari kata istilah *performance*. Dalam kinerja pegawai telah mengeluarkan peraturan yaitu PP No. 10/1979 yang berisi aturan tentang Penilai Pelaksanaan Pekerjaan PNS. Untuk penilaian kinerja terhadap telah ditegaskan dalam Undang-Undang No 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang No 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok Kepegawai, yang dinyatakan bahwa Pegawai Negeri Sipil berkudukan sebagai unsur apatur profesional, jujur, adil, merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.

a. Ndraha Mengatakan bahwa kinerja adalah menifestasi darihubungan kerakyatan antara masyarakat dengan pemerintah.

---

<sup>5</sup> *Ibid*, 107

- b. Mangkunegara Kinerja (Prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
- c. Pasolong mendefinisikan kinerja pegawai sebagai kemampuan dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu.<sup>6</sup>

## 2. Prinsip-prinsip Kinerja Pegawai

Prinsip-prinsip kinerja pegawai yaitu:

- a. Menghargai Kejujuran merupakan sikap menghargai orang-orang di lingkungan sekitar sekaligus diri sendiri yang dapat menyampaikan kata-kata dan memberikan informasi yang sesuai dengan keadaan sesungguhnya.
- b. Memberikan Pelayanan adalah melakukan pelayanan secara langsung dengan sebaik mungkin kepada para pelanggan atau Calon jamaah Haji sehingga merasa puas.
- c. Tanggung Jawab adalah memiliki rasa tanggung jawab dalam suatu keadaan dimana semua tindakan.
- d. Kerja Sama adalah sebuah interaksi yang sangat penting bagi kehidupan manusia yang saling membutuhkan karena bersifat makhluk sosial.
- e. Perasaan Kasihan adalah perasaan ketidaknyamanan pada kesusahan seseorang dan mengasihani orang lain dalam simpati ataupun empati.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Rahman Fathu, "Kinerja Pegawai Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Di Kabupaten Penajam Paser Utara, " eJournal Ilmu Pemerintahan 4 (2016): 488–89.

### 3. Dasar-dasar Kinerja Pegawai

Dasar-dasar Dalam Kinerja Pegawai yaitu

- a. Kesetiaan adalah ketulusan dalam tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh atasannya.
- b. Presentasi Kerja adalah suatu kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan dari cakupan, pengalaman, sesungguhnya, dan waktu.
- f. Tanggung Jawab adalah memiliki rasa tanggung jawab dalam suatu keadaan dimana semua tindakan.
- c. Ketaatan adalah memantui dalam peraturan lembaga/ perusahaan yang telah ditetapkan.
- g. Kejujuran adalah mengucapkan kata-kata dan memberikan informasi yang sesuai dengan keadaan sesungguhnya.
- h. Kerja Sama adalah sebuah interaksi yang sangat penting bagi kehidupan manusia yang saling membutuhkan karena bersifat makhluk sosial.
- d. Prakarsa adalah bentuk dari inisiatif berasal dari seseorang atau kelompok baik dalam bentuk upaya dan tindakan sebagai jawaban atas berbagai tantangan yang dihadapi.
- e. Kemampuan adalah memiliki kapasitas diri sendiri dalam melakukan tugas dalam suatu pekerjaan yang ditanggukan.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Akdon, *Strategic Management For Educational Management* (Bandung, 2007), 169.

<sup>8</sup> *Ibid*, 169

#### 4. Standar Kinerja Pegawai

Standar kinerja pegawai adalah ukuran tingkat kinerja yang diharapkan tercapai dalam suatu pernyataan kuantitatif. Standar kinerja ditetapkan pada peraturan perundang-undangan berlaku, keputusan manajemen pendapat para ahli.

a. Penetapan standar kinerja pegawai sebagai berikut:

- 1) Identifikasi pelanggan yang jelas
- 2) Identifikasi stakeholder yang jelas
- 3) Hasil survei periodik mengenai macam dan mutu pelayanan yang diinginkan pelanggan
- 4) Kompleksi pengaduan dan keluhan melalui kotak pengaduan sebagai balikan
- 5) Telah tersedianya fasilitas informasi pelayanan yang mudah diakses pelanggan
- 6) Adanya ketetapan mengenai jangka waktu maksimum pelayanan (situasi normal)
- 7) Usaha memperbaiki kemampuan “garis depan” (*front line*).<sup>9</sup>

b. Persyaratan Standar Kinerja Pegawai yang baik

- 1) Dapat dicapai (*attainable*) dalam kondisi yang ada
- 2) Ekonomis
- 3) Mudah ditetapkan (*applicable*)
- 4) Mudah dimengerti (*understandable*)

---

<sup>9</sup> *Ibid*, 170

- 5) Terukur (*measurable*) dan presisi
- 6) Stabil dalam kurun waktu yang cukup lama
- 7) Dapat diadaptasi dalam berbagai keadaan
- 8) Legitimasi, didukung ketentuan/ peraturan yang berlaku
- 9) Fokus pada pelanggan
- 10) Dapat diterima sebagai ukuran perbandingan oleh pihak-pihak yang terkait.

### **C. Pelayanan Siskohat**

#### **1. Pengertian Pelayanan Siskohat**

Pelayanan Siskohat adalah jantung pelayanan Haji Indonesia, oleh karena itu bisa dibilang sukses atau tidaknya dalam pelayanan Siskohat di Penyelenggaraan Ibadah Haji dan tergantung dari optimalnya kinerja pegawai Siskohat di masa-masa mendatang, disebabkan adanya sistem ini akan terus berjalan seiring dengan perkembangan teknologi.<sup>10</sup>

Pelayanan Siskohat ini memberikan pelayanan kepada Calon Jama'ah Haji berupa Pendaftaran, Pembatalan. Pelunasan calon Jama'ah Haji reguler yang sesuai dengan prosedur Kab/Kota.

#### **2. Prinsip-prinsip Pelayanan Siskohat**

Prinsip pelayanan Siskohat yaitu:

- a. Kesederhanaan merupakan pelayanan prima dengan secara langsung dalam pelaksanaan tidak menyulitkan, prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit,

---

<sup>10</sup> Noor Hamid, *Manajemen Haji & Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, 122–23.

mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat meminta pelayanan.

- b. Kejelasan merupakan memiliki cakupan dalam kejelasan pelayanan Siskohat yaitu
  - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan Siskohat
  - 2) Prosedur dan tata cara pelayanan Siskohat unit kerja/jabatan memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian dari keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan Siskohat.
- c. Kepastian waktu adalah terdapat menyelesaikan dalam kurun waktu telah ditentukan sebelumnya.
- d. Akurasi adalah produk terdapat diterima dengan benar, tepat, dan sah serta pegang teguh pada prinsip-prinsip efektivitas dan efisiensi
- e. Keamanan adalah mengandung arti bahwa proses yang dapat memberikan rasa aman, kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
- f. Tanggung jawab adalah atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.<sup>11</sup>
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan pelaksanaan pelayanan Siskohat harus tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk menyediakan ruangan Siskohat.

---

<sup>11</sup> Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana Muhibudin, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2015), 58.

- h. Kemudahan akses adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan Siskohat yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat untuk melaksanakan Ibadah Haji melalui Aplikasi Siskohat.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan adalah memberikan pelayanan Siskohat memiliki bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
- j. Kenyamanan adalah memiliki tempat pelaksanaan pelayanan Siskohat harus tertib tersedia ruang tunggu, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas mendukung pelayanan seperti tempat pakiran, toilet, sarana ibadah.

