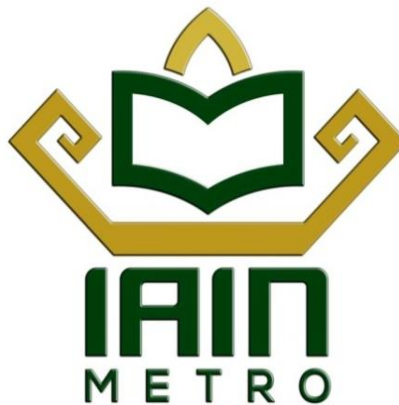


SKRIPSI

**DINAMIKA PENERAPAN SISTEM INFORMASI DAN
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) TERHADAP
PELAYANAN CALON JEMAAH HAJI PADA MASA PANDEMI
(Studi Kasus di Kantor Kementerian Agama Kota Metro)**

Oleh:

**SUCI ALIFIA
NPM. 1804011015**



**Jurusan Manajemen Haji dan Umroh (MHU)
Fakultas Ekonomi Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H / 2022 M**

SKRIPSI

**DINAMIKA PENERAPAN SISTEM INFORMASI DAN
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) TERHADAP
PELAYANAN BAGI CALON JEMAAH HAJI PADA MASA PANDEMI
(STUDI KASUS DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO)**

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

Oleh :

SUCI ALIFIA

1804011015

Pembimbing : Muhammad Hanafi Zuardi S.H.I.,M.S.I

Jurusan: Manajemen Haji dan Umroh

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1444/2022 M

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : DINAMIKA PENERAPAN SISTEM INFORMASI DAN
KOMPUEERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT)
TERHADAP PELAYANAN BAGI CALON JEMAAH
HAJI PADA MASA PANDEMI (STUDI KASUS DI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO)

Nama : Suci Alifia

NPM : 1804011015

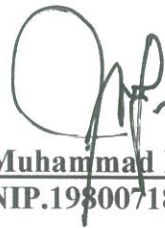
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

MENYETUJUI

Untuk Dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 30 November 2022
Dosen Pembimbing



Muhammad Hanafi Zuardi, S.H.I., M.S.I
NIP.198007182008011012

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosyahkan

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Metro
Di
Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

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

Nama : Suci Alifia
NPM : 1804011015
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : **DINAMIKA PENERAPAN SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) TERHADAP PELAYANAN BAGI CALON JEMAAH HAJI PADA MASA PANDEMI (STUDI KASUS DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO)**

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di munaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum, Wr.Wb

Metro, 30 November 2022
Dosen Pembimbing



Muhammad Hanafi Zuardi, S.H.I., M.S.I
NIP.198007182008011012



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

Jalan: Masjid Raya Durenrengas 15, Sangingmulya, Kota Metro, Lampung 34111
Telp: (0725) 41901 Fax: (0725) 41298 Website: www.metrometro.ac.id E-mail: admin@metrometro.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-4687/Th.28.3/P/PP.00.9/12/2022

Skrripsi dengan Judul **DINAMIKA PENERAPAN SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) TERHADAP PELAYANAN CALON JEMAAH HAJI PADA MASA PANDEMI (Studi Kasus di Kantor Kementerian Agama Kota Metro)** disusun oleh **SUCI ALIFIA, NPM 1804011015, Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal Senin/12 Desember 2022.**

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I
Penguji I : Rina El Maza, M.S.I
Penguji II : Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
Sekretaris : Yudhistira Ardana, M.E.K



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jajit, M.Hum

NIP. 19620812 199803 1 001

**DINAMIKA PENERAPAN SISTEM INFORMASI DAN
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) TERHADAP
PELAYANAN BAGI CALON JEMAAH HAJI PADA MASA PANDEMI
(STUDI KASUS DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO)**

ABSTRAK

OLEH

SUCI ALIFIA

Covid-19 adalah wabah virus yang terdeteksi di akhir 2019. Wabah ini diakibatkan oleh virus yang memiliki gejala seperti flu, dan proses penyebarannya sangat cepat sehingga pada 11 Maret 2020 badan kesehatan dunia menetapkan wabah ini sebagai pandemic dunia yang telah memakan banyak korban dibelahan dunia. Seluruh kegiatan terpaksa terhambat dengan adanya wabah ini termasuk Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan SISKOHAT pada Kementerian Agama Kota Metro sudah efektif terhadap pelayanan bagi calon Jemaah haji pada masa pandemi.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang berlokasi di Kantor Kementerian Agama Kota Metro. Penelitian dilakukan pada Agustus-Oktober 2022 Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah 2 orang staff karyawan seksi PHU Kementerian Agama Kota Metro dan 5 orang calon Jemaah haji. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif

Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat beberapa masalah yang terjadi pada sistem SISKOHAT sehingga penerapan SISKOHAT pada Kementerian Agama Kota Metro masih belum efektif terhadap pelayanan bagi calon Jemaah haji.

Kata Kunci : *Covid-19, SISKOHAT, Kantor Kementerian Agama Kota Metro*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suci Alifia

NPM : 1804011015

Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 30 November 2022

Menyatakan



Suci Alifia

NPM. 1804011015

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۗ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ¹

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya. (Al- Baqarah 286)

¹ Departemen Agama RI Al-Qur'an dan Terjemahnya (Jakarta : Dharma Art, 2015) 50

PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah peneliti persembahkan untuk Allah SWT, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi tugas dan sebagaimana syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi.

Skripsi peneliti persembahkan untuk kedua orang tua ku yang sangat luar biasa, Bapak Mujito dan Ibu Riyantini yang saya hormati, yang selalu mendoakan ku disetiap sujudnya, memberikan kasih sayang tulus untukku, mendukung dan membimbingku hingga saat ini, serta adik ku Dika Fadilah Akbar yang selalu ada.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Penelitian skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

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

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag. PIA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh
4. Bapak Muhammad Hanafi Zuardi S.H.I.,M.S.I selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi
5. Kantor Kementerian Agama Kota Metro yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian ditempatnya.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitasnya guna menyelesaikan penulisan skripsi ini.

7. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Haji dan Umroh Angkatan 2018.

Semoga amal baik yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini mendapatkan berkasi oleh Allah SWT. Peneliti sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan kemampuan peneliti, karena kesempurnaan hanya milik Allah. Peneliti harapkan semoga karya sederhana ini dapat memberikan sedikit manfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin

Metro, 2022
Peneliti,



Suci Alifia

NPM.1804011015

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian	
D. Manfaat Penelitian	3
E. Penelitian Relevan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Efektivitas	9
1. Pengertian Efektivitas	9

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keefektifitasan	10
3. Indikator Efektivitas.....	11
B. Pelayanan	12
1. Pengertian Pelayanan	12
2. Indikator Pelayanan.....	13
C. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu.....	15
1. Pengertian SISKOHAT	15
2. Manfaat dan Tujuan SISKOHAT.....	16
3. SOP SISKOHAT.....	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Dan Sifat Penelitian.....	21
1. Jenis Penelitian	21
2. Sifat Penelitian.....	21
B. Sumber Data.....	22
1. Sumber Data Primer	22
2. Sumber Data Sekunder.....	23
C. Teknik Pengumpulan Data.....	23
1. Wawancara.....	23
2. Dokumentasi	25
D. Teknik Analisis Data.....	25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Metro	28
1. Sejarah Terbentuknya Kantor Kementerian Agama Kota Metro	28

2. Visi Misi Kantor Kementerian Agama Kota Metro	30
3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Metro	31
B. Dinamika Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Pelayanan bagi Calon Jemaah haji pada Masa Pandemi di Kementerian Agama Kota Metro	39
C. Analisis Dinamika Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Pelayanan bagi Calon Jemaah Haji pada Masa Pandemi di Kementerian Agama Kota Metro.....	50

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) adalah wabah yang pertama kali terdeteksi diakhir desember 2019, di Kota Wuhan, Tiongkok. Wabah ini disebabkan oleh virus dengan gejala seperti flu yang disertai dengan *pneumonia* (radang paru-paru). Bencana non alam yang disebabkan oleh penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) telah berdampak dengan meningkatnya jumlah korban dan kerugian harta benda, meluasnya cakupan wilayah yang terkena bencana, serta menimbulkan implikasi pada aspek sosial ekonomi yang luas di Indonesia. Hal tersebut membuat *World Health Organization* (WHO) menyatakan Covid-19 sebagai Global Pandemic pada tanggal 11 Maret 2020.²

Satu bulan setelah kasus covid-19 pertama di Indonesia diumumkan, dilanjut dengan pembuatan dan perubahan regulasi pencegahan covid-19, pada 31 maret 2020, Pemerintah Indonesia mengumumkan adanya PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dalam rangka percepatan penanganan virus corona melalui PP RI No 21 tahun 2020, hal ini diberlakukan karena banyaknya jumlah kasus positif covid-19 yang menyerah rakyat Indonesia di berbagai daerah. Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) atau yang dikenal dengan *social distancing*

² Keputusan Presiden RI No.12 Tahun 2020 *Tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Sebagai Bencana Nasional*

meliputi : perliburan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, dan/atau pembatasan kegiatan ditempat umum atau fasilitas umum.³

Adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) berimbas pada seluruh sektor pelayanan bagi masyarakat tak terkecuali dengan penyelenggaraan ibadah haji yang merupakan pekerjaan yang membutuhkan keefektifan dan efesiensi metode, program yang sesuai, dengan sumber daya manusia (SDM) yang bertanggung jawab dan ahli dibidangnya dan dapat berkolaborasi dengan lembaga lain yang terlibat tak terkecuali Jemaah haji itu sendiri.

Kementerian Agama yang menjadi lembaga untuk proses penyelenggaraan Haji dan Umroh juga merasakan dampak adanya pandemi Covid-19. Proses layanan yang semula dilakukan secara langsung dengan para calon Jemaah dapat terhambat dengan adanya Pembatasan Sosisal Berskala Besar (PSBB). Hal ini dapat mempengaruhi pelaksanaan dari proses Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh. Selain itu, pandemi Covid-19 yang terjadi di seluruh wilayah Indonesia yang mengakibatkan setiap Lembaga Pemerintah termasuk Kementerian Agama harus menerapkan proses kegiatannya dengan menggunakan protokol kesehatan guna mencegah penyebaran virus.

