

**OPTIMALISASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PADA SISTEM  
INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT)  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN AGAMA  
BANYUWANGI**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**

Oleh :

**M. Diki Zulfikar  
NIM : D20194048**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI ACHMAD SHIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
JUNI 2024**

**OPTIMALISASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PADA SISTEM  
INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHA)  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN AGAMA  
BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
gelar Sarjana Sosial (SOS)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R  
Oleh :  
M. Diki Zulfikar  
NIM : D20194048

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI ACHMAD SHIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
JUNI 2024**

**OPTIMALISASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PADA SISTEM  
INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT)  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN AGAMA  
BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

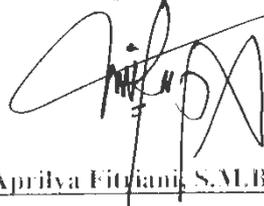
diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
gelar Sarjana Sosial (SOS)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah

**Oleh :**

**M. Diki Zulfikar  
NIM : D20194048**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Disetujui Pembimbing



*Acc 17 Mei 2024*

Aprilya Fitriani, S.M.B., M.M.

NIP. 199104232018012002

**OPTIMALISASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PADA SISTEM  
INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHA)  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN AGAMA  
BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk Memenuhi  
Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
gelar Sarjana Sosial (SOS)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah

Hari : Rabu  
Tanggal : 12 Juni 2024

**Tim Penguji**

Ketua

Sekretaris

  
Dra. Siti Raudhatul Jannah, S. Ag., M. Med Kom.  
NIP. 197207152006042001

  
Ani Qotuz Zuhro, S. E., M. M.  
NIP. 199602242020122007

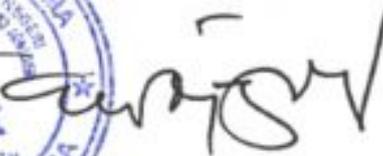
Anggota :

1. Drs. H. Misbahul Munir, M. M

2. Aprilya Fitriani, S.M.B., M.M.

Menyetujui  
Dekan Fakultas Dakwah

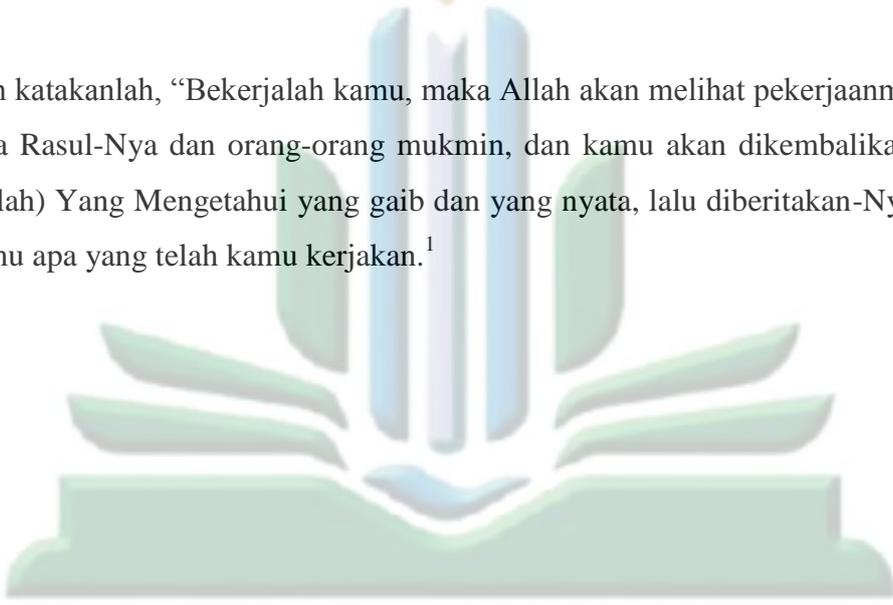


  
Dr. Fawaizul Umam, M. Ag.  
NIP. 197302272000031001

## MOTTO

عَلِمَ إِلَىٰ وَسْتُرْدُونَ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴿١٧٧﴾ وَرَسُولُهُ عَمَلَكُمْ اللَّهُ فَسِيرَىٰ أَعْمَلُوا وَقُلِ  
تَعْمَلُونَ كُنْتُمْ بِمَا فَيَنبئُكُمْ وَالشَّهَادَةِ الْغَيْبِ

Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

---

<sup>1</sup> Lajnah Pentashihan Al – Qur'an Kementerian Agama, *Pedoman Pentashihan Mushaf Al – Qur'an* (Jakarta Timur : Lajnah Pentashihan Al – Qur'an Kementerian Agama, 2019).

## PERSEMBAHAN

Segala puji dan ucap bersyukur alhamdulillah kepada Allah SWT. karena telah memberikan hidayahnya kepada kita semua, di beri kenikmatan dan kesehatan jasmani maupun rohani, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya dan saya persembahkan kepada Kedua orang tua saya, terima kasih telah di bimbing dari lahir hingga dewasa pun menjadi orang yang baik, telah mengisi kehidupan saya menjadi bahagia, dan terimakasih selalu menjaga saya dalam do'a agar senantiasa diberikan rahmat oleh Allah SWT..



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah dan karunia-Nya kepada kita semua. Melalui nikmat kesehatan, kekuatan, dan kesabaran-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT) terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi”.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir perkuliahan guna memperoleh gelar sarjana di Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember.

Selama proses penyelesaian skripsi ini, penulis telah mendapatkan bimbingan, dukungan, dan bantuan yang tidak ternilai harganya. Bantuan tersebut diberikan dalam berbagai bentuk, baik secara langsung maupun tidak langsung, mulai dari awal pembuatan skripsi, tahap penelitian, hingga penyusunan dan penyelesaian naskah. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini. Dukungan Bapak dan Ibu sangat berarti, dan penulis sangat berterima kasih atas bantuan Bapak dan Ibu, terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag, M.M CPEM. selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Fawaizul Umam, M.Ag selaku dekan fakultas dakwah

3. Ibu Aprilya Fitriani, S.M.B., M.M. selaku pembimbing dan kaprodi manajemen dakwah.
4. Seluruh dosen fakultas dakwah yang telah membimbing saya selama ini dalam memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Bapak H. Chaironi Hidayat S. Ag, MM selaku Kepala Kementerian Agama Banyuwangi
6. Bapak H. Zaenal Abidin, S. Ag, M. Pd. I selaku Kasi PHU serta jajaran staf PHU di Kementerian Agama Banyuwangi

Dalam penulisan ini tentunya ada kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik guna untuk menyempurnakan hasil skripsi ini serta berguna bagi para pembaca.

Jember, Mei 2024

Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**M. Diki Zulfikar**  
NIM. D20194048

## ABSTRAK

M. Diki Zulfikar, 2024: Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT) terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi.

**Kata Kunci :** Sistem Informasi Manajemen (SIM), SISKOHAT, Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi.

Sistem Informasi manajemen adalah sebuah sistem informasi yang selain melakukan pengolahan transaksi yang sangat berguna untuk kepentingan suatu instansi, juga banyak memberikan dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dalam pengambilan keputusan.

Fokus Permasalahan : pertama, bagaimana Optimalisasi SISKOHAT terhadap pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi? Kedua, apa Faktor Pendukung & Penghambat SISKOHAT Terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi? Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Optimalisasi SISKOHAT terhadap pelayanan Publik serta mendeskripsikan Faktor Pendukung Dan Penghambat SISKOHAT Terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, jenis penelitian deskriptif, tehnik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk keabsahan data menggunakan metode triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Dalam melakukan analisis data dalam penelitian menggunakan pengumpulan data, mengorganisasikan data, serta menyajikan data untuk kemudian di ambil kesimpulan dan verifikasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Optimalisasi SIM pada SISKOHAT terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi ini dapat dilihat dari segi aspek meliputi : 1. Peran Sistem Informasi Manajemen SISKOHAT adalah sebagai Pendaftaran dan penyimpanan database jemaah, Pemrosesan dokumen Haji, secara online dan lain sebagainya 2. Fungsi Sistem Informasi Manajemen SISKOHAT adalah untuk menyimpan informasi – informasi terkait calon jemaah haji menggunakan sistem informasi manajemen 3. Sistem Pengambil keputusan pada Sistem Informasi Manajemen SISKOHAT berdasarkan pengambilan keputusan secara rasional 4. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen SISKOHAT secara menyeluruh, keseluruhan menu dan fitur yang disediakan sangat memudahkan staf PHU dalam memanajemen data. Evaluasi Perangkat keras seperti komputer yang mumpuni. Faktor Pendukung dan Penghambat SISKOHAT terhadap Pelayanan pada Masyarakat, Berdasarkan analisis SWOT, ada beberapa hal dilihat dari internal dan eksternal pada Kementerian Agama Banyuwangi, di antaranya pada faktor pendukung pada aspek menu/layanan dan akurasi data, kegiatan - kegiatan organisasi yang berjalan dengan baik serta tersedianya sarana dan prasarana dapat mempercepat proses input data calon Jamaah haji. Dalam hambatannya, Pindahnya jemaah ke daerah lain (Kantor Kementerian Agama lain) atau yang disebut mutasi dan juga dalam penggunaan SISKOHAT di temukan dalam melaksanakan operasionalnya sebagai pengguna masih ada yang masih kurang maksimal dalam menggunakan SISKOHAT.

## DAFTAR ISI

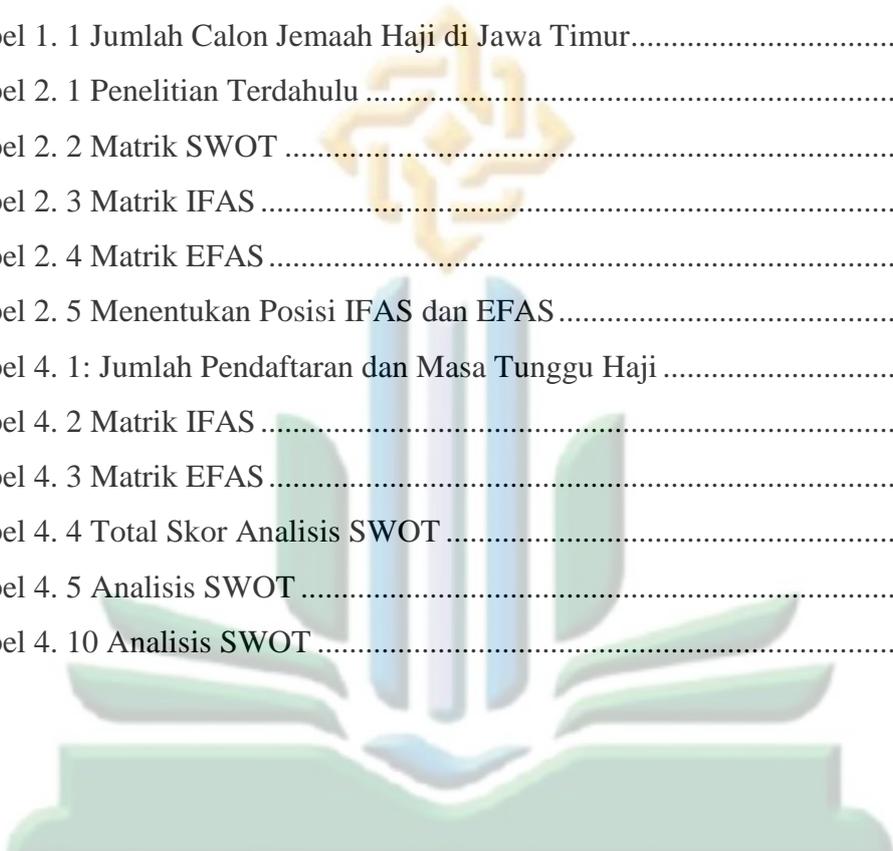
COVER .....	i
DISETUJUI PEMBIMBING .....	ii
TIM PENGUJI .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Definisi Istilah .....	7
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....	9
A. Penelitian Terdahulu .....	9
B. Kajian Teori .....	21
BAB III METODE PENELITIAN .....	58
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian .....	58
B. Lokasi Penelitian .....	59
C. Subyek Penelitian .....	59
D. Metode Pengumpulan Data .....	61
E. Analisis Data .....	63
F. Keabsahan Data .....	65