### **3. Dasar-dasar Pelayanan Siskohat**

Dasar-dasar dalam pelayanan Siskohat yaitu

- a. Sikap adalah memiliki penilaian orang secara empati dan simpati terhadap terkaitan dengan pelayanan Siskohat.
- b. Kemampuan adalah kapasitas seseorang terdapat berragam dalam pelaksanaan tugas pekerjaan.
- c. Perhatian adalah kegiatan dilakukan oleh seseorang yang tertuju pada objek mengalami banyak masalah atau keluhan pada Calon Jama'ah Haji.
- d. Tindakan adalah suatu perbuatan, perilaku, atau aksi dilakukan oleh manusia sepanjang hidupnya guna mencapai tujuan tertentu.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> *Ibid*, 58

- i. Tanggung Jawab adalah memiliki rasa tanggung jawab dalam suatu keadaan dimana semua tindakan.
- e. Penampilan adalah hasil karya memiliki citra sendiri dan kepribadian seseorang dalam suatu pekerjaan.

#### **4. Standar Pelayanan Siskohat**

Standar pelayanan Siskohat terdapat dari

- a. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses dan tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga mendapatkan dengan baik.
- b. Waktu penyelesaian adalah diberikan oleh instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien. Untuk pelayanan Siskohat ini dilakukan dalam standar waktu yang singkat.
- c. Biaya pelayanan merupakan pada hakekanya pelayanan diberikan kepada masyarakat atau calon jama'ah Haji sebab itu biaya diberikan harus sesuai dengan harga yang dapat terjangkau oleh masyarakat secara keseluruhan.<sup>13</sup>
- d. Produk pelayanan adalah diberikan oleh organisasi/ perusahaan dapat dikatakan berupa telp (0725) 41828 dan Email kemenag\_@yahoo.com.
- e. Sarana dan prasarana adalah keefektifan pelayanan Siskohat yang diberikan organisasi dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pemberian pelayanan serta terdapat fasilitas

---

<sup>13</sup> *Ibid*, 58

yang memadai demi kenyamanan masyarakat atau Calon Jama'ah Haji Reguler.

- f. Kompetensi petugas pemberian pelayanan adalah memiliki keahlian, kreativitas serta kemampuan yang menyangkut sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada Calon Jama'ah Haji.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang merupakan suatu yang dilakukan dengan secara di lokasi untuk menyelidiki terjadinya permasalahan yang ada di lokasi tersebut.<sup>1</sup> Terkait *field research* dalam penelitian ini, melakukan penelitian dengan langsung terjun pada objek penelitian yaitu di Kementerian Agama Kota Metro. Untuk mendapatkan data dan yang konkrit, maka peneliti dilaksanakan penelitian di Kementerian Agama Kota Metro yang beralamat Jl. Ki Arsyad No. 06. Imopuro, Metro Pusat Kota Metro, Lampung 34125, Indonesia.

##### **2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat *deskriptif kualitatif* adalah suatu dalam penelitian memberikan situasi tertentu dalam gejala-gejala, fakta-fakta, hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap dan proses secara sistematis dan akurat dari suatu fenomena.<sup>2</sup>

Penelitian deskripsi kualitatif merupakan keterangan-keterangan bukan berupa hitungan (*statistika*). Penelitian ini hanya berupa gambaran dan keterangan-keterangan mengenai tentang Bagaimana upaya

---

<sup>1</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 96.

<sup>2</sup> Sumadi Suryabarata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2012), 76.

meningkatkan produktivitas dalam layanan Siskohat di Kementerian Agama Kota Metro.

## **B. Sumber Data**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi berbagai macam sumber atau informan. Sumber data memiliki 2 macam yaitu:

### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer adalah subjek yang memberikan informasi penelitian dibutuhkan secara langsung dari sumber asal yang belum diolah dan diuraikan. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam peneliti ini adalah Kasi dan 3 staf pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Metro.

### **2. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder adalah yang memberikan informasi secara tidak langsung dalam penelitian yang dibutuhkan melalui bahan bacaan pustaka, seperti buku-buku, jurnal, kamus-kamus, Ensekopedi Indonesia serta artikel-artikel yang secara tidak langsung berkaitan dengan topik yang diteliti yaitu tentang Siskohat dan kinerja Siskohat.

Adapun buku-buku sebagai sumber data sekunder yang berkait dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

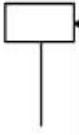
- a. Noor Hamid, *Manajemen Haji & Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020

**Tabel 1.2**  
**Standar Operasional Pelayanan**

 <p align="center"><b>KEMENTERIAN AGAMA</b> <b>KANTOR KOTA METRO</b></p>	Nomor SOP	01
	Tanggal Pembuatan	2 Januari 2021
	Tanggal Revisi	2 Januari 2021
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	Kakankemenag
<b>SOP PENDAFTARAN CALON JAMAAH HAJI</b>		

<b>Dasar hukum:</b> 1. Undang-undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. 2. PMA No. 168 Th. 2010 tentang Standart Operasional Prosedur 3. PMA NO.13 Th 2012 Tentang Organisasi dan Tata kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama	<b>Kualifikasi Pelaksana:</b> 1. Pegawai Seksi PHU 2. Pengadministrasi umum yang mampu menangani administrasi. 3. Pengadministrasi umum yang mampu mengoperasi-kan komputer.
<b>Keterkaitan:</b> 1. Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah 2. Kantor Wilayah Kementerian Agama Lampung 3. Kankemenag. Kota Metro 4. BPS-BPIH 5. Puskesmas	<b>Peralatan/Perlengkapan:</b> Ruang kerja, meja dan kursi pegawai, rak/lemari/filling cabinet, unit komputer, jaringan internet, kamera, fingerprint, printer, buku kendali, ATK.
<b>Peringatan:</b> Tanpa adanya Pendaftaran Calon Jamaah Haji, maka SOP ini tidak dapat dilaksanakan.	<b>Pencatatan dan Pendataan:</b> Pendaftaran Calon Jamaah Haji

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		JFU	Operator Siskohat	Cjh	Kasi PHU	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output
1.	Menerima pendaftaran dari Calon Jamaah Haji di PTSP					Membawa syarat-syarat pendaftaran	2 menit	Diterimanya Surat Pendaftaran Haji
2.	Mencatat ke dalam Buku Induk Pendaftaran Haji					Buku Register, Ballpoint	2 menit	Tercatatnya data Cjh dalam Buku Induk
3.	Menyerahkan formulir pendaftaran Calon Jamaah Haji kepada petugas di ruang siskohat					Map, persyaratan CJH	2 menit	Tersusunnya formulir pendaftaran haji di ruang siskohat
4.	Input data biometric Siskohat					Komputer, Printer, ATK, Kamera, Fingerprint	10 menit	Data Cjh masuk di database siskohat
5.	Menyerahkan SPPH kepada Calon Jamaah Haji untuk di tandatangani					Ballpoint	2 menit	Terkoreksinya SPPH sesuai dengan Data Cjh

No	Aktivitas	Pelaksana	Mutu Baku
6.	Menerima SPPH yang sudah ditandatangani oleh Cjh		2 menit Terkoreksinya SPPH sesuai dengan Data Cjh
7.	Menyerahkan SPPH kepada Kasi PHU & Kasubbag TU untuk di paraf/tandatangani		Ballpoint 3 menit Terkoreksinya SPPH sesuai dengan Data Cjh
8.	Menyerahkan SPPH kepada Kepala Staf PHU untuk di tandatangi		Surat usulan 10 menit Tertandatanganinya SPPH Cjh.
9	Menyerahkan SPPH kepada Calon Jamaah Haji		1 menit Terserahkannya SPPH kepada Cjh.