Hal itu juga berlaku pada Kementerian Agama Kota Metro yang melakukan seluruh proses kegiatan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan

³ *Undang-undang Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penangan Virus Corona Disease 2019 (Covid-19) Pasal 4 Ayat 1*

Umroh dengan menggunakan protokol kesehatan. Hal tersebut dilakukan selain untuk mencegah penyebaran virus juga agar membuat calon Jemaah haji yang sedang melakukan proses layanan dapat merasa aman dan nyaman tanpa harus khawatir dengan pandemi yang sedang terjadi. Wawancara peneliti dengan Bapak Setyo Pramono S.E selaku Jabatan Pelaksana Penyusun Laporan BPS/BPIH Kementerian Agama Kota Metro, beliau mengatakan : “bentuk pelayanan pada masa pandemi sudah sesuai dengan protokol kesehatan Covid-19 dan dilakukan sesuai dengan SOP pendaftaran bagi calon Jemaah haji, sehingga tidak memberikan rasa khawatir pada calon jemaah”.⁴

Peneliti mendapatkan data calon Jemaah haji yang melakukan pendaftaran pada masa pandemi yaitu tahun 2020 hingga 2021 sebesar 458 calon Jemaah⁵. Hasil wawancara peneliti dengan salah satu narasumber yaitu Bapak Setyo Pramono S.E selaku Jabatan Pelaksana Penyusun Laporan Pengendalian BPS/BPIH pada Kementerian Agama Kota Metro Seksi PHU beliau mengatakan: “kalau di masa pandemi ini, jumlah data calon Jemaah haji yang mendaftar angka nya tidak jauh berbeda dengan tahun sebelum pandemi, masih kisaran angka 400 calon jemaah haji yang mendaftar. Artinya pandemi ini tidak membuat niat calon Jemaah untuk berangkat haji menurun, alhamdulillahnya seperti itu”.⁶

⁴ Bapak Setyo Pramono S.E JP Penyusun Laporan BPS/BPIH Kementerian Agama Kota Metro, *Interview*, 7 Oktober 2022, 09.30 WIB

⁵ Sumber Kementerian Agama Kota Metro

⁶ Bapak Setyo Pramono S.E JP Penyusun Laporan BPS/BPIH Kementerian Agama Kota Metro, *Interview*, 7 Oktober 2022, 09.33 WIB

Hasil wawancara tersebut adalah Pandemi Covid-19 tidak membuat calon Jemaah haji yang mendaftar pada Kementerian Agama Kota Metro menurun angkanya dan tidak membuat niat keinginan calon Jemaah haji pergi haji menurun juga, hal ini dibuktikan dengan data calon Jemaah haji yang mendaftar yang tidak jauh berbeda dari tahun sebelum pandemi.

Proses Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh dilakukan menggunakan sistem. Sistem tersebut disebut dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang berperan untuk melayani pendaftaran haji, persiapan keberangkatan, pemantauan operasional di Tana Suci, hingga proses kepulangan di Tanah Air yang semuanya dilakukan secara *online* dan dapat diakses dengan cepat dan benar. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) terhubung dengan kantor wilayah Kementerian Agama serta kantor Kementerian Agama di seluruh kabupaten dan kota. di seluruh Indonesia. SISKOHAT lahir dari kesadaran bahwa kemajuan infrastruktur teknologi yang semakin pesat membuat akses jamaah dan komite nasional dan internasional ke layanan haji menjadi lebih cepat dan lebih sederhana.⁷

SISKOHAT merupakan jantung dari pelayanan ibadah haji Indonesia, oleh karena itu bisa dibilang sukses atau tidaknya penyelenggaraan ibadah haji juga tergantung dari optimalnya kinerja SISKOHAT dimasa mendatang.

⁷ Agvira dkk, *Jurnal Manajemen Dakwah Optimalisasi Siskohat Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jama'ah Haji*, Vol 02 No 02 Bandung 2017

8

Penyelenggaraan haji dan umroh Kementerian Agama Kota Metro memperkenalkan SSKOHAT pada pertengahan 2009. Seluruh Staff Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kemenag Kota Metro ikut serta dalam pengoperasian siskohat, yang memungkinkan seluruh staf dapat menyampaikan data pelaksanaan haji dan umrah di siskohat. Sehingga, staff yang bukan dibidangnya juga dapat mengoperasikan siskohat. Hasil wawancara peneliti dengan narasumber Bapak Lisdiyanto A.Md selaku operator SSKOHAT pada Kementerian Agama Kota Metro seksi PHU beliau mengatakan: “operator siskohat disini itu saya, tapi kalau pas banyak kerjaan atau banyak data yang diinput staff yang lain juga bisa mengoperasikan SSKOHAT, jadi bisa gantian dengan yang lainnya, tapi SSKOHAT kadang mengalami trouble jadi pekerjaan suka terlambat”.⁹

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa pengoperasian SSKOHAT tidak hanya bagi Operatornya saja, tetapi juga dapat dioperasikan oleh staff yang bukan dibidangnya. Pada data jumlah calon Jemaah haji yang mendaftar saat masa pandemi dan pengoperasian SSKOHAT yang dapat dilakukan oleh seluruh staff seksi PHU, terlihat sangat memerlukan keefektifitasan SSKOHAT dalam pelayanannya bagi calon Jemaah haji.

Dengan mengangkat pokok bahasan skripsi untuk mencerminkan uraian tersebut di atas, maka peneliti melakukan kajian yang lebih

⁸ Noor Hamid, *Majemen Haji dan Umroh*, (Yogyakarta, Semesta Aksara 2020), 125

⁹ Bapak Lilis Operator SSKOHAT Kementerian Agama Kota Metro, *Interview*, 27 Mei

mendalam terhadap penerapan Siskohat dalam lingkup Kementerian Agama Kota Metro berjudul “Dinamika Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Pelayanan Jemaah Haji Pada masa Pandemi (Studi Kasus di Kantor Kementerian Agama Kota Metro).

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dipaparkan, yang menjadi pertanyaan penelitian ini adalah apakah penerapan SISKOHAT pada Kementerian Agama Kota Metro sudah efektif bagi pelayanan calon Jemaah haji pada masa pandemi?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui apakah penerapan SISKOHAT pada Kementerian Agama Kota Metro sudah efektif terhadap pelayanan bagi calon Jemaah haji pada masa pandemi.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan referensi tentang bagaimana menerapkan siskohat pada operasional Kementerian Agama Kota Metro guna meningkatkan efisiensi pelayanan yang ditawarkan kepada calon jama'ah.

b. Manfaat Praktis

Bisa memberi masukan untuk meningkatkan efisiensi operasional Kementerian Agama Kota melalui siskohat.

D. Penelitian Relevan

Berikut ialah penelitian terkait yang memiliki kemiripan pembahasan dengan apa yang hendak penulis usung:

1. Mursal Noer BM mahasiswa pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta yang diterbitkan di Jakarta 2018 dengan judul “Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau”.¹⁰ tujuannya adalah untuk mengetahui, mendiskripsikan, dan menganalisis “ Implementasi SISKOHAT dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji”. Perbandingan penelitian tersebut dengan penelitian saya adalah terdapat kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang implementasi atau penerapan SISKOHAT pada Kementerian Agama dan terdapat perbedaan pada subjek penelitian yang diambil.
2. Abdul Latif mahasiswa pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta yang diterbitkan di Surakarta tahun 2010 dengan judul “ Analisis Keberhasilan SISKOHAT Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY”¹¹ tujuannya adalah untuk menganalisis kualitas sistem dan informasi bagi pengguna. Perbandingan penelitian tersebut dengan

¹⁰ Mursal Noer BM, *Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau* (Tesis : Universitas Terbuka, Jakarta, 2018)

¹¹ Abdul Latif, *Analisis Keberhasilan SISKOHAT Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY*, (Tesis : Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2010)

penelitian saya yaitu sama-sama menganalisis kualitas sistem dan informasi pada SISKOHAT terhadap penggunaannya, dan terdapat perbedaan pada subjek penelitian yang diambil.

3. Ahmad Faqih Maulidi mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah yang diterbitkan di Jakarta tahun 1441 H/2020 M dengan judul “Efektivitas Penggunaan Siskohat dalam Pelayanan Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI” tujuannya adalah untuk mengetahui efektivitas penerapan dari penggunaan siskoha bagi pengguna. Perbandingan penelitian tersebut dengan penelitian saya yaitu sama-sama menganalisis penerapan siskohat bagi penggunaannya, dan terdapat perbedaan pada subjek penelitian yang diambil.¹²

¹² Ahmad Faqih Maulidi, *Efektivitas Siskohat dalam Pelayanan Haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI*, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Tahun 2020)

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan kata yang berasal dari akar kata efektif, yang menunjukkan berhasil, bermanfaat, atau mampu membuahkan hasil, menurut KBBI.¹ Akibatnya, efektivitas jabarkan sebagai dampak atau hasil yang diinginkan dari suatu kegiatan yang menunjukkan sejauh mana tujuan telah tercapai.

Raymond H. Simamora mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pengukur keberhasilan dalam mencapai sasaran atau tujuan, sampai sejauh mana berhasil memuaskan permintaan atau ekspektasi dari semua kelompok.² Akibatnya, efektivitas dapat dipahami sebagai penilaian sejauh mana tujuan keluaran atau pencapaian hasil sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Pengertian Subagyo tentang penguatan sebagai hasil yang diinginkan dalam Ni Wayan Budiani, dimana efektivitas mengacu pada bagaimana sebuah lembaga atau organisasi pendidikan dapat menggunakan sumber daya, sarana, dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi, serta

¹ Departemen Pendidikan Nasional *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta : Balai Pustaka : 2008) 374

² Roymond H Simamora, *Buku Ajar Pendidikan dalam Keperawatan*, (Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC : 2008), 31

ketepatan waktu dan memang partisipasi aktif semua pemangku kepentingan.³

Efektivitas, menurut definisi sebelumnya adalah ukuran keberhasilan atau pencapaian keluaran yang telah direncanakan sebelumnya dan terkait dengan semua tugas utama dan partisipasi aktif dari semua anggota.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keefektifitasan Sistem

Beberapa elemen mempengaruhi kemampuan institusi untuk berfungsi secara efektif. Berikut ini adalah aspek-aspek yang menentukan tingkat efektifitas sistem informasi haji yang terintegrasi dan sistem komputerisasi:

- a. Kompleksitas sistem, serta kualitas dan kinerja layanan, yang diukur dengan kemampuan perangkat keras atau perangkat lunak untuk memastikan bahwa sistem berfungsi dengan lancar.
- b. Kelengkapan sistem informasi, serta peralatan dan fasilitas yang terkomputerisasi, semuanya memiliki dampak yang signifikan terhadap keefektifan sistem.
- c. Sumber daya manusia atau tenaga ahli, khususnya SDM yang kompeten atau ahli di bidangnya.
- d. Standar operasional yang berlaku, khususnya persyaratan proses kerja yang menjadi pedoman dalam menyelesaikan tugas.⁴

³ Ni Wayan Budiani, *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*, Jurnal Ekonomi dan Sosial, Vol 2 No 1 (2009) 52

⁴ Ibid

3. Indikator Efektivitas Sistem

Efektivitas menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai sasaran-sasaran (hasil akhir) yang telah ditetapkan secara tepat. Pencapaian hasil akhir yang sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan dan ukuran maupun standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan tersebut telah memperhatikan efektivitas operasionalnya.⁵

Efektivitas diukur berdasarkan rasio output aktual terhadap output yang direncanakan. Pengukuran efektivitas membutuhkan beberapa rencana atau standar yang telah ditetapkan sebelum proses mulai menghasilkan output. Ukuran efektivitas dan efisiensi seringkali membingungkan bagi banyak orang, sehingga penggunaannya sering terbalik.⁶

Menurut T. Hani Handoko dalam bukunya *Manajemen*, beberapa indikator dapat digunakan untuk menilai efektivitas, yaitu mencakup :

- a. Kegunaan : agar berguna bagi manajemen dalam pelaksanaan fungsi-fungsinya yang lain, suatu rencana harus fleksibel, stabil, berkesinambungan dan sederhana.
- b. Ketepatan dan objektivitas : rencana-rencana harus dievaluasi untuk mengetahui apakah jenis, ringkas, nyata, dan akurat.