G. Tahap – Tahap Penelitian.....	67
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>71</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	71
B. Penyajian dan Analisis Data .....	76
C. Pembahasan Penemuan .....	94
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>115</b>
A. Kesimpulan .....	115
B. Saran.....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>	<b>123</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Calon Jemaah Haji di Jawa Timur.....	1
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 2. 2 Matrik SWOT .....	51
Tabel 2. 3 Matrik IFAS .....	53
Tabel 2. 4 Matrik EFAS .....	54
Tabel 2. 5 Menentukan Posisi IFAS dan EFAS .....	54
Tabel 4. 1: Jumlah Pendaftaran dan Masa Tunggu Haji .....	76
Tabel 4. 2 Matrik IFAS .....	88
Tabel 4. 3 Matrik EFAS .....	88
Tabel 4. 4 Total Skor Analisis SWOT .....	89
Tabel 4. 5 Analisis SWOT .....	90
Tabel 4. 10 Analisis SWOT .....	108



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Penentuan Kuadran Matrik SWOT .....	55
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Banyuwangi .....	75
Gambar 4. 2 Diagram Kuadran .....	89



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Kantor Kementerian Agama khususnya di Banyuwangi Kabupaten Jawa Timur, keberadaan yang sudah paten dari Sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) seharusnya mampu menjadi sebuah patokan sistem untuk diaplikasikan oleh semua pengguna atau staf di kantor Kementerian Agama terkhusus di Wilayah Banyuwangi, tetapi dalam hal ini peneliti mengemukakan pada saat melakukan pengamatan awal di lokasi tersebut, ditemukan bahwa masih ada pengguna atau staf kantor yang belum mengoptimalkan penggunaan dari sebuah sistem yang bernama SISKOHAT.

**Tabel 1. 1 Jumlah Calon Jemaah Haji di Jawa Timur**

No.	Tahun	Jumlah Calon Jemaah Haji di Jawa Timur	Waktu Tunggu
1.	2020	90.605	20 - 35Tahun
2.	2021	580.332	20 - 35Tahun
3.	2022	676.112	20 - 35Tahun

*Sumber : Kantor PHU Kementerian Agama Banyuwangi*

Berdasarkan tabel di atas, jumlah orang yang mendaftar untuk menunaikan ibadah haji setiap tahunnya meningkat dengan pesat. Namun, pembatasan jumlah jemaah yang diizinkan untuk melakukan perjalanan ke tempat-tempat suci telah menyebabkan penumpukan yang signifikan, dengan calon jemaah menghadapi masa tunggu mulai dari 10 hingga 35 tahun. Menurut Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh (DJPHU), per 12 September 2023, daftar tunggu calon jemaah haji di Banyuwangi telah meningkat menjadi 39.307 orang. Daftar tunggu yang terus bertambah ini

mengakibatkan ketidakpraktisan mengelola proses secara manual atau mengandalkan sistem komputer yang sudah ketinggalan zaman dan tidak terhubung dengan jaringan. Cara-cara seperti ini tentu saja akan memperlambat kinerja pelayanan publik, khususnya yang terkait dengan penyelenggaraan haji oleh Kementerian Agama.<sup>2</sup>

Kementerian Agama memastikan pelayanan terbaik bagi calon jemaah haji, pemerintah telah mengembangkan upaya untuk meningkatkan layanan informasi yang cepat dan efisien. Salah satu inisiatif tersebut adalah pembuatan SISKOHAT. Sistem yang canggih ini terhubung langsung dengan tujuh BPS-BPIH (Bank Penerima Setoran - Biaya Perjalanan Ibadah Haji) untuk mengelola transaksi keuangan dan dengan PT Garuda Indonesia untuk pengaturan transportasi. Integrasi ini memfasilitasi proses yang lancar dan efisien dalam mengelola ibadah haji.

SISKOHAT merupakan sistem layanan online yang inovatif, yang memfasilitasi koordinasi yang lancar antara BPS BPIH Ibadah Haji, PT Garuda Indonesia, dan Kantor Wilayah Kementerian Agama di 33 provinsi, termasuk Wilayah terpencil seperti Kabupaten Polewali Mandar di Sulawesi Barat. Berpusat di Pusat Komputer Kementerian Agama di Jakarta Pusat, SISKOHAT berfungsi sebagai tempat penyimpanan basis data calon jemaah haji yang komprehensif.

Tujuan utama dari SISKOHAT adalah untuk mempercepat layanan bagi calon jemaah haji, memungkinkan akses cepat ke informasi penting

---

<sup>2</sup> Akmal Salim Ruhana, *Melayani Tamu Allah: Beban Kerja PPIH Arab Saudi Daerah Kerja Mekkah Tahun 2014* (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2015), Hal. 48.

seperti tanggal keberangkatan dan nomor alokasi. Sistem ini muncul sebagai jawaban atas tantangan dalam mengelola jamaah haji yang melebihi kuota pada tahun 1995. Sistem ini beroperasi berdasarkan kontrak dengan PT Garuda Indonesia, memfasilitasi reservasi pesawat dan terintegrasi dengan tujuh entitas BPS-BPIH.<sup>3</sup>

Berfungsi sebagai sistem pelayanan haji, SSKOHAT memberikan nomor urut kepada setiap pendaftar, memastikan keadilan dan transparansi dalam proses pendaftaran. Pengumpulan data dilakukan sepanjang tahun, sehingga memungkinkan pemantauan dan pengendalian secara real-time. Sistem ini mengalami penyempurnaan yang signifikan pada tahun 2014, dengan beralih dari SSKOHAT Generasi 1 ke Generasi 2, yang saat ini telah beroperasi di seluruh provinsi di Indonesia.<sup>4</sup>

Terlepas dari kemajuan - kemajuan ini, pengamatan awal peneliti di Kementerian Agama khususnya di Wilayah banyuwangi menunjukkan pemanfaatan SSKOHAT yang kurang optimal dalam proses pendaftaran jamaah haji. Tantangan di lapangan masih ada, terutama dalam hal penyediaan layanan yang efisien dan efektif bagi para pendaftar. Hal ini menggarisbawahi kebutuhan yang terus menerus untuk penyempurnaan dan peningkatan dalam pengelolaan layanan haji untuk memastikan pengalaman yang lancar dan memuaskan bagi semua jemaah.

---

<sup>3</sup> Ardiana, Galuh Dwi, dan Siti Fatimah. "Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) dalam Pendaftaran Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019," *Jurnal MD* 7.1, (2021): 29-55.

<sup>4</sup> Putra Sundana, M. Taufiqih, "Pelaksanaan Pemberian Talangan Haji Qard Haji Melalui Tabungan Haji Tasbih Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang" (Skripsi, Uin Raden Fatah Palembang, 2010).

Kesalahan – kesalahan kecil seperti ketidaksengajaan tenaga kerja dalam mengoordinir data ini nantinya mengakibatkan data calon jemaah haji yang hendak ke baitullah mengalami data eror sehingga terjadi kesalahan dan merugikan calon jemaah haji karena harus mengurus berkas nya lagi dan akibatnya masa tunggu berangkat haji menjadi bertambah lama.

Kesalahan dari segi software (Perangkat lunak komputer), seperti menu pada sistem komputer yang sulit digunakan, ketidakmampuan perangkat dalam menyimpan banyak kapasitas data, kinerja perangkat yang tidak memadai, fasilitas perangkat tidak memenuhi standar dll. juga dari masalah hardware (fasilitas terkait dengan komputer) seperti mouse, keyboard, printer, monitor dll, masih belum memenuhi standar untuk pekerjaan mengelola SISKOHAT, akibatnya menjadikan terhambatnya pemrosesan sistem untuk calon jemaah haji agar dapat menjalankan dan memberikan hasil baik dengan konsisten atau dapat diandalkan dengan benar setiap kali digunakan.

Pencarian solusi pada masalah yang terjadi di Kementerian Agama Banyuwangi ini memerlukan optimalisasi sistem yang efektif, pemahaman yang komprehensif tentang manajemen layanan haji yang optimal sangat penting. Sistem yang terorganisir dengan baik harus mencakup fungsi-fungsi seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan haji untuk memastikan pengalaman haji yang aman, lancar, dan efisien yang sesuai dengan harapan calon jemaah.<sup>5</sup> Keberhasilan pelaksanaan haji

---

<sup>5</sup> Pasal 5 Undang-Undang No 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

bergantung pada penerapan sistem pendaftaran terkomputerisasi yang secara efisien mencapai tujuan yang diinginkan.<sup>6</sup>

Mengingat pentingnya masalah ini, peneliti memilih pembahasan tentang ketidakefektifan dari penggunaan SISKOHAT agar dapat mengidentifikasi dimana letak permasalahan sehingga dapat merealisasikan wujud keefektifan dari penggunaan sistem tersebut dengan mengeksplorasi topik yang berjudul “Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen pada Sistem Informasi dan Komputersasi Haji Terpadu (SISKOHAT) terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi”. Judul ini dipilih sebagai penelitian dengan tujuan untuk menggali lebih dalam mengenai tantangan dan peluang seputar pengelolaan layanan haji melalui SISKOHAT. Melalui penelitian ini, peneliti berusaha untuk berkontribusi pada peningkatan pengalaman ibadah haji bagi calon jemaah haji dan fungsi pelayanan publik Kementerian Agama di Banyuwangi.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen pada SISKOHAT terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi?
2. Apa Faktor Pendukung & Penghambat Sistem Informasi Manajemen pada SISKOHAT terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi?

---

<sup>6</sup> Agvira Faiza Zulfa, Irfan Sanusi, dan Asep Iwan Setiawan, “Optimalisasi Siskohat dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji,” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 2.2, (2017) : 133-152.

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mendeskripsikan Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen pada SISKOHAT terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Faktor Pendukung & Penghambat Sistem Informasi Manajemen pada SISKOHAT terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis utama dari penelitian ini terletak pada potensinya untuk menyebarkan informasi yang komprehensif tentang ibadah haji kepada masyarakat dengan menjelaskan seluk - beluk organisasi, hambatan dan tantangan yang terkait dengan ibadah haji. Penelitian ini bertujuan untuk menumbuhkan pemahaman yang menyeluruh pada masyarakat. Diharapkan bahwa peningkatan kesadaran ini akan meningkatkan kepercayaan diri para calon jemaah haji, sehingga mereka dapat melaksanakan ibadah haji dengan mematuhi ajaran Islam. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan sumber informasi yang berharga bagi para peneliti di masa depan. Wawasan yang diperoleh dari penelitian ini dapat menginformasikan wacana, memperdalam perkuliahan dan memfasilitasi penerapan teori dan pengetahuan dalam berbagai lingkungan pendidikan.

## 2. Manfaat Praktis

Implikasi praktis dari penelitian ini bermacam-macam. Pertama, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan memungkinkan memberikan wawasan bagi Kementerian Agama di Banyuwangi dengan menawarkan pemahaman yang bernuansa tentang tantangan dan peluang dalam bidang layanan haji, penelitian ini bertujuan untuk membekali para pembuat kebijakan dengan informasi yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menginformasikan proses pengambilan keputusan, sehingga memungkinkan Kementerian Agama untuk menyempurnakan layanannya dan memastikan bahwa layanan tersebut dicirikan oleh kemudahan, kenyamanan, kepastian, keadilan, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, temuan-temuan penelitian ini akan secara langsung memberikan manfaat bagi staf operasional SISKOHAT, sehingga mendorong peningkatan kualitas layanan haji melalui optimalisasi SISKOHAT untuk menyediakan informasi yang tidak hanya mudah diakses oleh calon jemaah haji, tetapi juga sangat efisien dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

### **E. Definisi Istilah**

#### 1. Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen adalah sistem terstruktur yang dirancang untuk menyediakan informasi berorientasi keputusan yang penting untuk fungsi manajerial seperti perencanaan, pengawasan, dan

evaluasi kegiatan organisasi. Sistem ini beroperasi dalam kerangka kerja yang berfokus pada perencanaan strategis dan bertujuan untuk mendukung manajemen dalam mengambil keputusan yang tepat.