### C. Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Wawancara

Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responde atau orang yang di diwawancara. Inti dari metode wawancara ini bahwa di setiap menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.<sup>3</sup> Wawancara yang dilakukan peneliti informan yaitu Ibu Nuryananah selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta Ibu Siti Munawaroh, Bapak Setyo Pramono dan Ibu Aminah sebagai Staf pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta Jama'ah Haji.

Wawancara yang digunakan oleh penelitian dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial Format-Format Kuantitati dan Kualitatif* (Sidoarjo: Airlangga University Press, 2001), 133.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung, 2012), 138.

## 2. Dokumentasi

Dokumen adalah sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk surat, catatan harian, cendera mata, laporan, artefak, dan foto. Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam.<sup>5</sup>

### D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah metode analisis kualitatif lapangan, karena data yang di peroleh melalui wawancara dan dokumentasi secara langsung terkait Sistem informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. Analisis data kualitatif ini bersifat induktif, yaitu cara berfikir yang bermula dari adanya fakta-fakta yang muncul dan bersifat khusus. Kemudian dianalisis pada akhirnya ditemukan pemecahan masalah yang bersifat umum.<sup>6</sup>

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dilakukan setelah diperolehnya semua data yang berupa data wawancara, dan dokumentasi. Oleh karena itu akan ditarik kesimpulan dari semua data tersebut secara umum.

---

<sup>5</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 141.

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. 320

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Metro**

##### **1. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Metro**

Kota Metro adalah salah satu dari 3 Kabupaten kota yang dimekarkan dari Kabupaten Lampung Tengah di Provinsi Lampung. Berdasarkan dari No 12 Tahun 1999 Tentang pembentukan Daerah Tingkat II Lampung Timur, Kabupaten Daerah Tingkat II Way Kanan, dan Kotamadya Metro.

Wilayah Kota Metro adalah Wilayah Kota Administratif Metro merupakah sebagai Ibu Kota Kabupaten Lampung Tengah yang meliputi Wilayah Kecamatan Metro Raya dan Kecamatan Mtero Bantul. Kemudian setelah resmi menjadi Kota Metro, pada tahun 2000 dimekarkan menjadi 5 Kecamatan yaitu Kecamatan Metro Pusat, Kecamatan Metro Utara, Kecamatan Metro Timur, Kecamatan Metro Barat, dan Kecamatan Metro Selatan.

Secara geografi wilayah Kota Metro berbatasan dengan sebelah Barat berbatasan dengan Kec. Trimurjo Lampung Tengah, sebelah Timur berbatasan dengan Kec. Batanghari dan Pekalongan Lampung Timur, dan sebelah Utara berbatasan dengan Kec. Pekalongan Lampung Timur dan Kec. Punggur Lampung Tengah.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> "Profil Kementerian Agama Kota Metro," 2014.

Kementerian Agama Kota Metro yang dahulu diberikan nama yaitu Departemen Agama Kota Metro dibentuk berdasarkan KMA Nomor 30 Tahun 2000 tentang pembentukan Kantor Departemen Agama Kota Dumai, Metro, Cilegon, Depon, Banjarbaru, Kabupaten Lampung Timur, dan Kabupaten Way Kanan.

Kementerian Agama (Departemen Agama) Kota Metro diresmikan pada tanggal 5 Agustus 2000 oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung Bapak Drs.H.Azom Romly sekaligus melantik Bapak Drs.H.Azhari Muchtar sebagai Kepala Kandepag Kota Metro berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor Wh/1.b/Kp.07.6/20/2000 tanggal 19 Juni 2000.

Adapun beberapa pejabat yang pernah menjabat sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Metro sampai saat ini antara lain:

- a. Bapak Drs. H. Azhari Muchtar, periode 2000 s.d 2005
- b. Bapak Drs. H.M.Sholeh, periode 2005 s.d 2011
- c. Bapak Drs. H.Luqmanul Hakim, MM, periode 2011 s.d 2013
- d. Bapak Drs.Hi. Qomaru Zaman, MA. periode 2013 s.d 2017
- e. Bapak H. Johan Yusuf, S.Ag.M.Pd.I periode 2017 s.d 2021
- f. Bapak Drs.H.Muhammad Yusuf, M.M.Pd, periode 2021 s.d sekarang<sup>2</sup>

Kementerian Agama Kota Metro dengan tipology III-Iyang terdiri atas:

- a. Subbagian Tata Usaha
- b. Penyelenggaraan Haji dan Umrah

---

<sup>2</sup> *Ibid*, 2014

- c. Seksi Pendidikan Madrasah
- d. Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam
- e. Seksi Bimas Syariah
- f. Penyelenggaraan Syariah
- g. Penyelenggara Bimbingan Masyarakat Katolik
- h. Kelompok Jabatan Fungsional

## 2. Visi dan Misi

Dalam penelitian ini fokus Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Metro memiliki Visi Misi yaitu

### a. Visi:

*“Terwujudnya penyelenggaraan ibadah haji yang lancar, aman, tertib, mandiri, manrur dan istiqomah”*

### b. Misi:

- 1) *Melayani dengan ramah. mudah, cepat dan cermat*
- 2) *Membimbing dan membina calon jamaah haji secara terpadu dan komprehensif*
- 3) *Menginventarisir dokumen setiap calon jamaah haji dengan teliti dan akurat.*<sup>3</sup>

## 3. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Metro

Untuk mengatualisasi tugas dan fungsi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Metro memiliki struktur organisasi yang terdiri dari Seksi di bantu oleh Penyusunan Bahan

---

<sup>3</sup> “Dokumentasi Kementerian Agama Kota Metro, ” 24 Agustus 2021.

Pendaftaran/Pembatalan, Penyusunan Laporan Pengendalian BPS BPIH, Penyusunan Perlengkapan Haji, Penyusunan Dokumen Haji, Pengadministrasi, Operator Siskohat. Total jumlah pegawai PNS 5 orang dan honorer 3 orang jadi semuanya adalah 8 orang pegawai.

- a. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah: 1 Orang
- b. Penyusunan Bahan Pendaftaran/Pembatalan: 1 Orang
- c. Penyusunan Laporan Pengendalian BPS BPIH: 1 Orang
- d. Penyusunan Perlengkapan Haji: 1 Orang
- e. Penyusunan Dokumen Haji: 1 Orang
- f. Pengadministrasi: 2 Orang
- g. Operator Siskohat: 1 Orang

Jika digambarkan dalam bentuk bagan seperti ini<sup>4</sup>



<sup>4</sup> *Ibid*, 24 Agustus 2021.