⁵ Amirullah dan Haris Budiyo, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2004) 8

⁶ Vincent Gaspersz, *Ekonomi Manajerial Pembuatan Bisnis*, (Jakarta : Gramedia Penerbit Buku Utama) 176

Berbagai keputusan dan kegiatan manajemen lainnya hanya efektif apabila didasarkan atas informasi yang tepat.

- c. Ruang lingkup : perencanaan perlu memperhatikan prinsip-prinsip kelengkapan (comprehensiveness), kepaduan (unity), dan konsisten.
- d. Efektivitas biaya : efektivitas biaya perencanaan dalam perencanaan pada hal ini menyangkut waktu, usaha, dan aliran emosional.
- e. Ketepatan waktu : berbagai perubahan yang terjadi sangat cepat berbagai perbedaan waktu.

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Sugiarto, pelayanan merupakan sebuah tindakan seseorang kepada orang lain melalui kontribusi sesuai prosedur yang berjalan guna memberikan keperluan, aspirasi, dan hajat setiap orang yang membutuhkan.⁷

Pengertian pelayanan berdasarkan Gronloos adalah runtutan kegiatan terbentuk interaksi dua arah antara pemberi jasa dengan penerima jasa atau melalui alat bantu interaksi yang disiapkan oleh organisasi, lembaga, dan

⁷ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2002) 37

perusahaan dengan tujuan untuk mempermudah dan memberi informasi terkait apa yang dibutuhkan oleh penerima jasa.⁸

Berdasarkan UU. No 25 Tahun 2009, yang dimaksudkan pelayanan yaitu:

“Pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”⁹

2. Indikator Standar Pelayanan

Berdasarkan Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KM-PAN) Nomer 63/KEP/M.PAN/7/2009 yang mengatur terkait pelayanan public, terdapat standar pelayanan yang wajib ditaati dan di publikasikan oleh pemberi layanan sebagai bentuk kepercayaan penerima jasa kepada penyelenggara.¹⁰

Indikator dalam pelayanan, sebuah organisasi atau lembaga, sekurang-kurangnya meliputi :

⁸ Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan “Citizen’s Charter” dan standar pelayanan minimal* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005) 2

⁹ *Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1*

¹⁰ Keputusan Menteri Pendayagunaan ApRATUR Negara Nomer 63/KEP/M.PAN/7/2009 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

- a. Kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan
- b. Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan
- c. Biaya pelayanan yaitu tariff pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses memberi pelayanan yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada
- d. Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini, berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

Dalam mengukur sukses tidaknya sebuah pelayanan, ada 3 kriteria utama yang bersumber dari sertifikat ISO 9001, diantaranya adalah :

- a. Profesional
- b. Mengacu pada standar operasional prosedur (SOP)
- c. Berorientasi kepada kepentingan dan kebutuhan masyarakat.¹¹

¹¹ Muhidin, Konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 1437 H/2016 M, 53

C. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu

1. Pengertian SISKOHAT

SISKOHAT atau Sistem Komputerisasi Haji Terpadu ialah sistem yang mengelola data serta informasi penyelenggaraan ibadah haji secara terpadu.¹² Pendaftaran, Pemrosesan Dokumen, Keberangkatan, Operasi di Arab Saudi, dan Kepulangan Jamaah Haji adalah lima prinsip yang mengatur tata cara SISKOHAT di Indonesia.¹³

Karena SISKOHAT merupakan inti dari pelayanan haji Indonesia, berhasil tidaknya penyelenggaraan haji juga bergantung pada kinerja optimal SISKOHAT di masa mendatang. Akibatnya, kerangka kerja ini akan berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi.

Hampir semua entitas yang terlibat dalam penyelenggaraan haji akan memanfaatkan data siskohat dalam pelaksanaan kegiatan haji sehari-hari. Alhasil, personel Siskohat dari Kemenag Pusat, Kanwil, dan Kota/Kabupaten harus menguasai aplikasi tersebut.¹⁴

Perluasan SISKOHAT ini meliputi pendampingan seluruh proses perencanaan haji, mulai dari pendaftaran calon haji hingga pengurusan

¹² UU. No.8 Tahun 2019

¹³ Zahrotun dkk, *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jurnal Ilmu Dakwah Vol 35, No.2 (2015) 228

¹⁴ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umroh*, semesta aksara, Yogyakarta, (2020) 122

dokumen haji, persiapan keberangkatan, pengendalian tata cara di dalam tempat suci ini, dan kepulangan.¹⁵

2. Manfaat dan Tujuan SISKOHAT

Siskohat sangat penting bagi penyelenggaraan haji dan umrah, apalagi ibadah haji dan umrah tidak akan berjalan mulus di tengah kemajuan teknologi. Jika SISKOHAT tidak dapat terhubung dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu, perjalanan haji biasa juga dapat dibatalkan (SISKOHAT). Di antara kelebihan dan kemudahan yang diberikan oleh Sistem Komputerisasi Haji dan Umroh adalah kemampuan untuk mengetahui seluruh jumlah pembayaran keuangan yang diajukan oleh BPIH secara real time (real time) dan segera. Jumlah lengkap dana keuangan BPIH dapat dihitung segera pada saat yang sama (secara real time). Poin utamanya ialah sebagai berikut:

- a. Pendaftaran haji dapat dilakukan setiap saat sepanjang tahun.
- b. Kemudahan dan kecepatan masyarakat untuk mengetahui lebih jauh tentang keberadaan dan perkembangan jama'ah haji.
- c. Memelihara database yang komprehensif dan terorganisir dengan baik dari semua jama'ah haji.
- d. Seluruh biaya haji dapat dihitung secara real time.

¹⁵ Misbacul Munir, *Perancangan Arsitektur SISKOHAT Menggunakan Kerangka Kerja Zachman*, Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi vol. 5 No.1 2014

Beberapa tujuan pengembangan sistem komputerisasi haji yang terintegrasi ialah sebagai berikut:

- a. Calon jama'ah haji dan masyarakat umum mengetahui seluruh kebijakan pemerintah tentang haji dan umrah.
- b. Membantu calon jama'ah haji dan masyarakat umum dengan informasi.
- c. Agar jama'ah haji dan khalayak umum memiliki akses aktif maupun pasif terhadap seluruh data dan informasi haji.
- d. Memberikan informasi haji kepada calon jama'ah haji dan khalayak umum.
- e. Meningkatkan pemahaman dan kesadaran calon jama'ah haji dan khalayak umum tentang ibadah haji guna menghasilkan jama'ah haji yang peka dan mandiri.
- f. Informasi tentang haji harus dibagi antara pusat informasi haji di kota, provinsi, dan pusat informasi daerah.
- g. Sebagai nara sumber bagi para pembuat kebijakan, pimpinan, dan pihak-pihak lain yang terlibat dalam menyukseskan penyelenggaraan haji.¹⁶

17 Agvira Faiza Zulfa dkk, *Optimalisasi Siskohat dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran Jemaah haji*, Bandung, jurnal manajemen dakwah vol 2 no.2 th (2017) 141

3. Standar Operasional SISKOHAT

Dalam rangka optimalisasi pengelolaan serta penyediaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang berorientasi pada taat asas dan kinerja maka Kementerian Agama memandang perlu menyusun suatu Standar Operasional Prosedur (SOP).

Penyusunan SOP SISKOHAT dimaksudkan sebagai suatu kesatuan dalam dikumen Standar Manajemen Mutu (SMM) penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. SOP disusun dalam rangka menjadi acuan untuk melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Dengan demikian, pengelolaan SISKOHAT dapat benar-benar terlaksana tepat sesuai dengan tujuan yang diharapkan sebagai pendukung keberhasilan penyelenggara ibadah haji dan umroh baik di tanah air maupun di Arab Saudi sekaligus dapat menjadi standar petunjuk penilaian keberhasilan pelayanan berdasarkan indicator kinerja menuju terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dinilai efektif dan mempunyai nilai aplikatif yang tinggi apabila sistem tersebut mampu memberikan kontribusi nyata dalam memperlancar pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Kementerian Agama yaitu meliputi :

- Signifikan Informasi

Banyaknya calon Jemaah haji menuntut Kementerian Agama memberikan pelayanan optimal serta informasi yang akurat

yang mampu memudahkan Jemaah haji dalam mengakses informasi.

- Validitas informasi yang diterima

Informasi yang disajikan pada SISKOHAT sangat terpercaya, sehingga calon Jemaah haji merasa tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk sekedar mencari info tahun keberangkatan, dan info-info lainnya yang menyangkut pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.

- Informasi yang tepat waktu

Merupakan informasi yang tiba pada manajer/pengambil keputusan sebelum suatu keputusan diambil. Seperti halnya, keputusan pengeluaran nomor porsi, informasi yang diterima terkait informasi data calon Jemaah haji hingga informasi dari Bank Penerima Setoran awal haji tepat pada waktu yang dibutuhkan.

- Informasi yang relevan

Yakni informasi yang dikeluarkan baik dari kantor Kantor Kementerian Agama Kota hingga informasi yang dikeluarkan dari situs resmi Kementerian Agama adalah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh Jemaah haji seputar informasi pelayanan ibadah haji.

- Informasi yang bernilai

Pemakaian informasi merupakan suatu komponen yang tak dapat dipisahkan dari pengelolaan sistem informasi itu sendiri.

- Informasi yang dapat dipercaya

Informasi merupakan rangkaian data yang sudah siap dipakai sebagai dasar monitoring, evaluasi, dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, informasi yang akurat dan dapat dipercaya mutlak dibutuhkan.

- Kegunaan spesifiknya

Meliputi pengendalian pendaftaran dan penyetoran lunas Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH), pengendalian kuota haji nasional secara tersistem, kepastian pergi haji pada tahun berjalan, serta adil secara berurutan untuk memperoleh nomor porsi haji.¹⁷

¹⁷ Zahrotun dkk, *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jurnal Ilmu Dakwah vol 32 no. 2 2015

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Yang dimaksud dari *field research* dalam penelitian ini yaitu melakukan penelitian yang ditunjukkan secara langsung ke tempat penelitian yang ingin diteliti yaitu Kementerian Agama Kota Metro seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh (PHU) dan waktu pada penelitian ini bulan Agustus hingga Oktober tahun 2022. Penentuan subjek penelitian tersebut menggunakan teknik *snowball sampling* yang mana teknik pengambilan sampel sumber data yang ada pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar.¹

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul dimasyarakat yang menjadi obyek penelitian itu, kemudian menarik kepermukaan sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi tertentu. Penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada dan fokus pada usaha mengungkapkan suatu masalah dalam keadaan sebagaimana adanya untuk diteliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh.