## 2. SISKOHAT

SISKOHAT adalah singkatan dari sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu yang berfungsi sebagai *platform online* yang menawarkan informasi dan layanan secara *real-time*, khususnya terkait dengan ibadah haji di bawah lingkup Kementerian Agama di Banyuwangi. Sistem ini memfasilitasi komunikasi dan koordinasi yang efisien di antara para pemangku kepentingan yang terlibat dalam proses haji.

## 3. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik mengacu pada penyediaan layanan dasar yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan individu sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan baik yang diamanatkan oleh pemerintah maupun swasta.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Peneliti pada bagian ini melakukan sebuah tinjauan komprehensif terhadap penelitian - penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Pemeriksaan yang cermat terhadap karya - karya yang diterbitkan dan tidak diterbitkan, termasuk tesis, jurnal, disertasi, dan sumber-sumber ilmiah lainnya, dilakukan. Tujuan utamanya adalah untuk mengidentifikasi literatur yang ada yang memiliki tema yang sama atau membahas topik yang serupa dengan penelitian yang diusulkan.

Melalui proses ini, peneliti bertujuan untuk mensintesis dan menganalisis temuan-temuan dari penelitian sebelumnya, menyoroti persamaan dan perbedaan utama dalam kaitannya dengan ruang lingkup dan fokus penelitian saat ini dengan mengevaluasi secara kritis literatur yang ada, para peneliti mendapatkan wawasan tentang lanskap pengetahuan yang ada dan memastikan keaslian dan signifikansi upaya penelitian mereka sendiri.

Tinjauan ini berfungsi sebagai langkah penting dalam memposisikan penelitian yang akan datang dalam wacana keilmuan yang lebih luas. Hal ini memungkinkan para peneliti untuk mengidentifikasi kesenjangan, kontradiksi, atau area yang membutuhkan eksplorasi lebih lanjut, sehingga memandu perumusan pertanyaan dan hipotesis penelitian. Selain itu, dengan mengkontekstualisasikan studi yang diusulkan dalam tubuh pengetahuan yang

ada, para peneliti dapat menetapkan kontribusi unik dan implikasi potensial dari temuan penelitian mereka. Kajian yang terkait dengan penelitian ini yaitu:

1. Agvira Faiza Zulfa, Irfan Sanusi dan Asep Iwan Setiawan, UIN Sunan Gunung Djati di Bandung, 2017, Judul Jurnal “Optimalisasi SISKOHAT dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji”, Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah.

Penelitian yang dilakukan termasuk dalam kategori Penelitian Kualitatif, dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Pendekatan metodologis ini diarahkan untuk mendokumentasikan secara sistematis karakteristik faktual dari populasi atau bidang tertentu. Selama proses pengumpulan data, penekanan diberikan pada pengamatan yang cermat dan mempertahankan ketelitian ilmiah untuk memastikan keakuratan dan keaslian temuan.

Para peneliti menemukan bahwa upaya optimalisasi yang diterapkan oleh bagian Haji dan Umrah telah membuahkan hasil yang patut dipuji. Pembaruan yang terus menerus dan pemeriksaan yang cermat yang dilakukan oleh bagian ini setiap minggu telah secara signifikan meningkatkan efisiensi sistem informasi dan infrastruktur komputerisasi. Komitmen terhadap optimalisasi ini berakar pada dedikasi yang teguh dari bagian ini untuk memberikan layanan yang patut dicontoh kepada para jamaah. Selain itu, bagian ini juga berpegang teguh pada kode etik dan menjunjung tinggi pakta integritas yang diharapkan dari para pegawai

negeri sipil, untuk memastikan akuntabilitas dan profesionalisme dalam usaha mereka.<sup>7</sup>

2. Ihda Zahrotustsany, Fisip Universitas Galuh, 2017, Judul Penelitian “Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis”, Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Vol 4, No 3 : Dinamika.

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menyelidiki Implementasi Pelayanan Calon Jemaah Haji Berbasis SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Penelitian ini mencakup data primer dan sekunder. Data primer terdiri dari informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon jemaah haji berbasis SISKOHAT di Kantor Seksi Penyelenggara Haji Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Sedangkan data sekunder mencakup informasi yang lebih luas mengenai proses pendaftaran calon jemaah haji dengan menggunakan SISKOHAT di Kantor Seksi Penyelenggara Haji Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.

Setelah melakukan pemeriksaan mendalam terhadap pelaksanaan layanan pendaftaran calon jemaah haji berbasis SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten CiaSIM, ditemukan beberapa kekurangan yang signifikan. Meskipun ada upaya untuk menyederhanakan proses, terbukti bahwa pelaksanaan layanan pendaftaran calon jemaah haji belum

---

<sup>7</sup> Agvira Faiza Zulfa, Irfan Sanusi dan Asep Iwan Setiawan, "Optimalisasi Siskohat dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji," Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah 2.2 (2017): 133-152.

memenuhi standar yang diinginkan di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.<sup>8</sup>

3. Helmi Ismail Fahmi, Universitas Garut, 2021, Judul Jurnal “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Garut”, Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara.

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif, dengan menggunakan teknik survei untuk mengumpulkan data. Pendekatan metodologis yang digunakan bersifat eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat di antara variabel-variabel penelitian. Diposisikan dalam paradigma kausalitas, penelitian ini berusaha menggambarkan keterkaitan antara tiga variabel utama yang diteliti.

Metode pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, kuesioner, dan studi dokumentasi. Analisis dilakukan dengan menggunakan teknik statistik, dengan model analisis jalur sebagai kerangka analisis. Instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari kuesioner yang terdiri dari pernyataan-pernyataan yang diformulasikan berdasarkan model skala perbedaan semantik.

---

<sup>8</sup> Ihda Zahrotustany, “Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Kabupaten CiaSIM,” Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara 4. 3 (2017).

Temuan dari penelitian ini memiliki implikasi teoritis, yang menunjukkan kekokohan hubungan konseptual yang mendasari variabel-variabel penelitian. Interaksi antara konsep-konsep sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT), akses terhadap layanan haji, dan kualitas layanan haji terbukti memiliki hubungan yang erat, dimana setiap faktor menunjukkan korelasi yang signifikan dengan faktor lainnya. Selain implikasi teoretis, hasil penelitian ini memiliki signifikansi praktis bagi Kementerian Agama Kabupaten Garut. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya faktor-faktor seperti implementasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dan akses ke layanan haji dalam mewujudkan kualitas layanan haji. Wawasan ini memberikan panduan yang berharga bagi para pembuat kebijakan dan pemangku kepentingan dalam meningkatkan penyelenggaraan layanan haji dan memastikan pengalaman yang unggul bagi para jamaah.<sup>9</sup>

4. Ardi Suzam, Chairul Hudaya, Rodianto, Direktorat Pengabdian kepada Masyarakat dan Publikasi, Universitas Teknologi Sumbawa, 2021, Judul “Wakil Rektor, Direktorat Pengabdian kepada Masyarakat dan Publikasi, Universitas Sumbawa”, Jurnal Tambora Vol. 5 (2021): Edisi 13.

Metodologi penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada calon jemaah haji, masyarakat umum, dan petugas/pengelola SISKOHAT di Kabupaten Sumbawa menjadi dasar

<sup>9</sup> Helmi Ismail Fahmi, "Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Garut," Jurnal Publik 15.2 (2021): 58-70.

analisis. Sampel penelitian terdiri dari 101 calon jemaah haji, 113 anggota masyarakat umum, dan 11 petugas/pengelola SISKOHAT. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana, yang meliputi uji kualitas data, asumsi klasik, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SISKOHAT memberikan dampak positif dan signifikan secara statistik terhadap pelayanan haji. Secara khusus, implementasi SISKOHAT berkontribusi terhadap peningkatan layanan haji bagi calon jemaah haji sebesar 82,1%, bagi masyarakat umum sebesar 57,3%, dan bagi petugas/pengelola SISKOHAT sebesar 52,6%. Namun, perlu dicatat bahwa sebagian dari variasi tersebut-17,9% untuk calon jemaah haji, 42,7% untuk masyarakat umum, dan 47,4% untuk petugas/pengelola SISKOHAT-dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hasil ini menggarisbawahi pentingnya evaluasi dan adaptasi yang berkelanjutan dalam mengoptimalkan layanan haji untuk memenuhi beragam kebutuhan pemangku kepentingan.<sup>10</sup>

5. Galuh Dwi Ardiana, Siti Fatimah, UIN Sunan Kalijaga, 2021, Judul Penelitian “Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah”, Jurnal MD Vol 7, No 1.

---

10 Ardi Suzam, Chairul Hudaya, Rodianto, “Wakil Rektor, Direktorat Pengabdian kepada Masyarakat dan Publikasi, Universitas Sumbawa,” Jurnal Tambora 5.13 (2021).

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang menekankan pada analisis data secara induktif yang mengutamakan makna kontekstual daripada generalisasi. Proses analisis data meliputi pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan temuan, teknik pengujian kredibilitas seperti triangulasi teknik dan sumber digunakan. Triangulasi teknik melibatkan referensi silang data dari berbagai sumber, termasuk observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Diskusi menghasilkan wawasan tentang faktor-faktor yang menghambat keberhasilan SSKOHAT dalam memfasilitasi pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Hambatan utama yang diidentifikasi termasuk kekurangan dalam struktur organisasi yang bertanggung jawab untuk mengawasi Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, dan kurang optimalnya pemenuhan konten dalam SSKOHAT terkait pendaftaran haji khusus. Dengan mengacu pada Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, studi ini mengevaluasi lima dimensi penting: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna. Dimensi-dimensi ini berfungsi sebagai indikator kunci dalam menilai keberhasilan dan kinerja SSKOHAT dalam memfasilitasi layanan pendaftaran haji khusus.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Galuh Dwi Ardiana., Siti Fatimah, "Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019," *Jurnal Manajemen Dakwah* 7.1 (2021): 29-55.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No .	Nama, Perguruan Tinggi, Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
1.	Agvira Faiza Zulfa, Irfan Sanusi dan Asep Iwan Setiawan, UIN Sunan Gunung Djati di Bandung, 2017.	“Optimalisasi Siskohat dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji”	Sama – sama menggunakan metode penelitian Kualitatif yang dimana dalam penelitiannya menitik beratkan observasi langsung, pengamatan, angket dll. ke subjek penelitian.	Variable bebas meningkatkan penyesuaian siskohat agar pelayanan pendaftaran jamaah haji berjalan dengan optimal. Sedangkan penelitian saya variable bebas berfokus pada seberapa efektivitas siskohat atau meninjau tolak ukur pengaruh pelayanan siskohat terhadap jamaah haji.	peneliti mendapatkan hasil bahwa optimalisasi yang dilakukan oleh seksi penyelenggaraan haji dan umrah ini sangat baik
2.	Ihda Zahrotustsany, Fisip Universitas Galuh, 2017.	“Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kementerian Agama Kabupaten CiaSIM”.	sama – sama berkaitan tentang kualitas pelayanan terhadap jemaah haji untuk mengetahui seberapa optimal.	Variable bebas peneliti mengarah terhadap pelaksanaan pendaftaran calon jemaah haji yang dimana fokus penelitian terhadap sistem pelayanannya berpusat pada kualitas step regulasi pendaftaran haji bukan berfokus	Peneliti memperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan pendaftaran calon Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten CiaSIM belum berjalan dengan baik, dalam