#### 4. Uraian Tugas

##### a. JFU Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Melaksanakan Tugas:

- 1) Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan dokumen, pembinaan, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, dan pengelolaan keuangan haji dilingkungan Kankemenag kabupaten/kota.
- 2) Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan bimbingan teknis pendaftaran dan dokumen, pembinaan, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, dan pengelolaan keuangan haji dilingkungan Kankemenag kabupaten/kota.
- 3) Melakukan penyiapan bahan pengelolaan data informasi haji dan umrah dilingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Metro.
- 4) Memberikan informasi dan solusi terhadap permasalahan penyelenggara haji dan umrah yang dikonsultasikan oleh para pemangku kepentingan.
- 5) Mengarahkan dan mendistribusikan tugas bawahan di penyelenggara haji dan umrah.
- 6) Melaksanakan evaluasi kegiatan.
- 7) Menyusun dan melaporkan kegiatan seksi kepada Kepala Kankemenag sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> “Dokumentasi Kementerian Agama Kota Metro.” 14 September 2021

#### b. JFU Penyusunan Bahan Pendaftaran/Pembatalan Haji

Melaksanakan Tugas:

- 1) Menyusun dan menyiapkan bahan pendaftaran/pembatalan Haji.
- 2) Memeriksa berkas pendaftaran JCH
- 3) Menginput data dan menerbitkan SPPH melalui Siskohat
- 4) Mengarsipkan penerbitan SPPH dan berkas persyaratan pendaftaran Haji
- 5) Memeriksa berkas pembatalan Haji
- 6) Menindaklanjuti dan menyelesaikan surat pembatalan Haji
- 7) Mengarsipkan bahan pembatalan Haji
- 8) Melakukan perawatan terhadap perangkat dan jaringan siskohat
- 9) Melakukan koordinasi dengan BPS-BPIH dan Kanwil tentang pembatalan dan Pelusanan biaya perjalanan Haji.
- 10) Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan
- 11) Menyusun dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan.<sup>6</sup>

#### c. JFU Penyusunan Laporan Pengendalian BPS-BPIH

Melaksanakan Tugas:

- 1) Menginventarisasi bukti setoran awal Jama'ah Calon Haji
- 2) Menginventarisasi bukti pelunasan Jama'ah Calon Haji
- 3) Membuat laporan jumlah bukti setoran awalan Jama'ah Calon Haji
- 4) Menginformasikan biaya pelunasan Haji kepada Jama'ah Calon Haji

---

<sup>6</sup> *Ibid*, 14 September 2021

- 5) Memberikan arahan dan binaan kepada Jama'ah Calon Haji tentang pelunasan BPIH
- 6) Membuat laporan jumlah Jama'ah Calon Haji yang telah melunasi BPIH untuk biaya keberangkatan.
- 7) Melakukan koordinasi dengan BPS-BPIH dan pihak terkait
- 8) Membuat laporan penggunaan dana PKOH
- 9) Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan
- 10) Menyusun dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan.<sup>7</sup>

d. JFU Penyusunan Perlengkapan Haji

Melaksanakan Tugas:

- 1) Menyusun surat masuk dan surat keluar pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- 2) Melayani permintaan data/perundang-undangan/petunjuk kerja di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.
- 3) Menyiapkan penyajian data di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.
- 4) Melakukan inventarisasi dan penelaahan peraturan bahan informasi Haji dan Umrah.
- 5) Menyusun dan menjadwalkan rencana kegiatan
- 6) Mengkoordinasikan transportasi dan akomodasi calon jama'ah Haji

---

<sup>7</sup> *Ibid*, 14 September 2021

- 7) Menyiapkan perlengkapan keberangkat dan pengangkutan pemulangan koper calon jama'ah Haji
- 8) Melakukan koordinasi dengan pihak terkait (Dinkes dan Imigrasi)
- 9) Melakukan koordinasi dengan pihak terjai menjelang pemberangkatan dan pemulangan calon jama'ah Haji (Polri, Dinkes, dan Dinas Perhubungan)
- 10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan langsung
- 11) Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas.<sup>8</sup>

e. JFU Penyusunan Dokumen Haji

Melaksanakan Tugas:

- 1) Melayani permintran data/bahan/perundang-undangan/petunjuk kerjadi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.
- 2) Menyiapkan penyajian data di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah
- 3) Menerima memeriksa dan mengarsipkan lembaran Nomor porsi
- 4) Melengkapi persyaratan pembuatan paspor JCH
- 5) Membentuk panitia tes/seleksi bagi petugas TPIH, TPIHI, dan Petugas Non Kloter sesuai dengan petunjuk dari Kanwil Kementerian Agama.
- 6) Menghimpun daftar nama-nama calon petugas tes bagi yang memenuhi persyatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 7) Melaksanakan tes/seleksi, koreksi hasil tes, melaporkan hasil tes dan mengumumkan hasil tes bagi calon petugas

---

<sup>8</sup> *Ibid*, 14 September 2021

- 8) Mengisi dan melengkapi Surat Pendaftaran Masuk Asrama (SPMA) bagi Jama'ah Calon Haji Kota Metro.
- 9) Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan
- 10) Menyusun dan pelaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan<sup>9</sup>

## **B. Upaya Meningkatkan Produktivitas Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Siskohat Di Kementerian Agama Kota Metro**

Pengertian upaya meningkatkan produktivitas merupakan salah satu sebagian di antaranya berupa etos kerja yang harus dipegang teguh oleh semua karyawan dalam organisasi. Produktivitas harus mengukur yang menunjukkan kemampuan pemerintah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan di masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan teknik wawancara bebas tidak struktur sesuai pedoman.

Hasil wawancara disampaikan oleh selaku Kasi PHU kepada Ibu Nuryanah mengatakan bahwa:

*“Begini mas untuk memberikan upaya meningkatkan produktivitas kinerja pegawai pada pelayanan Siskohat diadakan pembinaan oleh Kasi PHU itu sendiri, Ortala Kementerian Agama Kota Metro dan Pembinaan Langsung dari Kantor Kementerian Agama oleh pimpinan”*.<sup>10</sup>

Bahwa upaya meningkatkan produktivitas terutama Kasi PHU (Penyelenggaraan Haji dan Umrah) merupakan pelayanan, bimbingan, pelaksanaan teknis yang ditugaskan membantu pelaksana tugas operasional di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Organisasi dan Tata Laksana (Ortala) Kementerian Agama Kota Metro adalah unsur pelaksana sebagian fungsi

---

<sup>9</sup> *Ibid*, 14 September 2021

<sup>10</sup> Nuryanah, Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Metro, 24 Agustus 2021.

setjen. Tugas nya melaksanakan penataan organisasi, tata laksana, evaluasi kinerja dan penyusunan naskah serta pelaporan pelaksanaan kebijakan di lingkungan Kementerian Agama Kota Metro. Ortala berfungsi yaitu melaksanakan urusan penataan organisasi, pelaksanaan urusan penataan tata laksana, penyusunan naskah dan pelaporan pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi kinerja organisasi, dan pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga biro dan Pembinaan Langsung dari Kantor Kementerian Agama oleh pimpinan memberikan masukkan dalam informasi seksi PHU Siskohat agar pegawai mendapatkan ilmu baru dan selalu update informasi-informasi baru yang tidak ketinggalan.

Pendapat dari Ibu Amanah selaku staf pegawai Siskohat beliau mengatakan bahwa:

*“Adanya melakukan Pembinaan dan bimbingan secara langsung mas, mendapatkan meningkatkan pada pegawai itu sendiri dengan secara perlahan dalam pemahaman melayani Siskohat terutama Operator Siskohat dan mau belajar agar lebih baik dari sebelumnya mas”.*<sup>15</sup>

Sedangkan selaku staf pegawai PHU dengan Ibu Siti Munawaroh mengatakan bahwa:

*“Yang harus ditingkatkan mas pertama pengembangan mengetahui IT, kedua jaringan internet harus stabil, ketiga sumber daya manusia harus kerja sama, ke empat meningkatkan sarana dan prasarana Siskohat”*<sup>11</sup>

Kinerja pegawai harus menguasai bidang ilmu teknologi atau IT agar bisa melakukan operator Siskohat dalam menginputan data Calon

---

<sup>15</sup> Aminah, Staf Pegawai Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama Kota Metro, 23 September 2021.