¹ Abdurrahmat Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusun Skripsi* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), 96.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diartikan bahwa penelitian yang bersifat deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan suatu gejala atau fenomena sosial yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan, dimana manusia berperan penting sebagai instrumen penelitian. Hal tersebut akan tampak pada data yang akan dihasilkan dalam penelitian ini, yakni data-data yang diperoleh dilapangan tentang penerapan siskohat dalam melayani calon Jemaah haji pada masa pandemi.

B. Sumber Data

Sumber data penelitian adalah subyek darimana data dapat diperoleh. Sumber data disebut juga responden, jika yang menjadi sumber adalah orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian melalui wawancara, apabila menggunakan observasi maka sumber datanya berupa benda gerak atau proses sesuatu. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif maka sumber data yang dibutuhkan adalah sumber data primer dan skunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara kemudian diolah oleh peneliti.² Dalam hal ini peneliti melakukannya secara langsung di Kementerian Agama Kota Metro. Sumber data dalam penelitian ini yaitu satu orang Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro yaitu Ibu Dra. Nuryanah MM, satu orang Staf karyawan Jabatan Pelaksana yaitu Bapak Setyo Pramono SE,

² Zainuddin Ali, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), 106.

satu orang Staff Operator SISKOHAT yaitu Bapak Lisdiyanto Amd, dan lima calon jamaah haji Kementerian Agama Kota yaitu Ibu Cuti Maryani, Ibu Liswati, Bapak Agung Wibowo, Ibu Sri Suranti, Ibu Sartinah, Bapak Sidik Sasono, Ibu Siti Aisyah Salini dan Bapak Slamet Riyanto.

Data Skunder

Sumber data skunder merupakan data yang diperoleh dari bahan-bahan bacaan seperti buku, jurnal, hasil penelitian, surat kabar, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan bidang yang diteliti.

Sumber data skunder yang didapat penulis yaitu dari buku-buku ilmiah yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Adapun diantaranya buku-buku yang menjadi kelengkapan data skunder adalah :

1. Noor hamid, *Manajemen Haji dan Umroh*, Yogyakarta : Semesta Aksara, 2020
2. Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraa Ibadah Haji dan Umroh, *Buku Panduan Aplikasi Online Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu)*, PT Citrahirza Astarijaya : Jakarta, 2017.

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini cara pengumpulan datanya, peneliti menggunakan beberapa metode yang dilakukan. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data dari lapangan sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan. Metode yang digunakan oleh peneliti yaitu:

1. Metode Interview atau Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan-keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan alat yang dinamakan *interview guid* (panduan wawancara).³

Dengan demikian metode wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi dengan tujuan mendapatkan informasi penting yang diharapkan. Dalam kegiatan wawancara terjadi interaksi antara dua orang atau lebih, dimana keduanya berperilaku sesuai dengan status dan peranan mereka masing-masing. *Interview* dibedakan menjadi tiga macam, yaitu *Interview* bebas (tanpa peoman pertanyaan), *Interview* terpimpin (menggunakan daftar pertanyaan), dan *Interview* bebas terpimpin (kombinasi antara *interview* bebas dan terpimpin).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *interview* bebas terpimpin yaitu interview mengajukan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan kerangka pertanyaan yang telah disiapkan. Sedangkan *interview* diberikan kebebasan dalam memberikan jawaban. Dari penjelasan tersebut *interview* ini diajukan kepada satu orang Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro yaitu Ibu Dra. Nuryanah MM, satu orang Staf karyawan Jabatan Pelaksana yaitu Bapak Setyo Pramono SE, satu orang Staff Operator SSKOHAT yaitu Bapak Lisdiyanto Amd, dan lima calon jamaah haji Kementerian Agama Kota yaitu Ibu Cuti Maryani, Ibu Liswati, Bapak Agung Wibowo, Ibu Sri

³ Moh. Yasir, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1983), 63.

Suranti, Ibu Sartinah, Bapak Sidik Sasono, Ibu Siti Aisyah Salini dan Bapak Slamet Riyanto. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data tentang proses pelaksanaan penelitian.

2. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung ketserangan atau penjelasan dan pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mencari data atau sumber yang berkaitan dengan penelitian “Dinamika Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Pelayanan Jemaah Haji Pada Massa Pandemi”. Dengan ini sumber-sumber informasi dokumentasi yang dikumpulkan dari pihak Kementerian Agama Kota Metro seperti dokumen gambaran dan sejarah singkat, visi dan misi Kementerian Agama Kota Mtero.

D. Teknik Analisis 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 di informasikan 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 memuaskan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian sedang berlangsung.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman yang dipaparkan oleh Sugiyono yaitu:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data): Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya.
2. *Data Display* (Penyajian Data): Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan pemahaman yang dimiliki.
3. *Conclusion Drawing/Verification* (Kesimpulan): Langkah berikutnya adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi, dilakukan hal ini karena kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara, dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat peneliti jelaskan bahwa langkah-langkah analisis data yang pertama mereduksi data yaitu pengumpulan data dari lapangan kemudian dirangkum atau diambil pokok-pokok masalahnya. Kemudian langkah berikutnya menyajikan data melalui penyajian yang bersifat naratif maka data akan tersusun dengan baik dan mudah dipahami. Langkah

terakhir yaitu menganalisis data kualitatif dengan menarik kesimpulan hasil data yang didapat dari lapangan atau disebut *conclusion drawing/verification*.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan cara berfikir induktif untuk menganalisa data. Yang dimaksud cara berfikir induktif berangkat dari fakta yang khusus dan konkrit, kemudian dari fakta dan peristiwa yang konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang bersifat umum. Metode berfikir induktif adalah metode yang digunakan dalam berfikir dengan bertolak dari hal-hal khusus ke umum. Mengamati dari fenomena yang telah diselidiki berlaku bagi fenomena sejenis yang belum diteliti.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dipahami dalam menganalisa data peneliti menggunakan data yang telah diperoleh dari uraian-uraian kemudian data tersebut dianalisa dengan menggunakan cara berfikir induktif dimulai dengan informasi tentang penerapan SISKOHAT.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Metro

1. Sejarah dan Perkembangan Kantor Kementerian Agama Kota

Metro

Sejalan dengan pemekaran wilayah Kota Metro sebagai Pemerintah Otonomi yang berdiri sendiri dan telah lepas dari Kabupaten Lampung Tengah, maka Departemen Agama pada tingkat Kabupaten dan Kota sebagai pemerintah yang bersifat vertikal juga menyesuaikan. Kementerian Agama Kota Metro, yang dahulunya bernama Departemen Agama Kota Metro dibentuk berdasarkan KMA nomor 30 tahun 2000 tentang pembentukan Kantor Departemen Agama Kota Metro, Kabupaten Lampung Timur dan Kabupaten Way Kanan. Kementerian Agama Kota Metro diresimkan pada tanggal 5 Agustus tahun 2000 oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung 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 secara berurutan adalah :

a.	Drs. H. Azhari Muchtar	Periode 2000 s/d 2005
b.	Drs. H. M. Sholeh	Periode 2005 s/d 20011
c.	Drs. H. Luqman Hakim, MM	Periode 2011 s/d 20013
d.	Drs. Hi. Qomaru Zaman, MA	Periode 2013 s/d 2017
e.	Drs. Hi. Johan Yusuf, M.Pd.I	Periode 2017 s/d 2020
f.	Drs. Hi. Muhammad Yusuf, M.MPd	Periode 2021 s/d 2022
g.	Drs. Hi. Jamaludin, M.M	Periode 2022 s/d sekarang

Dari 5 (lima) Kecamatan yang ada di Kota Metro, seluruhnya telah memiliki Kantor Urusan Agama Kecamatan (KUA) serta telah memiliki gedung Kantor atau Balai Nikah masing-masing. Berdasarkan KMA nomor 373 tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota disempurnakan, maka Kantor Kementerian Agama Kota Metro mengalami restrukturisasi dengan tipology III-I yang terdiri atas:

- a. Sub Bagian Tata Usaha
- b. Penyelenggaraan Haji dan Umroh
- c. Seksi Pendidikan Madrasah
- d. Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam
- e. Seksi Bimas Islam
- f. Penyelenggaraan Syariah

- g. Penyelenggaraan Bimbingan Masyarakat Khatolik
- h. Kelompok Jabatan Fungsional

2. Visi Misi Kantor Kementerian Agama Kota Metro

a. Visi

Visi Kantor Kementerian Agama Kota Metro adalah:

“Kementerian Agama yang professional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas, dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”

b. Misi

Dalam rangka untuk mewujudkan visi sebagaimana telah disebutkan diatas, Kantor Kementerian Agama Kota Metro menetapkan 6 (enam) misi yang akan dilaksanakan secara konsisten yaitu:

- 1). Meningkatkan kualitas kesehatan umat beragama
- 2). Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama
- 3). Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah, dan merata
- 4). Meningkatkan layanan pendidikan yang bermutu dan merata
- 5). Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan
- 6). Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance)

3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota metro

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota

Metro⁴



Fungsi dan tugas pokok struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Metro Menurut Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Instansi Vertikal Kementerian Agama sebagai berikut:

a. Kepala Kantor

Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh bapak Drs. Hi. Jamaludin, M.M. Kepala Kantor adalah seorang yang bertanggung jawab atas terselenggaranya seluruh kegiatan kantor. Tugas dan fungsi Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Metro

⁴ Sumber Kementerian Agama Kota Metro Seksi PHU

yaitu melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama Kota Metro berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung dan ketentuan perundang-undangan. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Metro menyelenggarakan fungsi:

- 1). Perumusan dan penetapan visi misi dan kebijakan teknis dibidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di Kota Metro
- 2). Pelayanan bimbingan, dan pembinaan kehidupan beragama
- 3). Pelayanan, bimbingan, pembinaan haji dan umroh, serta zakat dan wakaf
- 4). Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan dibidang pendidikan madrasah, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan
- 5). Pembinaan kerukunan umat beragama
- 6). Pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pengelolaan adminitrasi dan informasi
- 7). Pengordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program
- 8). Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lemabaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama Kota Metro.

b. Subbagian Tata Usaha

Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Drs. Ruslan Helmi, MM. Subag TU bertugas

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

c. Analis Kepegawaian

Kepala Analis Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak H. Ahmad Ahwan S.Ag. Analis kepegawaian adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan manajemen PNS dan pengembangan sistem manaejemen PNS.

d. Perencana Ahli Madya

Kepala Perencana Ahli Madya Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak H. Zainal S.Ag memiliki tugas:

- 1). Menyusun rekomendasi kebijakan strategis
- 2). Menyusun perencanaan kebijakan/program strategis jangka menengah
- 3). Merumuskan kebijakan/program strategis sektoral
- 4). Mendesain program lintas sektoral
- 5). Menyusun rencana pelaksanaan, kebijakan, rencana, dan program (KRP)
- 6). Menyusun rencana pembangunan sektoral

- 7). Menyusun rencana pembangunan lintas sektor
- 8). Melakukan telaahan lingkup sektoral/regional dalam berbagai forum musyawarah, rapat kordinasi, dan forum konsultasi public lainnya dalam rangka penyusunan perencanaan pembangunan
- 9). Melaksanakan pengendalian dan pemantaua pelaksanaan rencana dan program
- 10). Menyusun desain instrument dan arahan pelaksanaan evaluasi rencana pembangunan jangka menengah/sektoral.

e. Perencana Muda

Kepala Perencana Muda Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak Dory Supono S.Sy.,M.Pd.I. Perencana Muda memiliki tugas yaitu:

- 1). Memformulasikan sajian untuk analisis
- 2). Melakukan riset kebijakan untuk menghasilkan dokumen bahan perencanaan pembangunan
- 3). Menyusun kaidah pelaksanaan rencana pembangunan
- 4). Menyusun alternatif dan model hubungan kausal/fungsional
- 5). Menguji alternative kriteria dan model
- 6). Menyusun perencanaan kebijakan strategis jangka pendek
- 7). Menyusun perencanaan program dan kegiatan lintas sektoral
- 8). Menyusun perencanaan program dan kegiatan regional
- 9). Menyusun perencanaan program dan kegiatan sektoral

- 10). Menyusun rancangan rencana anggaran dan pembiayaan pembangunan
- 11). Melakukan telaah lingkup sektoral/regional terhadap poses dan hasil pembahasan anggaran dengan mitra legislatif
- 12). Mengendalikan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana pembangunan.⁵

f. Seksi Pendidikan Madrasah

Kepala Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak Drs.H. Syahro M.Sy. Seksi Pendidikan Madrasah memiliki tugas yaitu melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana serta pelaporan dibidang kurikulum, sarana prasarana, kelembagaan, kesiswaan, serta guru dan tenaga kependidikan madrasah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.

g. Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam

Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak Drs. Muhlisin M.Sy yang mempunyai tugas melakukan pelayanan bimbingan teknis dan pengelolaan data dan informasi serta

⁵ Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala badan Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Petunjuk Teknis Penilaian Kinerja Jabatan Fungsional Perencana*, pasal 11

penyusunan rencana dan pelaporan dibidang pendidikan agama Islam, pendidikan diniyah, dan pondok pesantren.

h. Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh

Kepala Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Ibu Dra. Nuryanah MM. Seksi ini memiliki tugas melakukan bimbingan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan dibidang pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan manasik, bina haji regular, penyelenggaraan haji khusus dan umroh, transportasi dan dokumen haji regular, serta administrasi keuangan haji.

i. Seksi Bimas Islam

Kepala seksi Bimas Islam Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak H. Deswin Fitra, S.Ag. seksi ini memiliki tugas melakukan bimbingan pelayanan, bimbigan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan dibidang urusan agama islam dan bina syariah, bina kantor urusan agama, keluarga sakinah serta penerangan agama islam

j. Seksi Penyelenggara Zakat dan Wakaf

Kepala seksi Penyelenggara Zakat dan Wakaf Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak H. Sofyan Zali S.Ag.,MM. Seksi ini memiliki tugas melakukan bimbingan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan dibidang pemberdayaan zakat dan wakaf.

k. Bimas Khatolik

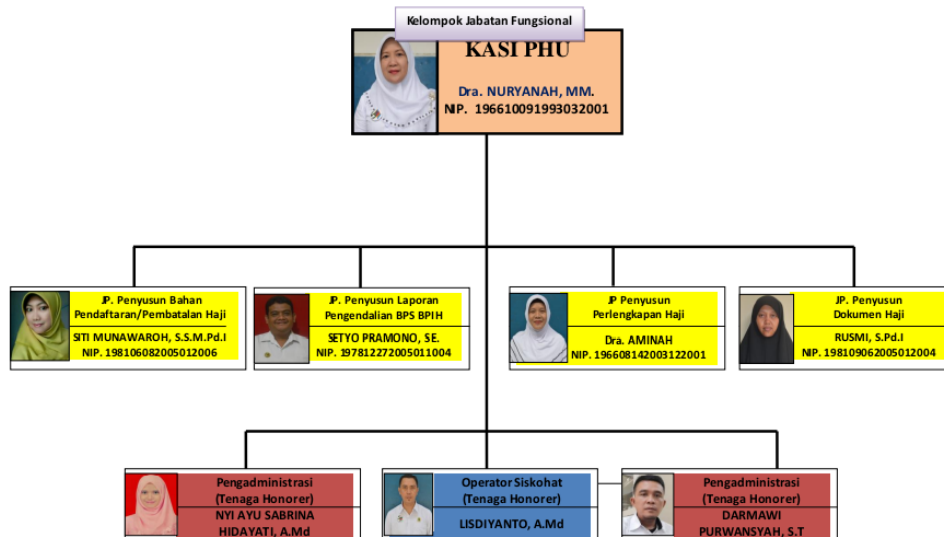
Kepala seksi bimas Khatolik Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak Y. Bambang Irawan M.Pd. seksi ini memiliki tugas melakukan bimbingan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan dibidang Agama Khatolik, pendidikan agama, dan pendidikan agama khatolik. ⁶

Berdasarkan struktur organisasi diatas, terdapat tugas pokok yang berkaitan dengan peneliti, yakni bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh (PHU) dengan struktur dan tugas sebagai berikut:

Gambar 4.2 Sturktur Organisasi

Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh

STRUKTUR ORGANISASI SEKSI PHU KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO



⁶ Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama Pasal 655*

a. Kepala Seksi PHU

Kepala seksi PHU Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Ibu Dra. Nuryanah MM yang memiliki tugas mengawasi, memimpin pelaksanaan tugas penyelenggaraan urusan haji dan umroh, menetapkan sasaran kerja penyelenggaraan urusan haji dan umroh, menyusun dan menjadwalkan operasional kegiatan berdasarkan program yang telah ditetapkan agar dapat terlaksana.

b. Kepala Seksi Penyusun Laporan Pengendalian BPS BPIH

Kepala Seksi penyusun laporan pengendalian BPS BPIH diisi oleh Bapak Setyo Pramono S.E dengan tugas membuat laporan bulanan BPIH untuk disampaikan ke Kanwil Kemenag setiap bulan, monitoring penyaluran souvenir dan buku panduan manasik haji dari BPS ke calon Jemaah haji, menyiapkan perlengkapan keberangkatan dan pemulangan calon Jemaah, melakukan koordinasi dengan pihak terkait menjelang keberangkatan dan kepulangan, serta memeriksa dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan pembuatan rekomendasi paspor.

c. Kepala Seksi Penyusun Perlengkapan Haji

Kepala Seksi Penyusun Perlengkapan Haji diisi oleh Ibu Dra. Aminah yang memiliki tugas melakukan penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring, dan evaluasi pelayanan perlengkapan Jemaah haji dan petugas haji.

d. Kepala Seksi Penyusun Dokumen Haji

Seksi Penyusun Dokumen Haji diisi oleh Ibu Rusmi S.Pd.I yang memiliki tugas melakukan pelaksanaan pelayanan terkait dokumen perjalanan seperti penerbitan paspor, layanan keimigrasian, penyelesaian permasalahan terkait keimigrasian, pengetikan SPPH calon Jemaah, memeriksa kelengkapan dokumen Jemaah haji yang akan berangkat haji, dan evaluasi pengelolaan dokumen Jemaah haji dan petugas haji.

e. Pengadministrasian

Pengadministrasian bidang PHU diisi oleh Ibu Nyi Ayu Sabrina Hidayati, Amd yang memiliki tugas untuk seluruh kegiatan administrasi pada PHU.

f. Operator Siskohat

Operator Siskohat bidang PHU Kantor Kementerian Agama Kota Metro diisi oleh Bapak Lisdiyanto A.Md yang memiliki tugas melakukan penyiapan bahan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis dibidang pengelolaan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu.

B. Dinamika Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Pelayanan Bagi Calon Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Metro Pada Masa Pandemi

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan sistem pengolahan data dan informasi penyelenggaraan haji

terpadu yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Metro. Sistem ini dapat membantu untuk mengakses proses kelancaran penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi, konsultasi haji, mempercepat pengurusan visa, memudahkan pengecekan karena database calon Jemaah haji sudah terkomputerisasi, terintegrasi dengan pihak perbankan terkait keuangan dan pelayanan haji lainnya hingga proses kepulangan Jemaah haji ke Tanah Air guna mencapai tujuan.

Siskohat sudah menjadi sistem utama dalam pelayanan penyelenggaraan haji dimana data dan informasi yang disampaikan akan tepat waktu untuk calon Jemaah haji, dan dengan seluruh proses kegiatan yang dilakukan pada sistem siskohat tidak terlepas dari kendala sistem itu sendiri.

1. Dinamika Penerapan SISKOHAT pada Kementerian Agama Kota Metro Terhadap Pelayanan Calon Jemaah Haji Pada Saat Pandemi

SISKOHAT merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang terdiri atas perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), aplikasi-aplikasi terpadu yang memberikan fasilitas pengelolaan haji terpadu dan perangkat jaringan komunikasi data terintegrasi. Ada beberapa aplikasi lainnya yang memberikan pelayanan haji. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro yaitu Ibu Dra. Nuryanah MM beliau mengatakan:

“ Aplikasi yang ada pada SISKOHAT itu diantaranya adalah Aplikasi Umroh, Aplikasi Akomodasi, catering, dan transportasi, Aplikasi Petugas Haji, Aplikasi Estimasi Keberangkatan Haji

Regular, dan Aplikasi Aplikasi penunjang lainnya untuk menyelesaikan tugas-tugas incidental”.⁷

Untuk meningkatkan pelayanan kepada Jemaah haji dalam melaksanakan ibadah haji, Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh menghadirkan layanan berbasis digital yakni haji pintar. Aplikasi haji pintar kini sudah ada dan bisa diunduh di *Google Play Store*. Dalam aplikasi ini ada beberapa menu pilihan, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Lisdiyanto Amd selaku operator SISKOHAT pada Kementerian Agama Kota Metro beliau mengatakan bahwa:

“vitur di haji pintar itu ada beranda, akomodasi, konsumsi, transportasi, terjemahan, Bahasa Arab, layanan Jemaah, estimasi keberangkatan, video tutorial, cuaca, hajipedia, informasi haji, jadwal penerbangan, jadwal penerbangan, jadwal sholat, dan nilai tukar rupiah mba, kalau mau jelasnya bisa cek langsung di haji pintar”.⁸

Gambar 4.3
Wawancara Penerapan Sistem Informasi
Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)



⁷ Wawancara dengan Ibu Dra Nuryanah MM selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 15 Desember 2022 pukul 13.55 WIB

⁸ Wawancara dengan Bapak Lisdiyanto A.Md selaku operator siskohat pada tanggal 15 Desember 2022 pukul 14.15 WIB

Sumber : Dokumentasi Penelitian Tentang Dinamika Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Pelayanan Bagi Calon Jemaah Haji Pada Masa Pandemi (Studi Kasus Kantor Kementerian Agama Kota metro).