No .	Nama, Perguruan Tinggi, Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
				pada softsystem pelayanan jemaah haji. sedangkan penelitian saya berfokus terhadap seberapa efektif softsystem pelayanan jemaah haji.	pelaksanaannya belum sepenuhnya menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik.
3.	Helmi Ismail Fahmi, Universitas Garut, 2021.	“Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHA T) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Garut	variable bebas sama-sama mengarah terhadap kualitas pelayanan Kementerian Agama agar tahu seberapa berpengaruh atau efektivitas siskohat terhadap kualitas pelayanannya.	dari segi metode penelitian. ini menggunakan metode kuantitatif. Yang mana erat hubungannya dengan perhitungan rumus. Sedangkan proposal penelitian saya menggunakan metode penelitian kualitatif yang mana menggunakan cara observasi langsung ke subjek yang diteliti.	hasil penelitian juga berimplikasi kepada Kemenag Kabupaten Garut bahwa untuk mewujudkan Kualitas pelayanan haji maka penting diperhatikan faktor penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) dan Akses layanan haji.
4.	Ardi Suzam , Chairul Hudaya, Rodianto, Direktorat Pengabdian kepada	“Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Terhadap	Sama – sama berupaya dalam hal meningkatkan pelayanan	Metode yang dipakai peneliti adalah metode penelitian Kuantitatif dengan mengklasifikasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SISKOHAT berpengaruh

No .	Nama, Perguruan Tinggi, Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
	Masyarakat dan Publikasi, Universitas Teknologi Sumbawa, 2021.	Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa”.	haji di Kementerian Agama	kan sampel berdasarkan uji kualitas data, uji asumsi klasik serta uji koefisien determinasi. Penelitian saya menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan pengklasifikasian lewat data primer dan sekunder. Data primer berfokus kepada efektivitas siskohat terhadap pelayanan ke jemaah haji dan data sekunder berfokus terhadap informasi – informasi yang diperoleh dari objek penelitian.	positif dan signifikan terhadap layanan haji.
5.	Galuh Dwi Ardiana, Siti Fatimah, UIN Sunan Kalijaga, 2019.	“Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam	Sama – sama dalam upaya pelayanan ke jemaah haji dikantor Kementerian Agama	variable bebas dan variable terikat mengarah dalam upaya menerapkan sistem regulasi pendaftaran haji online. Untuk	Faktor penghambat keberhasilan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

No .	Nama, Perguruan Tinggi, Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
		Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah”.		memudahkan bagi pengguna pada era sekarang yang lebih sering menggunakan teknologi untuk membantu memudahkan pekerjaan. sedangkan penelitian saya variabel bebas dan variabel terikat mengarah pada kualitas layanan siskohat untuk calon jemaah haji. Seberapa berpengaruh regulasi pendaftaran haji menggunakan siskohat serta seberapa baik kualitas layannya.	dalam pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah ada dua, yakni: belum terbentuknya struktur organisasi yang mengurus Penyelenggaraan Haji Khusus, dan konten dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang belum terpenuhi secara maksimal dalam pendaftaran haji khusus.

Sumber : Data diolah peneliti

Dari beberapa temuan – temuan yang sudah didapatkan dari penelitian sebelumnya untuk menyoroti sebuah persamaan dan perbedaan utama dengan penelitian sekarang. Kelebihan penelitian yang di lakukan oleh peneliti sekarang dengan pengeksplorasian topik “Optimalisasi Sistem Informasi

Manajemen pada SISKOHAT terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi” adalah penelitian ini menggunakan desain pendekatan secara kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan ini mengarah pada penekanan hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti sendiri, dengan kata lain peneliti merupakan kunci instrumen untuk melakukan sebuah pendekatan kualitatif dan melakukan penyajian informasi yang sudah di kumpulkan peneliti dengan jenis deskriptif atau penggambaran secara utuh tanpa di buat – buat mengenai fenomena – fenomena yang terjadi saat melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Banyuwangi.

Penelitian ini mengevaluasi kualitas sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Banyuwangi sebagai indikator untuk mengetahui seberapa optimal dari penggunaan sistem yang bernama SISKOHAT dan untuk memastikan keabsahan datanya, peneliti menggunakan triangulasi sumber, triangulasi tehnik dan triangulasi data untuk menguji kredibilitas data yang sudah di kumpulkan pada saat melakukan penelitian. Variabel terikat dan variabel bebas penelitian ini mengarah pada seberapa optimal dari penggunaan sebuah *softsystem* pada pelayanan publik.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa pengoptimalan sistem informasi manajemen pada SISKOHAT mempunyai beberapa variabel terkait penggunaan SISKOHAT. Tetapi dalam menuju upaya pengoptimalan, kantor Kementerian Agama Banyuwangi sudah memberikan solusi guna untuk memecahkan permasalahan tersebut dengan mengadakan pelatihan kepada

pengguna SISKOHAT agar lebih baik dalam melakukan sebuah penggunaan sistem tersebut. Sistem pengambilan keputusan yang diperoleh melalui pengevaluasian menyeluruh mulai dari perangkat yang digunakan untuk menjalankan SISKOHAT, alat penunjang lainnya seperti mouse, printer, flashdisk, kamera dll. serta *interface* yang ada dalam SISKOHAT juga turut andil untuk menunjukkan variabel dari seberapa optimal dari penggunaan SISKOHAT di Kementerian Agama Banyuwangi.

## **B. Kajian Teori**

### **1. Sistem Informasi Manajemen (SIM)**

#### **a. Pengertian**

Sistem Informasi Manajemen (SIM) berfungsi sebagai alat vital dalam organisasi, tidak hanya memfasilitasi pemrosesan transaksi tetapi juga memberikan dukungan komprehensif untuk proses pengambilan keputusan manajerial. James A. O'Brien mendefinisikan SIM terdiri dari penggabungan sinergis antara sumber daya manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan penyimpanan data. Fungsi utamanya berkisar pada pengumpulan, transformasi, dan penyebaran informasi yang penting bagi manajemen organisasi.<sup>12</sup>

Sebuah SIM berfungsi sebagai jaringan individu dan teknologi yang terintegrasi, yang diarahkan untuk menyediakan informasi yang diperlukan untuk memfasilitasi operasi manajerial dan penyusunan strategi dalam sebuah organisasi. Mengoperasikan SIM melibatkan

---

<sup>12</sup>Yulis Nuryanti, "Kajian Penerapan Sistem Informasi Akademik Dengan Menggunakan Metode Pieces Dalam Meningkatkan Kepuasan Civitas Akademika Stie-Stmik Insan Pembangunan," *Insan Pembangunan Sistem Informasi dan Komputer (IPSIKOM)* 5.2 (2018).

pemanfaatan perangkat keras, aplikasi perangkat lunak, serta kerangka kerja prosedural untuk model manajemen dan pengambilan keputusan, yang semuanya disalurkan melalui terminal data. Bertindak sebagai penghubung antara keahlian manusia dan investasi modal, SIM mengemban tanggung jawab untuk mengumpulkan dan memproses data, sehingga menghasilkan wawasan yang dapat ditindaklanjuti yang penting untuk perencanaan dan pengawasan upaya organisasi di berbagai strata hierarki.<sup>13</sup>

Sistem Informasi Manajemen (SIM) lebih dari sekadar sistem untuk memproses transaksi SIM adalah alat canggih yang mendukung fungsi manajemen dalam organisasi dengan menyediakan pemrosesan dan dukungan informasi yang komprehensif. Menurut James A. O'Brien, SIM terdiri dari orang-orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang bekerja sama untuk mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi ke seluruh organisasi.

SIM dapat dianggap sebagai sistem yang kompleks yang mengintegrasikan keahlian manusia dengan infrastruktur teknologi untuk menyediakan informasi yang mendukung operasi manajemen dan proses pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Dalam praktiknya, SIM bergantung pada perangkat keras, perangkat lunak, prosedur manajemen, model keputusan, dan terminal data agar dapat

---

<sup>13</sup> Chr. Jimmy L. Gaol, *Sistem informasi manajemen* (Jakarta: Grasindo, 2008), Hal. 32.

berfungsi secara efektif. Berfungsi sebagai penghubung sumber daya manusia dan sumber daya modal dalam suatu organisasi, SIM bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan memproses data untuk menghasilkan informasi yang berguna untuk berbagai tingkat manajemen, membantu dalam perencanaan dan pengendalian kegiatan organisasi.

b. Fungsi Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Pemanfaatan fungsi sistem informasi mencakup spektrum tujuan penting, yang bertujuan untuk mengoptimalkan efisiensi dan efektivitas organisasi. Di antara fungsi-fungsi ini adalah:

1) Meningkatkan Aksesibilitas Data

Fungsi utama dari SIM adalah untuk menyederhanakan aksesibilitas data, memastikan bahwa pengguna dapat mengambil informasi yang relevan dengan cepat dan akurat tanpa perlu perantara dalam sistem informasi. Dengan memfasilitasi akses langsung ke data, SIM memberdayakan pengguna untuk membuat keputusan yang tepat dengan cepat, sehingga meningkatkan kelincahan dan daya tanggap operasional.

2) Mendorong Pengembangan Keterampilan

SIM memainkan peran penting dalam mengembangkan kompetensi dan keahlian yang diperlukan di antara pengguna untuk memanfaatkan sistem informasi secara efektif. Melalui inisiatif pelatihan dan program pengembangan keahlian, SIM berusaha

untuk membekali individu dengan kemahiran untuk memanfaatkan teknologi informasi secara kritis, sehingga memaksimalkan utilitas dan kemanjuran sumber daya organisasi.

### 3) Memfasilitasi Perencanaan yang Efektif

Aspek integral dari fungsi SIM terletak pada memfasilitasi proses perencanaan dalam organisasi. Dengan memberikan wawasan data yang komprehensif dan tepat waktu kepada para pemangku kepentingan, SIM memberdayakan proses pengambilan keputusan manajerial, memungkinkan perumusan rencana strategis dan cetak biru operasional yang selaras dengan tujuan organisasi dan dinamika pasar.

### 4) Mengidentifikasi Kesenjangan Keterampilan

SIM berfungsi sebagai alat diagnostik untuk mengidentifikasi dan mengatasi kekurangan keterampilan dalam kerangka kerja organisasi. Dengan menganalisis interaksi pengguna dan metrik kinerja secara sistematis, SIM dapat melihat area-area di mana pelatihan tambahan atau inisiatif pengembangan keterampilan diperlukan, sehingga menumbuhkan budaya peningkatan berkelanjutan dan pertumbuhan profesional.

### 5) Memandu Keputusan Investasi:

Fungsi penting lainnya dari SIM adalah membantu para pemimpin organisasi dalam membuat keputusan investasi yang tepat yang berkaitan dengan sistem informasi. Dengan menilai

implikasi biaya-manfaat dan potensi keuntungan yang terkait dengan berbagai investasi teknologi, SIM memfasilitasi alokasi sumber daya yang bijaksana, memastikan pemanfaatan aset modal dan teknologi yang optimal.

#### 6) Mengantisipasi Implikasi Ekonomi

SIM memungkinkan organisasi untuk mengantisipasi dan memahami konsekuensi ekonomi dari sistem informasi dan teknologi yang sedang berkembang dengan melakukan analisis biaya - manfaat yang komprehensif dan latihan perencanaan skenario, SIM melengkapi para pengambil keputusan dengan wawasan yang diperlukan untuk menavigasi lanskap teknologi yang terus berkembang dengan bijaksana, memitigasi risiko, dan memanfaatkan peluang di pasar yang semakin dinamis.<sup>14</sup>

#### c. Sistem Pengambil Keputusan

Sistem pengambilan keputusan merupakan kerangka kerja penting yang mengarahkan aplikasi komputer ke proses pengambilan keputusan manajerial. Peter G.W. Keen sebagai pelopor yang bekerja sama dengan Scott Morton di MIT, sistem pengambil keputusan menggambarkan tiga tujuan utama yang sangat penting untuk keampuannya:

#### 1) Membantu Manajer dalam Memecahkan Masalah Semi-Terstruktur

<sup>14</sup> YC Suwarni Tri, *Sistem Informasi Manajemen* (Yogyakarta: Pen. Universitas Atmajaya, 2006), Hal. 33.