<sup>11</sup> Siti Munawaroh, Staf Pegawai Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama Kota Metro, 24 Agustus 2021.

Jama'ah Haji, jaringan internet harus stabil dapat mengakses internet untuk menginput data terutama data pendaftaran Calon Jama'ah Haji Reguler dengan secara normal, Sumber Daya Manusia harus kerja sama salah satu pegawai bersifat kolektif yang sama-sama membantu pegawai yang lain dan meningkatkan sarana dan prasarana Siskohat merupakan alat pendukung untuk operasi Siskohat yang berupa Komputer, Printer, Scanner, Jaringan Internet, Sidik Jari, Kamera digital, dan Biometrik serta ruang khusus Siskohat.

Pendapat disampaikan oleh Bapak Setyo Pramono selaku Staf Pegawai Siskohat mengatakan bahwa:

*“Harus memberikan Upaya Meningkatkan Produktivitas Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Siskohat Di Kementerian Agama Kota Metro yaitu Koordinasi Bimbingan dengan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung Terkait dengan Siskohat, Koordinasi Kab/Kota Provinsi Lampung Terkait dengan Siskohat, Memberikan Bimbingan pada pegawai Siskohat Tentang Tugas dan Fungsi, Membuat laporan Tentang Pelayanan Siskohat, Penyusunan Pembangunan PLHUT (Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu), dan Pelatihan. Untuk sarana prasarana yang belum mendukung mas, yaitu belum ada ruang tunggu, belum ada permainan anak, dan belum ada ruangan khusus untuk BPS (Bank Penerimaan Setoran) serta prasarana ruang khusus Siskohat.”<sup>12</sup>*

Koordinasikan bimbingan dengan Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung ini hanya dilakukan sekali selama setahun cukup di wakikan untuk pelaksanaan berupa Pelatihan seminar agar memberikan informasi penting yaitu perubahan peraturan-peraturan dan update fitur-fitur aplikasi Siskohat, koordinasi Kab/Kota Provinsi Lampung ini untuk saling

---

<sup>12</sup> Setyo Pramono, Staf Pegawai Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama Kota Metro, 27 Agustus 2021.

memberikan informasi, saling mendukung, saling kerjasama antar Kab/Kota agar memberikan layanan Siskohat dengan baik kepada Jama'ah Haji, Memberikan bimbingan Seksi Kasi penyelenggaraam Haji dan Umrah ke pegawai sesuai tugas dan fungsi agar lebih optimal dalam pelaksanaan pelayanan Siskohat sesuai dengan tugas-tugas ditentukan, membuat laporan hasil akhir dari kegiatan pelayanan Siskohat dengan berdasarkan data dan fakta sesuai dengan tugas-tugas ditentukan setiap pegawai.

Disampaikan oleh Bapak Setyo Pramono selaku Staf Pegawai Siskohat mengatakan bahwa:

*“Dari pihak PHU (Penyelenggaraan Haji dan Umrah) sendiri telah mengajukan pembangunan gedung PLHUT (Pusat layanan Haji dan Umrah Terpadu) mas di Ditjen pusat. Untuk pembangunan gedung PLHUT tahun 2021 akan dibangun ke Pringsewu dan rencana tahun 2022 untuk membangun di 5 titik yaitu Kota Metro, Mesuji, Lampung Selatan, Tanggamus dan Pesawaran. Dalam pembangunan ini akan memberikan kenyamanan kepada calon jama'ah Haji”.*<sup>13</sup>

Penyusunan pembangunan PLHUT (Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu) adalah tempat layanan Haji dan Umrah secara terpadu untuk meningkatkan pelayanan Siskohat kepada Calon Jama'ah Haji dan Umrah serta pelatihan adalah menggunakan prosedur secara sistematis dan terorganisir, sehingga karyawan operasional belajar pengetahuan teknik pengerjaan dan keahlian untuk tujuan tertentu seperti keterampilan atau menggunakan peralatan kerja. Adanya pelatihan ini dapat mengurangi kesalahan atau kendala-kendala terhadap pegawai itu sendiri.<sup>14</sup> Pelatihan ini

---

<sup>13</sup> Setyo Pramono, Staf Pegawai Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama Kota Metro, 27 Agustus 2021.

<sup>14</sup> Machmudah Zainuri, “Unsur Pendorong Peningkatan Produktivitas Kerja Pegawai Di Balai Diklat Keagamaan Surabaya,” 24.

berupa seminar terdapat perwakilan salah satu pegawai secara kompeten di Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Kinerja pegawai pada pelayanan Siskohat proses melakukan Pendaftaran Haji disampaikan oleh ibu Siti munawaroh mengatakan bahwa:

*“Begini mas untuk proses pendaftaran calon jamaah harus menyetorkan awal yang harus dilakukan di Bank Syari’ah senilai Rp 25.000.000, untuk mendapatkan Nomor Validasi, dan Calon Jema’ah Haji harus datang di Kementerian Agama sesuai dengan domisil pada Kartu Tanda Penduduk. Untuk mengambil foto dan sidik jari melalui Aplikasi Siskohat dengan membawa “SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) untuk kemudian disahkan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Metro untuk mendapatkan Nomor porsi”.*<sup>10</sup>

Melakukan pendaftaran Haji dibutuhkan waktu kurang dari 15 menit sudah selesai disampaikan oleh Bapak Suyono selaku Jama’ah Haji mengatakan:

*“Pada saat saya melakukan pendaftaran Haji mas pegawai Seksi PHU ini prokduatif, alasan proses pendaftaran tidak terlalu lama hanya butuh waktu sekitar 15 menit sudah jadi mas terutama di cek nomor validasi dulu, nama pas atau belum selain itu kita foto dan sidik jari dimasukan di Siskohat setelah itu mendapatkan SPPH dikasih ke kita untuk bukti bahwa kita sudah melakukan pendaftaran Haji dan saya merasa puas dalam pelayanan `Siskohat kurang selebihnya segitu mas”*<sup>11</sup>

Kinerja pegawai seksi PHU ini saat produktivitas pada Jamaah Haji bisa memberikan kepuasan dalam pelayanan Siskohat sesuai dengan prosedur SOP (Standar Operasional Pelayanan). pendapat dari Bapak Narudin selaku Jamaah Haji mengatakan bahwa:

---

<sup>10</sup> Wawancara kepada Ibu Siti Munawaroh, Staf Pegawai Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama Kota Metro, 12 November 2020.

<sup>11</sup> Wawancara Kepada Bapak Suyono selaku Jama’ah Haji Kementerian Agama Kota Metro, 14 Desember 2021

*“saya melihat dari Pegawai ini produktif mas, sesuai dengan tugas dan fungsi untuk melayani kami sebagai Jama’ah Haji dengan baik”<sup>12</sup>*

Kinerja pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Metro sudah produktivitas dengan usaha maksimal mungkin, tenaga dan fikiran serta komunikasi dengan baik agar Jamaah Haji merasakan puas yang di berikan pelayanan Siskohat walaupun ada kendala-kendala sedikit dengan saranan Siskohat.