Tugas dan fungsi SISOHAT adalah memberikan kemudahan untuk menyimpan dan mamberikan data/informasi secara realitme. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan bapak Setyo Pramono SE selaku Jabatan Pekerjaan Pengendalian Laporan BPS/BPIH Pada Kementerian Agama Kota Metro, beliau mengatakan:

“SISKOHAT sudah sesuai dengan fungsingnya mba, kalau tidak ya pasti pekerjaan kita gak bakal selesai dan informasi yang disampaikan juga gak akan tersampaikan ke calon jemaah”.⁹

Dalam operasionalnya, SISKOHAT dapat memproses data dengan waktu yang cukup cepat hal tersebut guna mengefesienkan waktu pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Lisdiyanto Amd selaku operator SISKOHAT pada Kementerian Agama Kota Metro beliau mengatakan:

“untuk akses data di SISKOHAT itu gak perlu waktu yang lama mba, paling sekitar 10-15 menit aja data bisa langsung diproses dan diupload”¹⁰

Akan tetapi, SISKOHAT tidak selalu berjalan lancar, sistem SISKOHAT dapat mengalami trouble kapan saja saat sedang digunakan. Untuk melihat problematika SISKOHAT pada

⁹ Wawancara dengan Setyo Pramono SE selaku Jabatan Pekerjaan pada tanggal 10 Oktober 2022 pukul 11.00 WIB

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Lisdiyanto A.Md selaku operator siskohat pada tanggal 10 Oktober 2022 pukul 11.00 WIB

Kementerian Agama Kota Metro yang dapat berpengaruh terhadap proses operasional SISKOHAT dapat dilihat dari hal-hal berikut ini :

a. Jaringan Internet

SISKOHAT merupakan aplikasi terpadu yang dapat diakses kapan dan dimana saja secara online, oleh karena itu jaringan internet merupakan salah satu komponen yang penting. Kantor Kementerian Agama Kota Metro memiliki jaringan internet yang masih standar dan koneksi yang kurang stabil, sehingga untuk mengakses data pada SISKOHAT sering terhambat akibat jaringan yang down. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Lisdiyanto A.Md selaku operator siskohat Kementerian Agama Kota Metro, melalui wawancara beliau mengatakan bahwa:

“ Biasanya siskohat ini terkendala oleh jaringan yang down, Jadi kalau jaringan sedang down kita harus nunggu sampai jaringan kembali stabil, kalau sinyal nya bagus ya data dan informasi yang diberikan bakal langsung tersampaikan tapi kalau lagi down gak bisa langsung tersampaikan”.¹¹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa salah satu faktor yang dapat mengurangi produktivitas pada sistem SISKOHAT yang ada di Kementerian Agama Kota metro adalah karena sering mengalami kendala pada jaringan internet. Hal tersebut dapat dikuatkan melalui wawancara dengan Ibu Dra

¹¹ Wawancara dengan Bapak Lisdiyanto A.Md selaku operator siskohat pada tanggal 10 Oktober 2022 pukul 11.00 WIB

Nuryanah MM selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro
beliau mengatakan bahwa:

“kendala di SISKOHAT itu biasanya ya di jaringan kita mba, jaringan yang tidak stabil bisa mempengaruhi kinerja pelayanan kami dan mempengaruhi waktu kerja kami disini selain itu juga data dan informasi yang diberikan tidak tepat waktu”¹²

Saat jaringan internet down akan ada kemungkinan resiko yang muncul seperti pekerjaan yang tertunda, informasi yang diinginkan tidak terima, dan lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan sistem informasi pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro masih memiliki kekurangan yaitu jaringan internet yang belum maksimal sehingga dapat mempengaruhi produktivitas dari sistem itu sendiri.

Gambar 4.4
Wawancara Penerapan Sistem Informasi
Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)



¹² Wawancara dengan Ibu Dra Nuryanah MM selaku Kasi PHU Kementerian Agama Kota Metro pada tanggal 15 Desember 2022 pukul 13.56 WIB

Sumber : Dokumentasi Penelitian Tentang Dinamika Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Pelayanan Bagi Calon Jemaah Haji Pada Masa Pandemi (Studi Kasus Kantor Kementerian Agama Kota metro)

b. Maintenance sistem (Pemeliharaan sistem)

Pemeliharaan sistem merupakan cara terbaik untuk menjaga efisiensi sistem yang ada, guna dari pemeliharaan itu sendiri adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja sistem yang digunakan agar penggunaannya dapat memberikan nilai yang optimal. Dalam hal ini, pemeliharaan sistem pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro masih belum optimal dalam memberikan perawatan terhadap sistem SISKOHAT. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Lisdiyanto A.Md dalam wawancara sebagai berikut:

“sebetulnya sistem kami sudah lengkap, karena kelengkapan sistem kan sangat berpengaruh di SISKOHAT, tp karena kita jarang melakukan perawatan sistem, jadi SISKOHAT sering mengalami kendala”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menjelaskan bahwa SISKOHAT pada Kementerian Agama Kota Metro tidak selalu diberikan perawatan sistem (maintenance) sehingga dapat mempengaruhi efektifitas dan efisiensi SISKOHAT dalam bekerja. Perawatan sistem ini bertujuan untuk menjaga daya tahan alat yang digunakan, sehingga sistem tidak akan mudah rusak dan bermasalah pada produktivitas. Selain itu, maintenance juga dapat

mengurangi pengeluaran biaya yang besar untuk mengganti alat yang rusak karena biaya dari maintenance sedikit lebih mahal.

Gambar 4.5 Komputer dan Kamera Bidang PHU Kantor Kementerian Agama Kota Metro



c. Staff yang dinyatakan positif Covid-19

Operasional dilingkungan Kementerian Agama Kota Metro termasuk seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) pada masa pandemi mengalami sedikit terhambatan. Penerapan prokes yang dilakukan tidak memastikan bahwa seluruh karyawan dapat selalu steril didalam ruang kerja, sehingga masih ada karyawan yang dinyatakan positif covid-19. Hasil wawancara saya dengan salah satu narasumber selaku JP Penyusun laporan pengendalian BPS/BPIH seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Metro Bapak Setyo Pramono S.E, beliau mengatakan bahwa :

“ Pelayanan sarana dan prasana kami selalu sesuaikan dengan prokes covid-19, tapi namanya virus tidak terlihat jadi kita masih suka kecolongan. Nah, jika ada salah seorang karyawan yang dinyatakan positif maka operasional kantor diliburkan hingga 3 hari, tetapi untuk sistem siskohat tidak berdampak apapun dengan adanya pandemi covid-19 ini”¹³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa, operasional kerja yang ada pada seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Metro juga terkena imbas dari pandemi Covid-19, walaupun telah disediakan alat pengukur suhu dan tempat cuci tangan tetapi masih ada staff karyawan yang terinfeksi virus Covid-19. Dengan demikian, membuat proses layanan bagi calon Jemaah haji akhirnya tertunda.

Gamabar 4.6 ruang tunggu Kantor Kementerian Agama Kota Metro



¹³ Wawancara dengan Bapak Setyo Pramono S.E selaku JP Penyusun Laporan Pengendalian BPS/BPIH, pada tanggal 10 Oktober 2022 pukul 10.25 WIB

Gambar 4.7 alat pengukur suhu dan tempat cuci tangan Kantor Kementerian Agama Kota Metro



Gambar 4.6
Wawancara Penerapan Sistem Informasi
Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)



Sumber : Dokumentasi Penelitian Tentang Dinamika Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Pelayanan Bagi Calon Jemaah Haji Pada Masa Pandemi (Studi Kasus Kantor Kementerian Agama Kota metro)

2. Dinamika Penerapan SISKOHAT Kementerian Agama Kota Metro bagi Pelayanan Calon Jemaah Haji Pada Saat Pandemi

SISKOHAT hadir untuk membantu proses administrasi calon Jemaah haji, sehingga yang dapat merasakan dampak dan manfaat dari

SISKOHAT adalah calon Jemaah itu sendiri. Terlepas dari fungsinya, siskohat juga sering mengalami kendala yang dapat merugikan calon Jemaah.

Hasil wawancara saya dengan narasumber yang telah mendaftar sebagai calon Jemaah haji yang di Kantor Kementerian Agama Kota Metro jika terdapat kendala saat menginput data pada SISKOHAT:

1. Ibu Cuti Maryani calon jemaah haji yang berdomisili di Iring

Mulyo Metro Timur beliau mengatakan bahwa:

“ kalau pas sistem mengalami kendala Alhamdulillah saya belum pernah, tapi kalau hal itu terjadi, saya akan sangat cemas takut data – data saya tidak tercantum atau tidak lengkap yang nantinya bisa menyulitkan saya”.¹⁴

2. Ibu Liswati calon Jemaah haji yang berdomisili di 29, beliau mengatakan bahwa: “kebetulan waktu itu saat saya sedang menginput data di komputer ternyata jaringannya sedang down. Karena kita semua tidak tau kapan jaringan kembali normal akhirnya saya pulang. Saya kecewa karena kan rumah saya jauh, jadi besoknya pasti harus balik lagi”.¹⁵

3. Bapak Agung Wibowo calon Jemaah haji berdomisili di Ganjar

Agung Metro Barat, beliau mengatakan bahwa:

“saya tidak bingung karena pasti nanti akan di proses kembali oleh bagian haji nya”.¹⁶

4. Ibu Sri Suranti calon Jemaah haji berdomisili di Ganjar Agung

Metro Barat Beliau Mengatakan bahwa:

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Cuti Maryani Calon Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Metro tanggal 2 November 2022

¹⁵ Wawancara dengan Ibu Liswati Calon Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Metro tanggal 2 November 2022

¹⁶ wawancara dengan Bapak Agung Wibowo Calon Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Metro tanggal 5 November 2022

“ saya akan sangat cemas apabila hal itu terjadi karena takut data saya tidak masuk”.¹⁷

5. Bapak Slamate Riyanto calon Jemaah haji berdomisili di Mulyojati beliau mengatakan bahwa:

“ perasaan saya tentu kesal, semoga pelayanan dikemenag mohon ditingkatkan kembali”.¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada calon Jemaah haji memperlihatkan bahwa ada kekhawatiran saat sistem SISKOHAT mengalami kendala.

SISKOHAT merupakan jantung dari Penyelenggaraan Ibadah Haji yang hampir seluruh kegiatannya dapat dilakukan di sistem tersebut. walaupun SISKOHAT bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya, tetapi harus ada sumber daya manusia yang menjalankannya. Maka dari itu, secara tidak langsung pelayanan dalam SISKOHAT juga membutuhkan tenaga dari manusia.