Kapasitas sistem untuk membantu para manajer dalam menyelesaikan masalah semi-terstruktur dapat meningkatkan kecakapan pengambilan keputusan dalam konteks organisasi dengan menyediakan alat analisis dan wawasan data yang dapat memberdayakan para manajer untuk mengambil keputusan yang kompleks dengan kejelasan dan ketepatan.

### 2) Mendukung Manajer Tanpa Menggantikan Mereka

Sistem pengambil keputusan dirancang untuk melengkapi ketajaman manajerial, bukan menggantikannya dengan menyediakan informasi tambahan dan kemampuan analitis dan untuk meningkatkan kemandirian manajerial dengan mempertahankan peran penting penilaian dan intuisi manusia dalam proses pengambilan keputusan.

### 3) Meningkatkan Efektivitas Manajerial

Inti dari sistem pengambil keputusan adalah keharusan untuk meningkatkan efektivitas upaya pengambilan keputusan manajerial. Melalui penyediaan analisis data real-time, pemodelan skenario, dan algoritma prediktif, sistem pengambil keputusan ini memberdayakan manajer untuk membuat keputusan yang tepat dengan cepat dan tegas, sehingga mengoptimalkan kinerja dan hasil organisasi.

Sistem pengambil keputusan memiliki beberapa karakteristik yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan spesifik para pengambil keputusan untuk memenuhi tujuan tersebut yang di antaranya :

1) Interaktivitas:

Inti dari sistem pengambil keputusan terletak pada antarmuka pengguna yang interaktif, yang memfasilitasi akses tanpa batas ke sumber daya data dan informasi yang relevan. Dengan memungkinkan pengguna untuk mengatur dan mengelola kumpulan data dengan mudah, sistem ini memastikan proses pengambilan keputusan yang cepat dan intuitif.

2) Fleksibilitas:

sistem pengambi keputusan menunjukkan fleksibilitas yang melekat, mengakomodasi beragam variabel input dan metodologi pemrosesan untuk menghasilkan spektrum jalur keputusan alternatif.

Dengan memanfaatkan algoritma dan teknik pemodelan yang canggih, hal ini dapat memberdayakan pengguna untuk mengeksplorasi berbagai skenario keputusan dan menilai implikasinya secara komprehensif.

3) Kualitas Data:

Ciri khas sistem pengambil keputusan adalah kemampuannya untuk memasukkan dan memproses input data subjektif berkualitas tinggi dari pengguna baik matrik yang dapat diukur maupun penilaian kualitatif, sistem pengambil keputusan ini menggunakan

algoritma yang canggih untuk mengintegrasikan beragam sumber data dan memperoleh wawasan yang dapat ditindaklanjuti dengan presisi dan akurasi.

#### 4) Ketelitian Prosedural:

Tertanam dalam sistem pengambil keputusan adalah kerangka kerja prosedural yang kuat, yang mencakup metodologi formal dan pendekatan berbasis pakar yang disesuaikan dengan domain masalah tertentu. Baik berakar pada formulasi matematika atau algoritma, kerangka kerja prosedural ini memungkinkan untuk mengatasi tantangan keputusan yang kompleks secara sistematis dan efektif.<sup>15</sup>

#### d. Komponen Sistem Informasi Manajemen (SIM)

##### 1) Komponen *Hardware* (Perangkat Keras)

###### a. *Monitor*

*Monitor* berfungsi sebagai media output tampilan visual yang difasilitasi oleh VGA (*Video Graphics Array*) Card. Seiring berjalannya waktu, evolusi monitor komputer telah mengalami kemajuan dari monitor tabung hitam-putih menjadi monitor berwarna, dan diperkenalkannya teknologi VGA.

<sup>15</sup> Brien James, *Pengantar Sistem Informasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2006).

*b. Printer*

Printer berfungsi sebagai perangkat periferal yang digunakan untuk menghasilkan output hard copy dari dokumen digital atau konten yang dihasilkan komputer ke media kertas.

*c. Mouse*

Mouse adalah perangkat penunjuk yang digunakan untuk menavigasi dan berinteraksi dengan antarmuka pengguna grafis yang ditampilkan di layar monitor, yang memfasilitasi input dan kontrol pengguna.

*d. Hardisk (HDD).*

*Hardisk* merupakan media penyimpanan data permanen dalam sistem komputer, yang mampu menyimpan data meskipun tanpa daya listrik. Terdiri dari cakram magnetik, hard drive menyimpan dan mengambil data untuk pemrosesan dan pengambilan selanjutnya.

2) *Software* (Perangkat Lunak)

Perangkat lunak mencakup program yang diinstal pada sistem komputer untuk memungkinkan berbagai aktivitas dan fungsi. Sistem operasi (OS) adalah komponen perangkat lunak mendasar yang bertanggung jawab untuk mengelola sumber daya perangkat keras dan memfasilitasi operasi sistem. Selain sistem operasi, aplikasi perangkat lunak seperti pengolah kata dan peramban web

meningkatkan produktivitas pengguna dan memungkinkan tugas-tugas tertentu.

### 3) *Brainware*

*Brainware* mencakup individu yang terlibat dalam kegiatan pemanfaatan komputer dan sistem pemrosesan data, yang dikategorikan ke dalam tiga tingkatan berdasarkan peran dan tanggung jawab mereka:

#### a. *System Analyst*

Analisis sistem menjalankan tugas penting untuk meneliti, merencanakan, mengkoordinasikan, dan merekomendasikan perangkat lunak dan sistem yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi bisnis. Mereka memainkan peran penting dalam siklus pengembangan sistem, memastikan keselarasan dengan tujuan dan persyaratan organisasi.

#### b. *Administrator*

*Administrator* bertugas mengelola sistem operasi dan program yang digunakan dalam sistem komputer atau jaringan. Mereka mengawasi konfigurasi sistem, protokol keamanan, dan memastikan kelancaran operasi infrastruktur TI untuk mendukung tujuan organisasi.

#### c. *Operator*

*Operator* adalah pengguna akhir yang berinteraksi dengan sistem komputer dan aplikasi untuk memenuhi tugas atau fungsi

tertentu. Tanggung jawab mereka biasanya melibatkan penggunaan aplikasi perangkat lunak yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam konteks organisasi.

#### 4) Prosedur

Prosedur mencakup seperangkat aturan dan pedoman yang mengatur pengoperasian sistem komputer, mirip dengan kebijakan organisasi yang mendikte operasi sistem. Prosedur-prosedur ini menggambarkan protokol standar dan alur kerja untuk mengatur penggunaan sistem, memastikan integritas data, dan mempromosikan efisiensi operasional dalam kerangka kerja organisasi.<sup>16</sup>

#### e. Peranan Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi

Manajemen tidak dapat mengabaikan sistem informasi karena sistem informasi memainkan peran yang krusial di dalam organisasi. Sistem informasi ini sangat mempengaruhi secara langsung bagaimana manajemen mengambil keputusan, membuat rencana, dan mengelola para pegawainya, serta meningkatkan Sasaran kinerja yang hendak dicapai, sistem informasi memainkan peran yang sangat besar dan berpengaruh di dalam organisasi karena semakin tingginya kemampuan teknologi komputer dan Semakin mudahnya biaya pemanfaatan teknologi komputer tersebut. Semakin baiknya kemampuan komputer

---

<sup>16</sup> Laudon Kenneth C., *Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta: Salemba Empat, 2008).

telah menghasilkan jaringan komunikasi yang dapat digunakan organisasi untuk melakukan akses informasi dengan cepat dari berbagai penjuru dunia serta untuk mengendalikan Aktivitas yang tidak terbatas pada ruang dan waktu.<sup>17</sup>

f. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen

Evaluasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) sangat penting dalam mengukur keampuannya dalam meningkatkan kinerja organisasi dan memandu upaya di masa depan. Proses evaluatif ini mencakup berbagai dimensi, yang meliputi penilaian di berbagai tingkat tingkatan hirarki:

1) Evaluasi Keseluruhan Sistem Informasi

Pada tingkat ini, fokusnya adalah pada penilaian fungsionalitas dan kinerja SIM secara keseluruhan dalam konteks organisasi.

2) Evaluasi Sistem Perangkat Keras/Perangkat Lunak

Aspek ini melibatkan pemeriksaan komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang membentuk infrastruktur SIM untuk memastikan keandalan, efisiensi, dan kompatibilitasnya.

3) Evaluasi Aplikasi

Penekanannya terletak pada penilaian kegunaan praktis dan efektivitas aplikasi tertentu yang digunakan dalam kerangka kerja SIM untuk memenuhi tujuan organisasi.

---

<sup>17</sup> M. Scott George, *Prinsip – prinsip Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002).

Tujuan yang mendasari evaluasi SIM meliputi:

1) Menilai Kemampuan Teknis

Hal ini mencakup evaluasi kecakapan teknologi dari infrastruktur SIM, yang meliputi komponen perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan.

2) Mengevaluasi Implementasi Operasional

Tujuan ini berpusat pada penilaian keefektifan penerapan dan pemanfaatan SIM dalam alur kerja operasional, memastikan keselarasan dengan tujuan dan sasaran organisasi.

3) Menilai Pemanfaatan

Pemanfaatan sumber daya dan fungsi SIM diteliti untuk menentukan sejauh mana para pemangku kepentingan organisasi memanfaatkan sistem ini untuk meningkatkan produktivitas dan pengambilan keputusan.

Evaluasi SIM meliputi:

1) Menilai Sistem Perangkat Keras/Perangkat Lunak yang ada

Hal ini mencakup evaluasi kinerja dan kesesuaian konfigurasi perangkat keras dan perangkat lunak yang ada dibandingkan dengan kebutuhan organisasi.

2) Menilai Sistem Baru atau Sistem Pengganti

Kelayakan dan keefektifan sistem perangkat keras dan perangkat lunak yang diusulkan atau yang baru diimplementasikan

diteliti untuk mengukur potensi kontribusinya terhadap tujuan organisasi.

3) Mengevaluasi Aplikasi SIM

Aplikasi spesifik dalam kerangka kerja SIM dinilai untuk memastikan keefektifannya dalam memenuhi kebutuhan organisasi dan meningkatkan efisiensi operasional.

**2. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT)**

a. Definisi SISKOHAT

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), yang biasa dikenal dengan singkatan SISKOHAT, merupakan sistem pengelolaan data dan informasi yang komprehensif untuk penyelenggaraan ibadah haji. Sistem canggih ini memfasilitasi komunikasi secara *online* dan *real-time* di antara berbagai kepentingan, termasuk Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH), Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota di seluruh Indonesia, serta otoritas pusat.

SISKOHAT menandai transisi yang signifikan dari proses registrasi manual tradisional ke sistem otomatis, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang canggih. Transformasi ini tidak hanya berlaku di Indonesia, tetapi juga di Arab Saudi, untuk memastikan kelancaran pengelolaan ibadah haji dan umrah. Sistem ini

menawarkan banyak keuntungan, meningkatkan efisiensi dan pengalaman pengguna.<sup>18</sup>

Salah satu manfaat utama dari SISKOHAT adalah kemampuannya untuk menghitung jumlah total dana setoran BPIH secara *real-time*. Fitur ini memastikan bahwa transaksi dan pencatatan keuangan selalu mutakhir dan akurat, sehingga memudahkan pengelolaan keuangan yang lebih baik. Selain itu, sistem ini juga memungkinkan pendaftaran haji sepanjang tahun, sehingga calon jamaah dapat melakukan pendaftaran tanpa gangguan.

Keuntungan penting lainnya adalah terciptanya basis data jamaah yang terorganisir dengan baik dan terstruktur. Basis data ini tidak hanya menyederhanakan proses administrasi tetapi juga meningkatkan akurasi dan aksesibilitas informasi jamaah. Selain itu, SISKOHAT menyediakan akses yang cepat dan mudah ke informasi mengenai status dan lokasi jamaah haji, yang sangat bermanfaat bagi masyarakat dan pihak berwenang yang bertanggung jawab untuk mengelola ibadah haji.