### **C. Analisis Upaya Meningkatkan Produktivitas Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Siskohat Di Kementerian Agama Kota Metro**

Upaya meningkatkan produktivitas merupakan suatu usaha kegiatan untuk memajukan sesuatu arah lebih baik berupa etos kerja berpegang teguh oleh semua karyawan dalam organisasi dengan menunjukkan sesuai kemampuan pemerintah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Upaya meningkatkan produktivitas kinerja pegawai pada pelayanan Siskohat di Kementerian Agama Kota Metro bahwa Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengadakan pembinaan, bimbingan dan koordinasi serta pelatihan agar kinerja pegawai produktivitas sesuai dengan tugas dan fungsi. Terdapat upaya meningkatkan produktivitas yang harus di tingkatkan yaitu pengembangan mengetahui IT, jaringan internet harus stabil, sumber daya manusia harus kerja sama, dan meningkatkan saranan prasaranan Siskohat agar bisa operasi Siskohat dalam melayani dengan baik kepada jama’ah Haji.

---

<sup>12</sup> Wawancara Kepada Bapak Narudin selaku Jama’ah Haji Kementerian Agama Kota Metro, 14 Desember 2021

Untuk sarana dan prasarana menjadi tolak ukur pada produktivitas kinerja pegawai dikarenakan sarana yang mendukung berupa komputer, printer, scanner, jaringan internet, sidik jari, kamera digital, dan biometrik serta ruang khusus Siskohat. sedangkan belum mendukung yaitu jaringan internet yang tidak dapat diprediksikan, tempat ruangan kurang luas dan kurang nyaman untuk melayani Calon Jema'ah Haji yang akan melakukan pendaftaran dan pembatalan Ibadah Haji serta belum ada ruang tunggu, belum ada permainan anak, dan belum ada ruangan khusus untuk BPS (Bank Penerimaan Setoran) serta prasarana ruang khusus Siskohat.

Kinerja pegawai seksi Penyelenggara Haji dan Umrah sudah produktivitas sesuai dengan tugas dan fungsi yang ada SOP (Standar Operasional Pelayanan) untuk Jama'ah Haji sebelumnya sudah melakukan pendaftaran dibutuhkan sekitar 15 menit dengan syarat berikut ini:

Tabel 4.1  
**Prosedur Syarat Pendaftaran Haji Reguler**

No	Persyaratan	Jumlah
1	Fotocopy KTP	5 Lembar
2	Fotocopy KK	1 Lembar
3	Fotocopy Ijazah SD/SMP/SMA	1 Lembar
4	Fotocopy Akta Kelahiran	1 Lembar
5	Fotocopy Buku Nikah	1 Lembar
6	Asli dan Fotocopy Surat Keterangan Sehat	2 Lembar
7	Asli dan Fotocopy Surat Keterangan Domisili	1 Lembar
8	Bukti Validasi BPIH dari Bank	4 Lembar
9	Fotocopy Buku Tabungan Haji	2 Lembar
10	Pas Foto Latar Belakang Putih 80% Tampak Muka Ukuran i. 3 x 4 ii. 4 x 6	15 Lembar 5 Lembar
11	Fotocopy Paspur (jika sudah mempunyai paspor)	1 Lembar
12	Map Snel Hekter	1 Lembar

Jama'ah Haji sudah merasakan puas yang diberikan dikarenakan kinerja pegawai seksi PHU ini melakukan usaha maksimal mungkin, tenaga, fikiran dan komunikasi dengan baik ke pusat. Di seksi PHU telah mengajukan pembangunan gedung PLHUT (Pusat layanan Haji dan Umrah Terpadu) di Ditjen pusat. Untuk pembangunan gedung PLHUT tahun 2021 akan dibangun ke Pringsewu dan rencana tahun 2022 untuk membangun di 5 titik yaitu Kota Metro, Mesuji, Lampung Selatan, Tanggamus dan Pesawaran. Pembangunan ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada calon jama'ah Haji.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja pegawai pelayanan Siskohat dalam upaya meningkatkan produktivitas di Kementerian Agama Kota Metro, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai seksi penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Metro sudah produktivitas dikarenakan mengadakan pembinaan, bimbingan dan koordinasi serta pelatihan agar memberikan pelayanan Siskohat sesuai kemampuan dengan usaha maksimal mungkin, tenaga dan fikiran serta komunikasi dengan baik. Ada satu hal harus diperhatikan bahwa sarana yang belum mendukung yaitu jaringan internet yang tidak dapat diprediksikan, tempat ruangan kurang luas menghambat belum ada ruang tunggu, belum ada permainan anak, dan belum ada ruangan khusus untuk BPS (Bank Penerimaan Setoran) dalam prasaranan ruang khusus Siskohat sedangkan yang sudah mendukung yaitu komputer, printer, scanner, jaringan internet, sidik jari, kamera digital, dan biometrik serta ruang khusus Siskohat apabila terpenuhi sarana dan prasaranan dapat meningkatkan produktivitas.

#### **B. Saran**

Dengan memperhatikan hasil penelitian dan kesimpulan ini bahwa peneliti memberikan saran dengan harapan upaya meningkatkan kinerja pegawai pada pelayanan Siskohat melakukan pembinaan, bimbingan, koordinasi serta pelatihan berupa seminar secara terus-menerus, sarana

prasaranan Siskohat dapat terpenuhi dan disegerakan pembangunan gedung PLHUT (Pusat Layanan Haji Umrah Terpadu) agar mendapatkan pelayanan Siskohat lebih baik lagi dari sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon. *Strategic Management For Educational Management*. Bandung, 2007.
- Alisa Putri, Eka. "Cara Ambil Setoran Lunas Biaya Haji Reguler, Jemaah Tetap Terdaftar Meski Penulisan Diambil, " 1 September 2021. <https://www.google.com/amp/s/www.pikiran-rakyat.com/>.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial Format-Format Kuantitati dan Kualitatif*. Sidoarjo: Airlangga University Press, 2001.
- "Dokumentasi Kementerian Agama Kota Metro, " Agustus 2021.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Fathu, Rahman. "Kinerja Pegawai Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Urusan Haji Di Kabupaten Penajam Paser Utara." *eJournal Ilmu Pemerintahan* 4 (2016).
- Hamid, Noor. *Manajemen Haji & Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*. Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Machmudah Zainuri, Siti. "Unsur Pendorong Peningkatan Produktivitas Kerja Pegawai Di Balai Diklat Keagamaan Surabaya." *Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*, 2019.
- Mentari, dan Vembra Anandita. "Pengaruh Pelatihan dan Komitmen Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Jingga Langit Media." *Jurnal Ekonomi dan Industri* 21 No 3 (September 2020).
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- "Profil Kementerian Agama Kota Metro, " 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, 2012.
- Suryabarata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Grafindo Persada, 2012.
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Kencana Prenada Media Group, 2009.
- Zaenal, Mukarom, dan Wijaya Laksana Muhibudin. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Cv Pustaka Setia, 2015.