Pelayanan yang diberikan oleh seksi PHU Kementerian Agama Kota Metro pastinya akan membantu memaksimalkan kerja dari sistem SISKOHAT. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber Ibu Sartinah beliau mengatakan :

“pas saya disana, dilayani dengan baik mba, dibantu pas mau cap tangan, petugasnya juga ramah, jelasinnya tidak buru-buru, dan kalau pas waktu tunggu ya kita juga ngobrol-ngobrol”.¹⁹

¹⁷ Wawancara dengan Ibu Sri Suranti Calon Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Metro tanggal 5 November 2022

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Slamet Riyanto Calon Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Metro tanggal 5 November 2022

¹⁹ Wawancara dengan Ibu Sartinah Calon Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Metro tanggal 11 Desember 2022

Keunggulan dari SISKOHAT salah satunya adalah dapat memproses data secara realtime, dan data yang sudah diproses maka akan secara langsung tersampaikan pada kantor pusat. Maka dari itu, SISKOHAT mempermudah pelayanan pada calon Jemaah haji menjadi lebih efisien. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber Bapak Sidik Sasono beliau mengatakan:

“pas input data di sistem itu gak lama kok mba saya dulu, paling sekitar 10-15 menit aja, itu juga udah sama foto dll. Jadi ya kita gak butuh waktu lama sudah selesai”.²⁰

Ada beberapa pelayanan yang tidak disediakan oleh Kementerian Agama Kota Metro, salah satunya adalah tempat untuk fotokopi/print dan tempat untuk pas foto. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Siti Aisyah Salini beliau mengatakan:

“iya mba dulu ada biaya yang saya tanggung sendiri, kaya fotokopi berkas, sama foto. Saya kemarin foto abisnya 150 ribu itu udah sama fotokopi berkas, saya kaget si kok mahal banget padahal Cuma foto sama fotokopi aja”.²¹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat terlihat bahwa, masih ada beberapa tambahan biaya yang harus dibebankan kepada calon Jemaah haji untuk dapat melengkapi berkas persyaratan.

²⁰ Wawancara dengan Bapak Sidik Sasono Calon Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Metro tanggal 11 Desember 2022

²¹ Wawancara dengan Ibu Siti Aisyah Salini Calon Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Metro tanggal 11 Desember 2022

Gambar 4.8 Wawancara Kepada Calon Jemaah haji



Gambar 4.9 Wawancara Kepada Calon Jemaah haji



C. Analisis Dinamika Penerapan Sistem Informasi dan Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Pelayanan Bagi Calon Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Metro

Berdasarkan penelitian dan pengamatan proses wawancara dan mengumpulkan data dari pihak yang bersangkutan, peneliti membuat

analisis mengenai dinamika penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) terhadap pelayanan bagi calon Jemaah haji pada masa pandemi di Kantor Kementerian Agama Kota Metro. Sebagaimana diketahui bahwa penerapan siskohat belum terlaksana dengan baik sehingga masih belum efektif terhadap pelayanan bagi calon Jemaah haji.

1. Faktor yang mempengaruhi keefektivitasan SISKOHAT

Berkaitan dengan teori-teori mengenai kualitas keefektivitasan yang telah dipaparkan di bab sebelumnya, peneliti setuju dengan faktor untuk menilai keefektivitasan sistem yaitu kompleks sistem, kelengkapan sistem informasi, sumber daya manusia (SDM), dan SOP.

a. Komplek sistem

Salah satu penunjang keberhasilan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kantor Kemeterian Agama Kota Metro adalah pembaharuan sistem informasi dan kecanggihan teknologi SISKOHAT. Kombinasi *sofwere* dan *Hardwere* yang berkualitas menjadi komponen utama keefektivitasan SISKOHAT. Hasil wawancara dengan Bapak Setyo Pramono S.E beliau mengatakan bahwa telah menyediakan sistem yang baik yang sesuai dengan fungsinya di SISKOHAT, agar pelayanan juga mejadi lebih efesien. Wawancara tersebut menjelaskan bahwa efektivitas SISKOHAT dalam penyelenggaraan haji juga terletak pada kecanggihan sistem dan komponen-komponennya, Apabila

terjadi kerusakan pada komponen-komponenya baik *software* ataupun *hardware* akan menghambat sistem kerja SISKOHAT.

b. Kelengkapan Sistem Informasi

fasilitas sistem informasi adalah segala alat atau perangkat keras dan perangkat lunak yang dibutuhkan atau yang harus ada dalam sebuah sistem agar sistem itu berjalan dengan baik. Kelengkapan sistem juga dapat mempengaruhi kerja dari SISKOHAT. Wawancara peneliti dengan Bapak Lisdiyanto Operator SISKOHAT Kementerian Agama Kota Metro beliau mengatakan bahwa sistem yang ada pada SISKOHAT sudah lengkap semua, dan sudah sesuai dengan fungsinya. Karena dengan kelengkapan sistem akan membuat operasional menjadi lebih baik Beliau menambahkan, biasanya siskohat juga terkendala oleh jaringan yang down, Jadi kalau jaringan sedang down kita harus nunggu sampai jaringan kembali stabil.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dikatakan bahwa kelengkapan sistem informasi yang ada pada Kantor Kementerian Agama Kota metro seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) masih belum lengkap, dibuktikan dengan jaringan internet yang masih sering mengalami kendala. Jaringan internet sendiri masuk pada komponen kelengkapan sistem informasi yang jika jaringan internet masih mengalami kendala maka produktivitas sistem juga menjadi berkurang. Selain itu, proses

pengambilan data informasi akan berjalan dengan baik apabila jaringan internet yang tersedia juga kuat untuk mengakses.

c. Sumber Daya Manusia (SDM)

Terdapat 1 pegawai PHU di Kementerian Agama Kota Metro yang memiliki ahli bidang di SISKOHAT, tetapi semua pegawai seksi PHU di Kantor Kementerian Agama Kota Metro dapat mengoperasikan SISKOHAT. Hal ini diterangkan dalam wawancara Bapak Lisdiyanto A.Md yang mengatakan bahwa seluruh pegawai PHU dapat mengoperasikan SISKOHAT jadi tidak hanya dipegang oleh saya saja karena kadang data yang diinput banyak kadang kalau sudah capek suka salah input jadi bisa gantian dengan yang lain.

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa SDM atau tenaga ahli sangat berperan penting dalam efektivitas SISKOHAT. Dengan tenaga ahli yang memadai maka akan menetralsisir adanya kesalahan dalam menginput data, serta memberikan informasi yang lebih falid. Dalam hal ini, operator SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro hanya dipegang oleh satu orang staff karyawan, tetapi staff yang bukan dibidangnya juga dapat mengoperasikan SISKOHAT untuk membantu melakukan pekerjaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa SDM pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro masih belum bekerja sesuai dengan bidangnya.

d. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam melaksanakan tugas, seksi PHU selalu melakukan pekerjaan dengan menerapkan SOP yang berlaku. Hasil wawancara dengan Bapak Setyo Pramono S.E yang mengatakan bahwa selalu memakai SOP, karena dengan berdasarkan SOP maka pekerjaan akan tepat waktu dan tepat sasaran.

SOP memiliki fungsi utama sebagai pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan. Dengan adanya SOP maka pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan rapi, sistematis, serta dapat meningkatkan kualitas pekerjaan. Maka dari itu, SOP memberikan penyelesaian suatu pekerjaan mencapai hasil yang efektif dan efisien.

Pencapaian tujuan keberhasilan atau efektivitas SISKOHAT dapat dilihat dari indikator-indikator yang telah dicapai sebagai berikut:

1. Kegunaan

Penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kantor Kementerian Agama Kota Metro digunakan setiap hari kerja pada jam kerja dengan daya kerja sistem secara otomatis dan cepat. SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Metro berkerja sekitar 8 jam kerja dan secara otomatis terhubung dengan SISKOHAT pusat. Maka dari itu selain merupakan suatu sistem yang bekerja secara *online* dan

realtime, SISKOHAT juga sudah bekerja dengan kegunaannya. Hal ini dibenarkan melalui wawancara dengan bapak Agung Wibowo beliau mengatakan bahwa seluruh informasi yang masuk ke saya itu sangat update mba, dari mulai nomor porsi, waktu tunggu, sampek jadwal keberangkatan. Biasanya saya baca di haji pintar. Berdasarkan wawancara tersebut, maka terlihat bahwa SISKOHAT sudah berkerja sesuai dengan kegunaannya untuk menyampaikan informasi kepada calon Jemaah haji.

2. Ketepatan dan Objektivitas

Data dan informasi yang dihasilkan oleh SISKOHAT juga harus memiliki ketepatan data dan informasi yang akurat mengenai data pribadi Jemaah, data keberangkatan, penerbangan, dan semua yang terkait dengan informasi haji yang dibutuhkan. Apabila terdapat kesalahan data dan informasi akan sangat berbahaya bagi penggunanya.

3. Ruang lingkup

SISKOHAT berdampak juga pada lingkungan disekitarnya. Apabila tidak mengalami kendala, maka seluruh kegiatannya berjalan dengan lancar. Namun bila terjadi hal sebaliknya, seluruh kegiatan yang dilakukan di SISKOHAT akan mengalami keterlambatan sehingga pekerjaan menjadi tidak efektif dan efisien. Hal ini dibenarkan oleh Bapak

Lisdiyanto melalui wawancara beliau mengatakan bahwa kalau sistem lagi trouble akibat jaringan ya kita tunggu sampai kembali normal, tp kalau terjadi kendala di komputernya ya kita cek dan service.

Berdasarkan wawancara tersebut, bahwa apabila SISKOHAT mengalami kendala maka akan sangat berdampak pada lingkungan, baik dari pekerjaan maupun layanan yang diberikan.

4. Efektivitas Biaya

Dengan adanya SISKOHAT tentu saja menurunkan biaya operasional Kementerian Agama Kota Metro. Mulai dari pendaftaran yang tidak perlu lagi menggunakan kertas formulir dan tidak memerlukan biaya pengiriman berkas ke pusat, karena seluruh data yang diperlukan dapat dikirimkan secara online dan realtime.

5. Ketepatan waktu

SISKOHAT tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menyampaikan informasi atau menginput data. Seluruh kegiatan yang dikerjakan bekerja secara realtime, sehingga membuat informasi cepat tersebar dan tersampaikan. Data yang disampaikan akan diterima dengan tepat waktu dan pemberian informasi akan secara langsung diterima oleh calon

Jemaah haji. Berdasarkan wawancara tersebut, bahwa SISKOHAT dapat menyampaikan informasi dengan tepat waktu apabila tidak ada kendala yang terjadi.

2. Indikator Pelayanan

a. Kesederhanaan

Pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Metro sangat baik dan dengan mudah diterima oleh calon Jemaah. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Ibu Cut Maryani, beliau mengatakan bahwa pelayanan disana sangat baik dalam memperlakukan calon Jemaah, mengarahkan dan membimbing dalam pemberian informasi, bahasa yang digunakan juga mudah dipahami.