#### b. Tujuan SISKOHAT

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dirancang dengan beberapa tujuan utama untuk meningkatkan pengelolaan dan aksesibilitas informasi terkait haji.

Tujuan-tujuan ini ditujukan untuk meningkatkan pengalaman bagi

---

18 Zahrotun Munawaroh, M. Mudhofi and Dedy Susanto, "Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji," *Jurnal Ilmu Dakwah* 35.2, (2017) : 225-248.

calon jemaah haji, jemaah haji yang sedang menunaikan ibadah haji, dan masyarakat umum.

Pertama, SISKOHAT bertujuan untuk memastikan bahwa calon jemaah haji dan masyarakat memiliki pemahaman yang jelas tentang semua kebijakan pemerintah yang terkait dengan bimbingan dan penyelenggaraan ibadah haji baik di Indonesia maupun di Arab Saudi. Transparansi ini sangat penting untuk membangun kepercayaan dan memastikan bahwa semua pemangku kepentingan mendapatkan informasi yang cukup tentang proses dan peraturan yang berlaku.

Kedua, sistem ini menyediakan layanan informasi haji yang komprehensif. Layanan ini melayani calon jemaah haji, jemaah haji saat ini, dan masyarakat umum, memastikan bahwa setiap orang memiliki akses ke informasi yang mereka butuhkan. Hal ini termasuk rincian tentang prosedur pendaftaran, pengaturan perjalanan, dan aspek-aspek penting lainnya dari ibadah haji.

Ketiga, SISKOHAT bertujuan untuk memberikan layanan informasi ini secara profesional. Profesionalisme ini memastikan bahwa informasi disebarkan dengan cepat, akurat, dan dapat diandalkan, memenuhi standar tinggi yang diharapkan oleh publik.

Keempat, sistem ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman calon jemaah haji dan masyarakat tentang haji. Dengan menyediakan sumber daya dan informasi

pendidikan, SSKOHAT membantu menciptakan jemaah haji yang terinformasi dan mandiri yang siap untuk perjalanan spiritual mereka.

Kelima, SSKOHAT memungkinkan calon jemaah haji dan masyarakat untuk mengakses semua data dan informasi terkait haji, baik secara langsung maupun tidak langsung. Aksesibilitas ini memastikan bahwa setiap orang dapat terus mendapatkan informasi tentang perkembangan dan persyaratan terbaru.

Keenam, sistem ini memungkinkan calon jemaah dan masyarakat untuk tetap mendapatkan informasi terbaru tentang semua program dan kegiatan yang terkait dengan persiapan haji. Hal ini termasuk inisiatif yang sedang berlangsung dan yang akan datang di Indonesia dan Arab Saudi, memberikan gambaran yang komprehensif tentang proses persiapan haji.

Ketujuh, SSKOHAT memfasilitasi pertukaran berita haji antara berbagai pusat informasi haji di tingkat kota, provinsi, dan pusat. Jaringan komunikasi ini memastikan bahwa informasi yang konsisten dan terkini di seluruh Wilayah.

Terakhir, sistem ini berfungsi sebagai sumber daya yang berharga bagi para pembuat kebijakan dan sektor terkait. Dengan menyediakan informasi yang rinci dan akurat, SSKOHAT mendukung

pengembangan kebijakan dan strategi yang efektif yang berkontribusi pada kelancaran dan efisiensi penyelenggaraan ibadah haji.<sup>19</sup>

c. Peran dan Fungsi SISKOHAT

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) memainkan peran penting dalam pengelolaan dan koordinasi ibadah haji yang efisien, mencakup berbagai fungsi yang dirancang untuk menyederhanakan proses dan meningkatkan pelayanan. Peran dan fungsi utama sistem ini meliputi:

1) Pendaftaran dan Manajemen Basis Data: SISKOHAT memfasilitasi pendaftaran jemaah dan petugas haji, memelihara database yang komprehensif dan terkini. Hal ini memastikan bahwa semua informasi yang relevan dicatat secara akurat dan mudah diakses untuk keperluan administrasi.

2) Pemrosesan Dokumen Haji: Sistem ini mengelola pemrosesan dokumen-dokumen penting haji, memastikan bahwa semua dokumen yang diperlukan diselesaikan secara efisien dan benar. Hal ini termasuk memverifikasi keaslian dan kelengkapan dokumen yang diserahkan oleh jemaah dan petugas.

3) Penerbitan Dokumen Administrasi Perjalanan Ibadah Haji (DAPIH): SISKOHAT bertanggung jawab untuk menerbitkan dokumen administrasi perjalanan yang diperlukan, yang dikenal

---

19 Suzami, Ardi And Chairul Hudaya, "Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa," *Jurnal Tambora* 5.2, (2021): 97-104.

sebagai DAPIH. Dokumen-dokumen ini sangat penting untuk koordinasi dan manajemen pengaturan perjalanan haji.

- 4) Pemrosesan Pembayaran BPIH secara online: Sistem ini memungkinkan pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) secara online melalui Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH). Hal ini memudahkan proses transaksi keuangan yang lancar dan aman bagi para calon jamaah haji.
- 5) Implementasi Sistem Akuntansi BPIH: SSKOHAT menggabungkan sistem akuntansi yang kuat untuk mengelola pembayaran BPIH. Sistem ini memastikan pelacakan dan pelaporan yang akurat dari semua transaksi keuangan yang terkait dengan ibadah haji.
- 6) Manajemen Proses Pembatalan: Sistem ini mengawasi proses pembatalan, memastikan bahwa permintaan penarikan diri dari ibadah haji ditangani secara efisien dan pengembalian dana atau penyesuaian yang diperlukan diproses secara tepat waktu.
- 7) Kompilasi Manifes dan Kelompok Terbang (Kloter): SSKOHAT memainkan peran penting dalam mengatur dan menyusun manifes penerbangan dan mengelompokkan jamaah ke dalam kelompok penerbangan, yang dikenal sebagai kloter. Hal ini membantu dalam mengelola logistik pengangkutan jamaah haji dari dan ke Arab Saudi.

- 8) Memantau Ketepatan Waktu Penerbangan (OTP): Sistem ini memantau kinerja tepat waktu penerbangan yang membawa jamaah. Hal ini memastikan bahwa setiap penundaan atau masalah segera ditangani, membantu menjaga kelancaran dan ketepatan waktu jadwal perjalanan.
- 9) Pemantauan Kesehatan Jemaah Haji: SSKOHAT memiliki fungsi untuk memantau status kesehatan jamaah haji. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa setiap masalah medis diidentifikasi dan ditangani dengan segera, menjaga kesejahteraan jamaah selama perjalanan mereka.
- 10) Pemantauan Operasional di Indonesia dan Arab Saudi: Sistem ini menyediakan pemantauan yang komprehensif terhadap operasional haji baik di Indonesia maupun di Arab Saudi. Hal ini memastikan bahwa semua aspek ibadah haji, mulai dari logistik hingga pelayanan, berjalan dengan lancar dan efisien.<sup>20</sup>

### 3. Pelayanan

#### a. Definisi Pelayanan

Istilah "pelayanan" dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai usaha memenuhi kebutuhan orang lain, biasanya dengan memperoleh imbalan, baik berupa uang maupun barang. Arti kata "layanan" dalam bahasa Indonesia dapat berubah tergantung pada penggunaan dan imbuhan. Kata benda "pelayan", yang berarti

<sup>20</sup> Yuliani, H., Sarbini, A. dan Herman H., "Implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) dalam Transparansi Informasi kepada Calon Jemaah Haji," *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 1.2, (2016): 102-120.

"orang yang melayani", berubah menjadi kata kerja "melayani", yang berarti "melayani", dan selanjutnya berkembang menjadi "pelayanan", yang berarti "jasa". Dengan demikian, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan orang lain.<sup>21</sup>

Para ahli juga telah memberikan definisi yang beragam tentang pelayanan:

1) Suparlan

Suparlan mendefinisikan pelayanan sebagai upaya memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain, yang dapat berupa materi maupun non-materi, yang memungkinkan orang tersebut dapat mengatasi dan menyelesaikan masalahnya sendiri. Definisi ini menekankan pada peran pelayanan yang bersifat suportif dalam pemecahan masalah.<sup>22</sup>

2) Moenir

Menurut Moenir, seperti yang diuraikan dalam bukunya tentang manajemen pelayanan umum di Indonesia, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas langsung yang dilakukan orang lain. Moenir menekankan bahwa pelayanan melibatkan upaya komprehensif dari seorang individu untuk mencapai kepuasan dengan memenuhi kebutuhan orang lain.

---

<sup>21</sup> *KBBI*, 2003: 464

<sup>22</sup> M. Suparlan, *Manajemen Berbasis Sekolah: dari Teori sampai dengan Praktik* (Jakarta :Bumi Aksara, 2022).

Fokusnya di sini adalah pada interaksi langsung dan niat untuk memenuhi kebutuhan tersebut.<sup>23</sup>

Berdasarkan perspektif tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang melibatkan interaksi langsung antara individu atau antara individu dengan mesin. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk memberikan kepuasan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan mereka secara efektif. Oleh karena itu, layanan tidak hanya merupakan proses transaksional tetapi juga proses interpersonal, di mana kualitas interaksi memainkan peran penting dalam mencapai hasil yang diinginkan yaitu kepuasan dan penyelesaian masalah.

b. Kualitas Pelayanan / *Service Quality*

Konsep "kualitas" memiliki banyak segi, mencakup berbagai interpretasi dan makna yang mungkin berbeda di antara individu. Hal ini dapat menunjukkan kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kesesuaian untuk perbaikan berkelanjutan, bebas dari cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan, atau hanya membangkitkan kebahagiaan. Mengenai konteks pelayanan publik, kualitas merupakan hasil komposit yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk sistem pelayanan, sumber daya manusia yang memberikan pelayanan, pendekatan strategis, dan interaksi pelanggan.

---

<sup>23</sup> Moenir dan Ari Soenanda, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia* (Jakarta: Perpustakaan STIK Bumi Aksara, 2008), 26.

Menurut Crosby, Lethimen, dan Wyckoff, kualitas layanan memerlukan perhatian yang cermat terhadap detail, yang bertujuan untuk mencapai tingkat keunggulan yang membutuhkan pemantauan dan penyempurnaan secara terus menerus untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan yang terus berkembang. Kualitas layanan dianggap sebagai tingkat keunggulan yang dicapai dibandingkan dengan harapan pelanggan. Ketika pengalaman layanan yang sebenarnya melebihi harapan, hal ini menandakan layanan yang berkualitas tinggi. Sebaliknya, jika tidak sesuai dengan harapan, maka layanan tersebut dianggap kurang berkualitas. Ketika kenyataan sesuai dengan harapan, layanan dianggap memuaskan.

Oleh karena itu, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara penyampaian layanan aktual dan harapan pelanggan.

Hal ini bergantung pada dua faktor penting: kinerja layanan yang diberikan dan harapan yang ditetapkan oleh pelanggan. Penyedia layanan harus memahami dan memenuhi harapan pelanggan secara efektif dengan menjembatani kesenjangan antara kinerja layanan dan harapan pelanggan, penyedia layanan dapat menumbuhkan kepuasan di antara para pelanggan, yang mengarah pada persepsi positif terhadap kualitas layanan.<sup>24</sup>

c. Dimensi Kualitas Pelayanan / *Dimensions Service Quality*

---

<sup>24</sup> Dr. Taufiqurokhman, A.Ks., S.Sos., M.Si. dan Dr. Evi Satispi, SP.M.Si., *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Tangerang Selatan: UMJ Press, 2018), 34.

Parasuraman mengidentifikasi lima dimensi utama dari kualitas layanan, yang masing-masing memainkan peran penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman pelanggan:

1) *Realibility* (kehandalan)

Aspek ini mencerminkan konsistensi dan ketepatan penyampaian layanan. Hal ini berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi janji dan komitmen, memastikan bahwa layanan diberikan dengan segera, konsisten, dan tanpa kesalahan. Keandalan sangat penting dalam membangun kepercayaan dan keyakinan di antara pelanggan, karena hal ini menunjukkan komitmen penyedia layanan untuk memenuhi janjinya.