# **LAMPIRAN**

# **UPAYA MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KINERJA PEGAWAI PADA PELAYANAN SISKOHAT DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO**

## **ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

- A. Wawancara Kepada Kepala Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro
1. Sejak kapan seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Metro melaksanakan pelayanan Haji Reguler melalui Siskohat?
  2. Apa visi dan misi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pegawai pada pelayanan Siskohat di Kementerian Agama Kota Metro?
  3. Berapakah jumlah pegawai di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Metro?
  4. Apakah kinerja pegawai sudah sesuai dengan pelayanan Siskohat?
  5. Bagaimana upaya meningkatkan produktivitas kinerja pegawai pada pelayanan Siskohat di Kementerian Agama Kota Metro?
  6. Jelaskan Faktor-faktor upaya meningkatkan produktivitas yaitu perbaiki terus-menerus, meningkatkan mutu hasil pekerjaan, dan pemberdayaan Sumber Daya Manusia?
  7. Bagaimana kinerja pegawai pada pelayanan Siskohat di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Metro?
- B. Wawancara kepada pegawai Staf PHU Kementerian Agama Kota Metro
1. Apa saja bentuk-bentuk pelayanan Siskohat di Kementerian Agama Kota Metro?
  2. Apa saja sarana dan prasarana dalam pelayanan Siskohat di Kementerian Agama Kota Metro?
  3. Bagaimana prosedur pendaftaran calon jamaah Haji reguler di Kementerian Agama Kota Metro?
  4. Apakah sarana dan prasarana sudah mendukung dalam pelayanan Siskohat di Kementerian Agama Kota Metro?
  5. Apa saja upaya meningkatkan produktivitas kinerja pegawai pada pelayanan Siskohat di Kementerian Agama Kota Metro?
  6. Bagaimana upaya meningkatkan produktivitas kinerja pegawai pada pelayanan Siskohat di Kementerian Agama Kota Metro?
  7. Jelaskan Faktor-faktor upaya meningkatkan produktivitas yaitu perbaiki terus-menerus, meningkatkan mutu hasil pekerjaan, dan pemberdayaan Sumber Daya Manusia?

Metro, Mei 2021

Peneliti,



**Ariun Ari Sanjaya**  
NPM. 1704010004

Mengetahui,

Pembimbing I



**DRS. H.M. Saleh, M.A**  
NIP. 19650111199903 1 001

Pembimbing II



**Upia Rosmalinda, M.E.I**

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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

**SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF**

Nomor : 2117 /In.28.3/D.1/PP.00.9/07/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama	: ARJUN ARI SANJAYA
NPM	: 1704010004
Jurusan/Prodi	: Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah lulus ujian komprehensif dengan rincian nilai sebagai berikut :

No	Materi Komprehensif	Nilai
1	Fiqh Ibadah	60
2	BTQ	60
3	Fiqh Muamalah	81
4	Tafsir dan Hadis Tematik	75
5	Administrasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh	80
6	Manajemen Penyelenggaraan Haji dan Umroh	80
<b>Nilai Akhir</b>		<b>73</b>

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 23 Juli 2021

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



*[Signature]*  
Siti Zulaiha, S.Ag., M.H



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

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Inggmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Arjun Ari Sanjaya  
NPM : 1704010004  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Upaya Meningkatkan Produktivitas Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Siskohat di Kementerian Agama Kota Metro** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 21%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 4 November 2021  
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



**Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy.**  
NIP.199106172019032015



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Arjun Ari Sanjaya

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010004

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING II	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	Kamis 24 Jun 2021		Acc outline lanjut kope-6) fi-gf	

PEMBIMBING II

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Upia Rosmalinda, M.E.I

Arjun Ari Sanjaya  
1704010004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Arjun Ari Sanjaya

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010004

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING II	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	Kamis/ 24 Juni 2021		Acc APd lanjut ke pe-bi-bi-ng	

PEMBIMBING II

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Upia Rosmalinda, M.E.I

Arjun Ari Sanjaya  
1704010004



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296  
Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Arjun Ari Sanjaya

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010004

Semester/Ta : IX/2020-2021

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING II	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
			Ace skripsi lanjut ke re-bi-gi-g	

PEMBIMBING II

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Upia Rosmalinda, M.E.I

Arjun Ari Sanjaya  
1704010004



FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Arjun Ari Sanjaya

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010004

Semester/Ta : IX/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING II	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
1.	Rabu / 08 September 2021		<ul style="list-style-type: none"><li>- TYPOKSI Apa Saja</li><li>- Dijelaskan Tentang Kemenag sedikit Lanyang Fokus Ke PHU</li><li>- Keperilakunya</li><li>- Diberikan Penjelasan Hasil wawancara</li><li>- Footnote</li></ul>	
2.	Rabu / 22 September 2021		<ul style="list-style-type: none"><li>- Apa sudah sesuai dengan teori faktor upaya Meningkatkan Produktifitas Dalam tempat penelitian</li><li>- Kesimpulan sesuai adanya dengan kinerjanya.</li><li>- Sarannya</li></ul>	
3.	Rabu / 29 September 2021		<ul style="list-style-type: none"><li>- Dilihat pedoman Daftar pustaka</li></ul>	

PEMBIMBING II

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Upia Rosmalinda, M.E.I

Arjun Ari Sanjaya  
1704010004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Arjun Ari Sanjaya

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010004

Semester/Ta : IX/2020-2021

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING I	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	Selesai 02 Nove- mber 2021			

PEMBIMBING I

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Dr. Mat Jalil, M.Hum  
19620812199803100

Arjun Ari Sanjaya  
1704010004



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296  
Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Arjun Ari Sanjaya

Fakultas/Jurusan

: FEBI/MHU

NPM : 1704010004

Semester/Ta

: IX/2020-2021

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING I	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
1.	Setasa/ 19 Oktober 2021	✓	<i>di perbaiki</i> Kesimpulan Belum menyusaiakan Pertanyaan penelitian.	
2.	Senin/ 25 Oktober 2021		Abstrak tiga paragraf satu SPASI - Diawal kalimat jangan menggunakan kalimat Imbuhan. - Peneliti Relevan tiga, cari pertama perbedaan dan persamaan penelitian. mu - Gelor tak ditulis - Kesimpulan Belum menyusaiacin Rumus Masalah.	   

PEMBIMBING I

Dr. Mat Jalil, M.Hum  
19620812199803100

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Arjun Ari Sanjaya  
1704010004



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296  
Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

NAMA : Arjun Ari Sanjaya

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010004

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING II	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
			Acc proposal skripsi lanjut ke pembimbing I	

PEMBIMBING II

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Upia Rosmalinda, M.E.I

Arjun Ari Sanjaya  
1704010004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

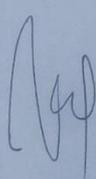
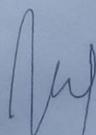
**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

NAMA : Arjun Ari Sanjaya

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010004

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING II	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
			Perbaikan Penulisan Bab I - Dil kasih alasan pencapaian di Kementerian agama kota Metro - Dimasukkan Teori manajemen sistematika dan Teori Kinerja  Bab <u>III</u> Beberapa orang wawancara dan alasannya Teknik wawan- cara	  

PEMBIMBING II

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Upia Rosmalinda, M.E.I

Arjun Ari Sanjaya  
1704010004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296  
Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Arjun Ari Sanjaya

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010004

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING II	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
I			Perbaiki Penulisan Teori Kinerja, Teori manajemen Siskohat, wawancara ke kemenag Kota Metro, Relawan Sinya, Penulisan Footnotnya.	
			Perbaiki Penulisan proposal Skripsi dari Bab I - III	

PEMBIMBING II

Upia Rosmalinda, M.E.I

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Arjun Ari Sanjaya  
1704010004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website : [www.metroiain.ac.id](http://www.metroiain.ac.id); email : [iainmetro@metroiain.ac.id](mailto:iainmetro@metroiain.ac.id)

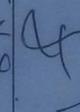
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Arjun Ari Sanjaya

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010004

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING I	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	Selasa 6/04/ 2021	✓	✓ Ace untuk & seminar kes. ✓ Simpanan tetap sesuai dengan Seminar proposal	 

PEMBIMBING I

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

DRS. H. M. Saleh. M.A  
196501111993031001

Arjun Ari Sanjaya  
1704010004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

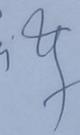
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Arjun Ari Sanjaya

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010004

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING I	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
		✓	Bab II. - Periksa redaksi kalimat yg di eset. - Para sumber Data Primer, reporter yg akan digunakan, berikan nama dan jabatan. - Pakai Teknik Analisis Data yg sesuai dgn metode sumber yang interaktif.	  