Berdasarkan wawancara tersebut, bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama seksi PHU kepada calon Jemaah haji telah dilakukan dengan cara sederhana sehingga dapat dengan mudah dipahami oleh para calon Jemaah haji.

b. Waktu penyelesaian

Dalam memberikan informasi serta membimbing calon Jemaah haji, pegawai tidak memerlukan waktu banyak, karena pegawai langsung tanggap dan mengarahkan tentang masalah yang dihadapi oleh calon Jemaah haji. Hal ini dibenarkan oleh Ibu Sri Suranti beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik, staff disana membantu mempermudah calon Jemaah

haji. Kemarin data saya masih banyak yang kurang, tapi pas dijelasin dengan jelas terus saya paham jadi langsung diselesaikan pas itu juga. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, selain tidak memerlukan waktu untuk meng-input data pada SISKOHAT, pelayanan yang diberikan juga tidak membutuhkan waktu lama untuk membantu calon Jemaah haji saat mengalami kesulitan.

c. Biaya pelayanan

Pelayanan yang diterima oleh calon Jemaah haji sudah seharusnya didapatkan, tetapi masih ada biaya tambahan untuk dapat melengkapi berkas seperti pas foto dan fotokopi berkas yang harus Jemaah tanggung sendiri biayanya karena Kementerian Agama Kota Metro tidak menyediakan layanan foto dan fotokopian.

d. Produk pelayanan

Hasil dari pelayanan serta pengarahan dapat membuat calon Jemaah lebih paham dan data dengan mudah mengerti. Sehingga membuat lebih efektif dan efisien dalam operasionalnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa Penerapan SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro masih belum efektif dilihat dari 2 komponen yang masuk ke dalam faktor efektifitas yaitu, jaringan yang tersedia masih belum stabil, tidak adanya perawatan bagi sistem SISKOHAT itu sendiri. Hal tersebut masuk dalam indikator efektivitas pada kelengkapan sistem, yang apabila masih memiliki trouble, maka sistem tersebut belum bekerja secara efektif dan dapat mempengaruhi kinerja dari SISKOHAT itu sendiri. Selain itu, dampak apabila salah satu staff dinyatakan Covid-19 maka kantor akan diliburkan selama 3 hari. Dari ketiga hal tersebut dapat mengganggu pelayanan bagi calon Jemaah haji yang memiliki keperluan menjadi tertunda.

B. Saran

Perlunya memberikan pemeliharaan terhadap SISKOHAT mengingat seluruh kegiatan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh Kementerian Agama Kota Metro dilakukan pada SISKOHAT, meng-update soft skill staff PHU untuk selalu menyesuaikan upgrade SISKOHAT yang selalu berkembang, dan membah jaringan agar tidak terjadi jaringan down saat sedang menggunakan SISKOHAT.

DAFTAR PUSTAKA

- Romindo dkk, *Sistem Informasi*, Yayasan Kita Menulis, 2021
- Herni Yuliana, *Implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Transparansi Informasi kepada Calon Jemaah haji*, Jurnal Manajemen Dakwah Vol 1 No 2, 2016
- Agvira dkk, *Jurnal Manajemen Dakwah Optimalisasi Siskohat Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji*, Vol 02 No 02 Bandung 2017
- Mursal Noer BM, *Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu pada Kantor Kemetrian Agama Kabupaten Malinau* (Tesis : Universitas Terbuka, Jakarta, 2018)
- Abdul Latif, *Analaisis Keberhasilan SISKOHAT Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY*, (Tesis : Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2010)
- Muhammad Muslihudin dan Oktafianto, *Analisis dan perencanaan sistem informasi menggunakan model terstruktur dan UML*, CV ANDI OFFSET, Yogyakarta, 2016
- Kamus Teknologi dan Informasi 2009
- Sri Mulyani, *Metode Analisis dan Perencanaan Sistem*, Abdi Sistematika, Bandung, 2016
- Tata Subrati, *Analisis Sistem Informasi*, CV ANDI OFFSET, Yogyakarta, 2012
- Maniah dan Dini Hamidin, *Analisis dan Perencanaan Sistem Informasi Pembahasan Secara Praktis Dengan Contoh Kasus*, CV BUDI UTAMA, Yogyakarta, 2017
- Elisabet Yunaeti Anggraeni dan Rita Irviani, *Pengantar Sistem Informasi*, cv. Andi offset, Yogyakarta, 2017
- Hadion Wijoyo dkk, *Sistem Informasi Manajemen*, insan cendekia mandiri, Sumatera Barat, 2021
- Bambang Hartono, *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*, Jakarta, Rineka Citra, 2013

- Dadang Husein Sobana, *Sistem Informasi Manajemen Perbankan*, Bandung, CV Pustaka Setia, 2019
- Acai Sudirman dkk, *Sistem Informasi Manajemen*, yayasan kita menulis, 2020
- UU. No.8 Tahun 2019
- Zahrotun Munawaroh dkk, *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jurnal Ilmu Dakwah Vol 35, No.2 2015
- Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umroh*, semesta aksara, Yogyakarta, 2020
- Misbacul Munir, *Perancangan Arsitektur SISKOHAT Menggunakan Kerangka Kerja Zachman*, Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi vol. 5 No.1 Juni 2014
- Melia iska putri, *Efektivitas sistem komputerisasi haji terpadu (siskohat) dalam pelayanan pendaftaran Jemaah haji khusus di kantor wilayah kementerian agama daerah istimewa Yogyakarta*. Skripsi : Fakultas dakwah dan komunikasi, uin suka, DIY 2017.
- Agvira Faiza Zulfa dkk, *Optimalisasi Siskohat dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran Jemaah haji*, Bandung, jurnal manajemen dakwah vol 2 no.2 th 2017
- Abdurrahmat Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi* (Jakarta: Kencana, 2013),
- Zainuddin Ali, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009),
- Nasution, *Metode Research* (Penelitian Ilmiah) (Jakarta: Bumi Aksara, 2012
- Nasution, *Metode Research* (Penelitian Ilmiah) (Jakarta: Bumi Aksara, 2012
- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Perseda, 2008
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana Prenada Kencana Group, 2011

SURAT TUGAS

Nomor: B-3270/In.28/D.1/TL.01/09/2022

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

Nama : **SUCI ALIFIA**
NPM : 1804011015
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 "DINAMIKA PENERAPAN SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) TERHADAP PELAYANAN JEMAAH HAJI PADA MASA PANDEMI (Studi Kasus di Kantor 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 : 28 September 2022

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. Ki. Arsyad No. 6 Metro Pusat Kota Metro 34111

Telp/Fax:(0725) 41828

Website: metrolampung.kemenag.go.id / Email: kemenag_metro@yahoo.com

Nomor : B-392/KK.08.10.1/KP.01.01/10/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Research

05 Oktober 2022

Yth. Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan
Institut Agama Islam Negeri Metro
Di
Metro

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Menindaklanjuti surat dari Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro tanggal 28 September 2022 perihal permohonan izin Research, bersama ini diberikan Izin mengadakan Research kepada :

No	Nama	NPM	Jurusan/ Semester
1.	Suci Alifia	1804011015	Manajemen Haji dan Umroh/ 9

Untuk melaksanakan kegiatan Research dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/ Skripsi, dilaksanakan pada :

Waktu : 05 Oktober 2022 s.d selesai

Lokasi : Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Metro

Demikian Surat Persetujuan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb



Kepala,

Muhammad Yusuf

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1467/ln.28/S/U.1/OT.01/11/2022

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

Nama : Suci Alifia
NPM : 1804011015
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umrah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1804011015

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, 29 November 2022
Kepala Perpustakaan



As'ad
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP.19750505 200112 1 002



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

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Suci Alifia
NPM : 1804011015

Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
Semester / T A : IX / 2022

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jenury 4-11-2022	<ul style="list-style-type: none">+ Pola penulisan abstraknya mohon di perbaiki lagi. Substansi nya dilengkapi sesuai Catatan saya.- Pada penulisan moto, akan lebih baik jika ditulis juga ayat Qur'annya.- Pada abstrak, rumusan masalah tujuan penelitiannya selaraskan dengan pertanyaan penelitianmu juga selaraskan dengan tujuan penelitiannya pada Bab 1 pendahuluan.	

Dosen Pembimbing

M. Hanafi Zuardi, M.S.I
NIP. 19800728 200801 1 012

Mahasiswa Ybs,

Suci Alifia
NPM. 1804011015



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

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Suci Alifia
NPM : 1804011015

Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
Semester / T A : IX / 2022

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senny 21-11-22	<ul style="list-style-type: none">- Untuk data mu mohon deskripsi ya.. sesuai dengan APD mu.- Penyajian pada pembahasan, mohon dapat lebih rinci dan detail lagi penjelasannya sesuai dengan teori yg anda bangun.- pada kesimpulan, mohon disesuaikan dengan rumusan masalah.- Daftar sj- buku referensi dibawah tahun 2000.	

Dosen Pembimbing

M. Hanafi Zuardi, M.S.I
NIP. 19800728 200801 1 012

Mahasiswa Ybs,

Suci Alifia
NPM. 1804011015



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Suci Alifia

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1804011015

Semester/TA : IX/2022-2023

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jumat/ 25.11.2022	<ul style="list-style-type: none">- Pembahasannya sesuai / sinkronkan dengan APD dan foto yg sudah ada bergambar.- Cek lagi data pada APD dan jumlah data yg sudah diinput.- Foto pembahasannya masih salah. Bayar data yg belum terisi sesuai dengan APD-mu.- Cara menulis pembahasannya lebih deskriptif dan mendalam lagi. Tambahkan jumlah halaman pada analisisnya, sertakan bukti foto	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Hanafi Zuardi, S.H.I., M.S.I
NIP. 19800718 200801 1012

Suci Alifia
NPM. 1804011015



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Suci Alifia

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan
Umrah

NPM : 1804011015

Semester/TA : IX/2022-2023

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 29 Nov 2022	- Ace 7 & munago syah - Persiapkan seminar perijinan 7 munago syah	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Hanafi Zuardi, S.H.I., M.S.I

NIP. 19800718 200801 1012

Suci Alifia

NPM. 1804011015

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap peneliti adalah SUCI ALIFI lahir di Jokarto pada tanggal 30 Agustus 2000, merupakan anak pertama dari pasangan suami istri, Bapak Mujito dan Ibu Riyantini. Peneliti menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 05 Adipuro lulus pada tahun ajaran 2011/2012, lalu melanjutkan di SMP

N 2 Trimurjo lulus pada tahun ajaran 2014/2015, dan melanjutkan ke jenjang SMA yaitu di 1 SMA N 1 Trimurjo lulus pada tahun ajaran 2017/2018. Setelah lulus SMA peneliti melanjutkan studi di IAIN Metro. Peneliti memilih jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pada akhir masa studi, peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul: “Dinamika Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Pelayanan Bagi Calon Jemaah Paa Saat Masa Pandemi (Studi Kasus di Kantor Kementerian Agama Kota Metro”.