2) *Responsivisness* (daya tanggap)

Daya tanggap mengukur kesediaan dan ketepatan waktu penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan pertanyaan pelanggan. Hal ini mencakup kesiapan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan solusi tepat waktu. Waktu tunggu yang lama atau penundaan tanpa alasan yang sah dapat menodai pengalaman layanan, menggarisbawahi pentingnya tanggapan yang cepat dan penuh perhatian terhadap permintaan pelanggan.

3) *Assurance* (jaminan)

Jaminan mencakup menanamkan keyakinan dan kepercayaan kepada pelanggan dengan menunjukkan kompetensi,

pengetahuan, dan keandalan. Hal ini mencakup profesionalisme, keramahan, dan kredibilitas petugas layanan, meyakinkan pelanggan bahwa mereka berada di tangan yang tepat. Melalui jaminan, penyedia layanan meringankan kekhawatiran pelanggan dan menciptakan rasa aman, membina hubungan yang positif dan loyalitas.

4) *Empathy* (empati)

Empati melibatkan pemahaman dan empati terhadap emosi, kebutuhan, dan tantangan pelanggan. Hal ini mencakup mendengarkan dengan penuh perhatian, komunikasi yang dipersonalisasi, dan kepedulian yang tulus terhadap kesejahteraan pelanggan. Dengan menunjukkan empati, penyedia layanan membangun hubungan yang bermakna dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan dan loyalitas.

5) *Tangibles* (produk-produk fisik)

Tangibles mengacu pada aspek fisik dari penyampaian layanan, termasuk fasilitas, peralatan, dan saluran komunikasi. Elemen-elemen berwujud ini berkontribusi pada pengalaman layanan secara keseluruhan, mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas dan profesionalisme. Tangibles berfungsi sebagai representasi nyata dari komitmen penyedia layanan terhadap

keunggulan dan secara signifikan dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.<sup>25</sup>

d. Standar Pelayanan

Standar pelayanan pada pelayanan publik, kepatuhan terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan sangat penting untuk menjamin konsistensi, keandalan, dan akuntabilitas. Ridwan dan Sudrajat mengadvokasi penetapan standar pelayanan yang jelas, yang berfungsi sebagai tolok ukur bagi penyedia dan penerima layanan, yang memberikan jaminan kepastian dalam penyediaan layanan. Standar-standar ini mencakup berbagai dimensi penyediaan layanan dan berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

1) Prosedur Layanan Terstandar

Standar layanan mencakup prosedur yang ditetapkan untuk penyedia dan penerima layanan, termasuk protokol untuk menangani keluhan. Standarisasi proses memastikan keseragaman dan efisiensi dalam pemberian layanan, meminimalkan kesalahan dan ketidakkonsistenan.

2) Ketepatan Waktu Penyelesaian Layanan

Aspek penting dari standar layanan adalah jangka waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan permintaan layanan, mulai dari pengajuan aplikasi hingga penyelesaian keluhan terkait.

<sup>25</sup> Parasuraman, Valerie A., Zeithmal dan Berry Leonard L., "Servqual A Multipel Item Scale For Measuring Customer Perception of Service Quality," *Journal of Relating*, (1998): 42.

Mematuhi jadwal yang telah ditetapkan akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan di antara para penerima layanan.

### 3) Biaya Layanan yang Transparan

Standar layanan mencakup pedoman yang jelas tentang biaya layanan atau tarif, yang merinci biaya yang terkait dengan penyediaan layanan. Transparansi dalam penetapan harga memastikan keadilan dan mencegah ambiguitas atau perselisihan mengenai transaksi keuangan.

### 4) Kualitas Hasil Layanan

Standar layanan mendefinisikan hasil yang diharapkan atau hasil yang dapat diantisipasi oleh penerima layanan, sesuai dengan ketentuan dan tolok ukur kualitas yang telah ditentukan.

Memastikan konsistensi dan kecukupan hasil layanan akan memperkuat kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

### 5) Sarana dan Prasarana Pelayanan yang Memadai

Organisasi pelayanan publik berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan. Pemenuhan standar ini memastikan aksesibilitas dan kenyamanan bagi penerima layanan, sehingga meningkatkan pengalaman layanan secara keseluruhan.

#### 6) Kompetensi Penyedia Layanan

Standar layanan menentukan kompetensi yang diperlukan dari penyedia layanan, yang mencakup pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku. Memastikan bahwa penyedia layanan memiliki kualifikasi dan kemampuan yang diperlukan akan menanamkan kepercayaan diri pada pelanggan dan berkontribusi pada keunggulan layanan.<sup>26</sup>

#### e. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah metrik fundamental dalam menilai efektivitas dan kualitas pemberian layanan. Menurut Philip Kotler, hal ini mencerminkan evaluasi subjektif individu atas pengalaman mereka, membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja produk atau layanan terhadap ekspektasi mereka. Demikian pula, Engel mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi setelah pembelian, di mana kepuasan muncul ketika alternatif yang dipilih memenuhi atau melampaui harapan, sementara ketidakpuasan terjadi ketika hasil tidak sesuai dengan harapan.<sup>27</sup>

### 4. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah pendekatan sistematis yang digunakan untuk menentukan data mengevaluasi kekuatan internal, kelemahan, serta peluang dan ancaman eksternal, dengan tujuan menginformasikan dan membentuk strategi organisasi. Pendekatan ini mengutamakan

<sup>26</sup> Dr. Taufiqurokhman, A.Ks., S.Sos., M.Si Dr. Evi Satispi, SP.M.Si., *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Tangerang Selatan: UMJ Press, 2018), 122.

<sup>27</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* Edisi Milenium. (Jakarta: Prehalindo, 2000), 76.

optimalisasi kekuatan dan pemanfaatan peluang, serta mengatasi kelemahan dan mengatasi resiko.

Pengambilan keputusan strategi dalam suatu perusahaan atau organisasi memerlukan pertimbangan baik unsur internal, seperti kekuatan dan kelemahan, serta faktor eksternal, seperti peluang dan ancaman. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan faktor - faktor penting ketika melakukan analisis SWOT.

Keputusan untuk mengidentifikasi permasalahan dalam suatu organisasi, sangat penting untuk melakukan penelitian menyeluruh untuk memfasilitasi penerapan teknik yang sesuai dan efektif untuk penyelesaian masalah yang tepat. Beberapa faktor harus dipertimbangkan saat mengambil keputusan :

a. Kekuatan (*Strength*)

Kekuatan merujuk pada elemen - elemen yang dapat memberikan keunggulan bagi perusahaan, seperti keunggulan produk yang dapat diandalkan, memiliki keterampilan khusus, atau memiliki karakteristik yang memberdakan dari produk lainnya. Hal ini dapat membuat perusahaan lebih kompetitif dibandingkan dengan pesaingnya.

b. Kelemahan (*Weakness*)

Kelemahan mengacu pada keterbatasan atau kekurangan sumber daya suatu perusahaan, seperti bakat atau kompetensi yang berpotensi menghambat efektifitas organisasi. Keterbatasan sumber

daya, bakat dan kemampuan dapat menimbulkan hambatan besar terhadap efektivitas operasional suatu perusahaan. Contoh ilustratif mencakup banyak elemen seperti infrastruktur, aset moneter, kemahiran administratif, keahlian promosi dan reputasi merek.

c. Peluang (*Opportunity*)

Peluang merupakan situasi yang menguntungkan bagi perusahaan, karena dapat memberikan keuntungan. Hal ini dapat meliputi faktor - faktor dari berbagai aspek seperti demografi, sosial, politik, ekonomi, dan lingkungan. Pearce dan Robinson menyoroti bahwa peluang juga dapat berasal dari faktor internal perusahaan seperti sumber daya dan kemampuan.

d. Ancaman (*Threats*)

Ancaman merupakan unsur-unsur *eksternal* dalam lingkungan sekitar yang, jika tidak dikelola secara efektif dapat memberikan dampak buruk pada fungsi organisasi. Kehadiran ancaman dapat menimbulkan tantangan yang signifikan bagi suatu perusahaan baik pada masa kini maupun masa depan.<sup>28</sup>

Berdasarkan konteks organisasi, suatu perusahaan tunduk pada unsur-unsur internal yang terwujud sebagai kekuatan dan kelemahan. Sebaliknya, peluang dan ancaman muncul dari dunia luar dimana perusahaan beroperasi. Analisis SWOT sering dianggap sebagai metode analisis strategis yang sangat efektif. Kemanjuran instrument -

---

<sup>28</sup> Dr. Cand Suhardi, *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 90-91.

istrumen ini bergantung pada kapasitas pengambil keputusan organisasi untuk mengoptimalkan kekuatan dan memanfaatkan peluang sekaligus berupaya untuk memitigasi kelemahan internal dan mitigasi konsekuensi dari berkembangnya resiko yang memerlukan perhatian.<sup>29</sup>

**Tabel 2. 2 Matrik SWOT**

INTERNAL EKSTERNAL	STRENGTHS (S) Menentukan faktor kekuatan internal	WEAKNESS (W)
OPPORTUNITIES (O) Menentukan faktor ancaman eksternal	STRATEGY (SO) Membentuk strategi yang memanfaatkan keunggulan dalam peluang	STRATEGY (WO) Merancang strategi yang mengurangi kekurangan dalam peluang
TREATHS (T) Menentukan faktor ancaman eksternal	STRATEGY (ST) Membentuk strategi yang memanfaatkan keunggulan untuk mengatasi ancaman	STRATEGY (WT) Membentuk strategi yang meminimalisir kelemahan dan menghindari ancaman

*Internal Strategic Factor Summary* (IFAS) adalah gambaran singkat elemen strategi internal perusahaan yang disusun dengan tujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kekurangannya. *External Strategic Factor Analysis Summary* (EFAS) adalah gambaran singkat proses Analisis Faktor Strategi *Eksternal*. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor strategis eksternal suatu perusahaan,

<sup>29</sup> Weni Novandari Sulasih, *Analisis SWOT* (Banyumas: CV. Rumah Kreatif Wadas Kelir, 2022), 14.

dengan tujuan untuk mengenali peluang dan resiko dalam lingkungan *eksternal* organisasi.

#### Teknik Pembobotan

Langkah berikutnya setelah menentukan IFAS dan EFAS adalah proses pembobotan. Banyak tim yang meribatkan dalam penyusunan *renstra/corporate plan*, cenderung melakukan pembobotan dengan memperkirakan kasar, yaitu dengan mempertimbangkan kepentingan realitas setiap aspek. Oleh karena itu, alokasi bobot sering kali dilakukan dengan mendistribusikan jumlah 100% atau 1 pada setiap faktor, baik dalam ringkas analisis IFAS dan EFAS. Akibatnya, prosedur ini terkadang tampak kurang metodis. Terutama ketika metode pembobotan kurang melakukan penyelidikan komprehensif terhadap setiap aspek individu.

Metode Talu memberikan panduan singkat tentang bagaimana melakukan proses pembobotan, meskipun belum ada bukti empiris yang menguji metode ini, namun paling tidak, metode ini dianggap lebih terstruktur dibandingkan dengan menebak - nebak bobot yang seharusnya diberikan kepada setiap faktor.

Metode pembobotan IFAS dan EFAS memerlukan alokasi skor subtotal pada masing - masing kategori kekuatan dan kelemahan dalam IFAS, serta peluang dan bahaya dalam EFAS. Proses ini memerlukan penghitungan jumlah faktor yang berkaitan dengan kekuatan dan kelemahan dan selanjutnya membagi jumlah tersebut

dengan jumlah keseluruhan komponen. Demikian pula jumlah faktor yang berkaitan dengan peluang dan ancaman dikuantifikasi dan dibagi dengan jumlah total faktor.