PEMBIMBING I

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

DRS. H. M. Saleh. M.A  
196501111993031001

Arjun Ari Sanjaya  
1704010004



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296  
Website : [www.metroonly.ac.id](http://www.metroonly.ac.id); email : [iainmetro@metroonly.ac.id](mailto:iainmetro@metroonly.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Arjun Ari Sanjaya

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010004

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING I	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
		✓	✓ Penelitian Ritel desi yg ada kaitan dg penelitian serupa ✓ Bab II. - Uraikan Rancangan Manajemen dan Rencana Buku Manajemen. ✓ Format wawancara kembali ke No. 1. ✓ Perbaiki buku dan ts salah dulu penulisan ✓ Perbaiki nama nama orang yg mengerang buku	   

PEMBIMBING I

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

**DRS. H. M. Saleh, M.A**  
196501111993031001

**Arjun Ari Sanjaya**  
1704010004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Arjun Ari Sanjaya

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010004

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING I	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
		✓	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Para setiap kalim di beri nomor kalim.</li><li>✓ Arti ayat yg lebih dari 5 baris di ketik 1 syair.</li><li>✓ Arti ayat di ketik dari Quran Tajwid Departemen Agama.</li><li>✓ Perbaiki Perkenalan Penelitian sesuai koreksian.</li><li>✓ Sertakan Tujuan dan Manfaat Penelitian di Asta-nya penelitian</li></ul>	

PEMBIMBING I

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

**DRS. H. M. Saleh, M.A**  
196501111993031001

**Arjun Ari Sanjaya**  
1704010004



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

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

**SURAT TUGAS**

Nomor: B-2429/In.28/D.1/TL.01/08/2021

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

Nama : **ARJUN ARI SANJAYA**  
NPM : 1704010004  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk:
1. Mengadakan observasi/survey di KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "UPAYA MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KINERJA PEGAWAI PADA PELAYANAN SISKOHAT DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO".
  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 : 18 Agustus 2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,



**Siti Zulaikha S.Ag, MH**  
NIP 19720611 199803 2 001





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO**

Jl. Kl. Arsyad Nomor 06 Kota Metro 34111  
Telepon/Faksimili (0725) 41828  
Website : metrolampung.kemenag.go.id

Nomor : B-621./Kk.08.10.5/HM.00/VIII/2021 Metro, 23 Agustus 2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Research

Kepada Yth,  
Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Di -  
IAIN Metro

*Assalamualaikum, Wr. Wb*

Menindaklanjuti surat saudara No 2426/In.28/D.1/TL.00/08/2021, tanggal 18 Agustus 2021, hal sebagaimana pada surat di atas, maka bersama ini kami sampaikan bahwa:

Nama : **Arjun Ari Sanjaya**  
NPM : 1704010004  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh)  
Semester : 9 ( Sembilan)  
Judul skripsi : UPAYA MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KINERJA  
PEGAWAI PADA PELAYANAN SSKOHAT DI KEMENTERIAN  
AGAMA KOTA METRO

Diizinkan untuk melakukan survei dalam rangka penyusunan Skripsi yang di maksud, dengan mentaati peraturan yang berlaku pada instansi kami.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb



Kepada

*Muhammad Yusuf*



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

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

Nomor : B-2426/In.28/D.1/TL.00/08/2021  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
KEPALA KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA METRO  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2429/In.28/D.1/TL.01/08/2021,  
tanggal 18 Agustus 2021 atas nama saudara:

Nama : **ARJUN ARI SANJAYA**  
NPM : 1704010004  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "UPAYA MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KINERJA PEGAWAI PADA PELAYANAN SISKOHAT DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 18 Agustus 2021  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Siti Zulaikha S.Ag, MH**  
NIP 19720611 199803 2 001

## DOKUMENTASI



**Depan Pintu Penyelenggaraan Haji dan Umrah Di Kemenag Kota Metro**



**Wawancara dengan Ibu Nuryanan  
Selaku Kasi PHU**



**Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh  
Selaku Staf Pegawai Siskohat**



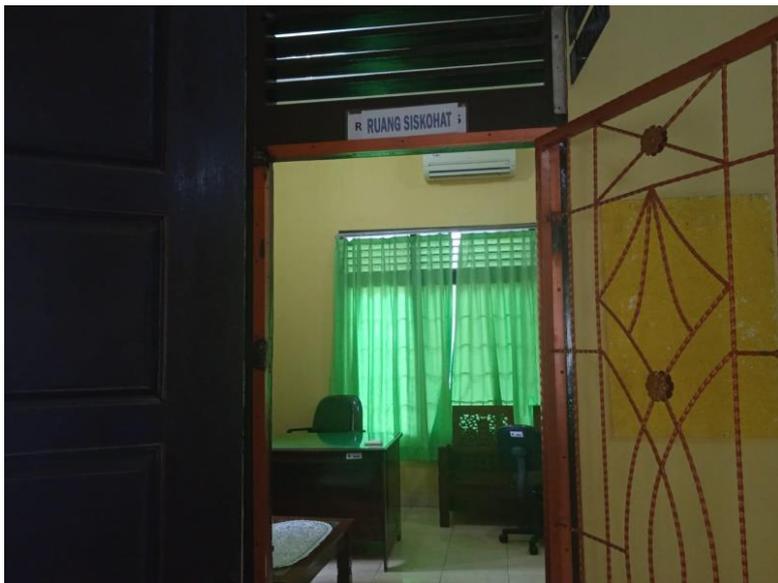
**Wawancara dengan Bapak Setyo  
Pramono Selaku Staf Pegawai Siskohat**



**Wawancara dengan Ibu Aminah Selaku Staf  
Pegawai Siskohat**



**Ruang Kinerja Pelayanan Siskohat**



**Ruang Siskohat**



**Pendaftaran Haji Reguler**

## **RIWAYAT HIDUP**



Nama lengkap **ARJUN ARI SANJAYA** biasa dipanggil Arjun, dilahirkan Desa Sritejo Kencono pada tanggal 25 Januari 1999. merupakan anak pertama dari Bapak Agus Yulianto dan Ibu Suhati, mempunyai adik bernama Dewi Anggun Syaputri. Penelitian ini menyelesaikan masa pendidikan di TK Sritejo Kencono selesai pada tahun 2005, kemudian lanjut di SD N 04 Sritejo Kencono selesai pada tahun 2011, kemudian melanjutkan lagi di SMP N 01 Kotagajah selesai pada Tahun 2014, setelah itu melanjutkan di SMA N 01 Kotagajah selesai pada tahun 2017, dan peneliti ini melanjutkan di perguruan tinggi IAIN Metro mulai pada tahun 2017 dengan mengambil jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Demikian riwayat hidup peneliti telah dipaparkan semoga Allah SWT senangtiasa selalu melindungi dan membimbing kita dalam kebaikan Aaminn Yaa Rabbal Alamin.