Contoh, apabila teridentifikasi 15 faktor kekuatan dan 10 faktor kelemahan, maka bobot subtotal adalah sebagai berikut:

$$1) \text{ Kekuatan} = 15 : 25 = 0,6$$

$$2) \text{ Kelemahan} = 10 : 25 = 0,4$$

Proses pembobotan melibatkan partisipasi dari seluruh anggota tim yang dapat dilakukan secara individu. Hasil pembobotan dari masing-masing anggota tim kemudian diakulasikan dan hasilnya adalah bobot akhir yang didasarkan pada kesepakatan seluruh tim.

Setelah semua faktor kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam IFAS dan EFAS telah dibobotkan, langkah selanjutnya adalah menentukan posisi strategis organisasi melalui analisis matriks posisi. Semua nilai peringkat ini dibandingkan dengan rata - rata pesaing utama. Berikut ini adalah contoh penyusunan matriks Positioning.<sup>30</sup>

**Tabel 2. 3 Matrik IFAS**

IFAS	Bobot	rating	B x R	Keterangan
<b>KEKUATAN</b>				
Saluran Komunikasi	0,263	4	1,052	
Tingkat Pendidikan	0,168	3	0,500	
Mesin	0,125	4	2,056	
Sub Total	0,555			

<sup>30</sup> Gofur Ahmad, *Manajemen Talu Teknik Analisis Lingkungan Usaha* (Jakarta: PT Grasindo, 2009), hal 77.

KELEMAHAN				
Daya Pelayanan	0,190	1	1,000	
Keputusan Pelanggan	0,160	2	0,510	
Pendapatan perusahaan	0,095	1	0,450	
Sub Total	0,445		1,960	
Total	1			

Sumber: Buku Manajemen TALU

**Tabel 2. 4 Matrik EFAS**

EFAS	Bobot	Rating	B x R	Keterangan
PELUANG				
Daya tarik Investasi	0,250	4	1,000	
Pertumbuhan Ekonomi	0,170	3	0,510	
Pemanfaatan IT	0,150	3	0,450	
Sub Total	0,570		1,960	
ANCAMAN				
Jumlah Pesaing	0,250	1	0,160	
Produk Pesaing	0,150	1	0,150	
Stabilitas Politik	0,120	2	0,240	
Sub Total	0,430		0,710	
Total	1			

Sumber: Buku Manajemen TALU

Penjumlahan nilai individual masing-masing faktor pada tabel

IFAS dan EFAS selanjutnya dikumpulkan untuk memastikan nilai kuadran dimensi internal dan eksternal, dengan menggunakan metodologi berikut:

**Tabel 2. 5 Menentukan Posisi IFAS dan EFAS**

IFAS		EFAS	
Kategori	Subtotal (B x R)	Kategori	Subtotal (B x R)
Kekuatan (S)	2,056	Peluang (O)	1,960
Kelemahan (W)	0,605	Ancaman (T)	0,710
Total (S -W)	1,451	Total (O - T)	1,250

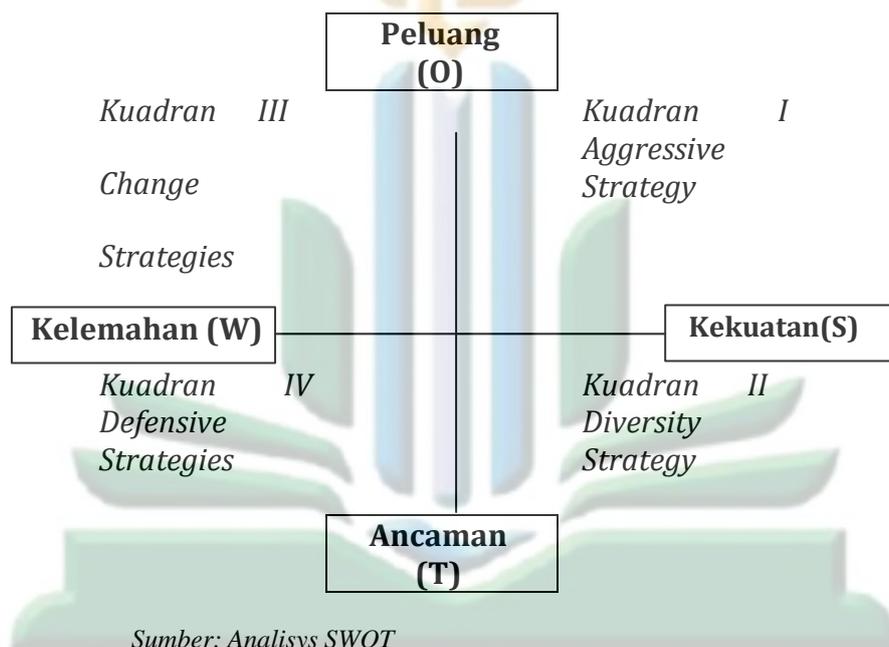
Sumber: Buku Manajemen TALU

Analisis SWOT biasanya mencakup empat aspek utama, yaitu

kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Diagram ini digunakan

untuk memvisualisasikan posisi perusahaan,, mempermudah pemahaman dan membantu dalam perumusan strategi. Diagram ini biasanya dirumuskan dalam bentuk tabel berikut:

**Gambar 2. 1 Penentuan Kuadran Matrik SWOT**



Keterangan gambar:

Kuadran I

Istilah “kuadran” mengacu pada konsep matematik yang melibatkan pembagian bidang koordinat. Strategi yang dibahas bisa disebut dengan Strategi Agresif (SO). Namanya diambil dari kecenderungannya untuk memanfaatkan peluang lingkungan semaksimal mungkin, memanfaatkan kekuatan bawaan organisasi dan keadaan yang menguntungkan untuk menghasilkan keuntungan yang signifikan bagi perusahaan. Kuadran I memiliki peluang dan kekuatan yang melekat sehingga memungkinkan perusahaan memanfaatkan prospek yang ada secara efektif. Salah satu pendekatan potensial yang

dapat digunakan dalam skenario khusus satu pendekatan potensial yang dapat digunakan dalam skenario khusus ini adalah dengan mengadvokasi penerapan strategi ekspansi yang tegas.

#### Kuadran II

Kuadran II, yang dikenal sebagai Strategi Keanekaragaman (ST), mencakup penerapan solusi berbasis kekuatan yang bertujuan untuk memitigasi bahaya yang dihadapi. Meskipun terdapat beragam ancaman, organisasi memiliki kekuatan internal yang memungkinkannya untuk menavigasi tantangan - tantangan ini. Tindakan yang direkomendasikan dalam skenario ini adalah dengan memanfaatkan kemampuan organisasi untuk memanfaatkan prospek yang bertahan lama melalui penerapan strategi diversifikasi.

#### Kuadran III

Kuadran III, yang dikenal sebagai Strategi Perubahan (WO), mengacu pada pendekatan strategis yang memanfaatkan potensi keunggulan yang ada di lingkungan eksternal untuk memitigasi kerentanan suatu organisasi. Skenario saat ini melintasi perusahaan yang memiliki prospek yang signifikan namun dihadapkan pada berbagai hambatan atau kekurangan internal. Tujuan utama organisasi yang terletak di kuadran III adalah untuk memitigasi tantangan internal organisasi guna meningkatkan kapasitas mereka dalam memanfaatkan prospek yang lebih menguntungkan.

#### Kuadran IV

Kuadran IV bisa disebut dengan kuadran Strategi Pertahanan (WT), yang mencakup serangkaian pendekatan strategi yang bertujuan memitigasi potensi kerugian yang timbul sebagai ancaman dan kelemahan. Organisasi saat ini sedang mengalami skenario genting akibat adanya berbagai ancaman dan kelemahan internal.<sup>31</sup>



---

<sup>31</sup> Weni Novandari Sulasih, *Analisis SWOT* (Banyumas: CV. Rumah Kreatif Wadas Kelir, 2022), 17.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian mencakup berbagai prosedur, teknik, alat, dan desain yang penting untuk melakukan penelitian. Metode-metode ini berfungsi sebagai landasan untuk menyelidiki setiap upaya penelitian. Pada titik krusial ini, peneliti menguraikan langkah - langkah yang diperlukan untuk mengumpulkan data terkait, yang meliputi :

#### A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Para peneliti telah memahami bahwa pendekatan yang dipilih untuk penelitian ini adalah kualitatif. Metodologi kualitatif melibatkan proses investigasi yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial dan kesulitan manusia. Metodologi kualitatif pada kerangka kerja ini, para peneliti mempelajari perspektif yang bernuansa, menganalisis narasi, memberikan wawasan yang rumit dari para partisipan, dan melakukan penyelidikan dalam pengaturan yang alami. Cara penelitian ini menuntut pengumpulan data yang cermat dan komprehensif untuk mengungkap pola dan kejadian yang mendasari dan konsisten dengan pokok bahasan yang diteliti, selaras dengan fokus penelitian awal. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif merupakan metodologi yang tepat untuk upaya ini.<sup>32</sup>

Adapun jenis penelitian yang digunakan di sini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif memerlukan penjelasan tentang kejadian - kejadian tertentu dengan terjun ke lapangan untuk mengamati dan

---

<sup>32</sup> Bakhrudin Al Habsy, "Seni Memahami Penelitian Kualitatif Dalam Bimbingan Dan Konseling: Studi Literatur," *Jurnal Konseling Andi Matappa* 1.2, (2017): 90-100.

mendokumentasikan fenomena yang dapat diamati. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang pokok bahasan, yang kemudian diuraikan dalam laporan penelitian.

## **B. Lokasi Penelitian**

Pemilihan lokasi penelitian sangat penting dalam membentuk arah penelitian. Hal ini memainkan peran penting dalam mempengaruhi hasil yang dicapai oleh para peneliti. Untuk penelitian ini, penelitian dilakukan di Kementerian Agama di Banyuwangi, yang terletak di Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur.

## **C. Subyek Penelitian**

Sugiono mengemukakan bahwa dalam penelitian kualitatif, individu yang diteliti tidak hanya disebut sebagai responden, tetapi lebih dianggap sebagai informan atau partisipan. Perbedaan ini menggarisbawahi peran aktif mereka dalam menyumbangkan wawasan dan perspektif terhadap proses penelitian. Selain itu, dalam penelitian kualitatif, subjek tidak dikategorikan sebagai sampel statistik tetapi dikonseptualisasikan sebagai sampel teoritis, karena tujuan utamanya adalah untuk menghasilkan kerangka kerja teoritis.<sup>33</sup>

Penentuan subjek penelitian dalam pendekatan kualitatif merupakan proses yang berulang dan berlangsung ketika peneliti membenamkan diri di lapangan dan berkembang melalui perjalanan penelitian.

Dalam penelitian ini, pemilihan subjek dilakukan melalui *purposive sampling*, menurut notoatmodjo *purposive sampling* sebuah metode yang

---

<sup>33</sup> Iwan Asmadi, "Analisis Motivasi Belajar Mahasiswa Program Studi Manajemen Stie Triguna Jakarta," *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial* 6.2, (2021): 341-359.

dicirikan oleh pemilihan partisipan dengan disengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dengan tujuan untuk memecahkan sebuah masalah penelitian dan memberikan nilai yang lebih komprehensif, sedangkan pada jenis *purposive sampling* yang dipilih peneliti adalah *purposive sampel expert* yang dimana sampel informan ini dibutuhkan oleh peneliti karena sudah ahli di bidang tertentu dan jarang dimiliki oleh orang lain. Syarat untuk memenuhi pengambilan sampel ini adalah kriteria yang ditetapkan oleh peneliti dan sampel yang di ambil sebagai subjek penelitian telah memenuhi kriteria peneliti. Syarat – syarat yang diperhatikan oleh peneliti unuk mengambil sampel penelitian adalah sebagai berikut :

1. Sampel berusia minimal 30 tahun.
2. Sampel adalah staf atau pegawai di bidang PHU dan Pelayanan umum Kementerian Agama Banyuwangi.
3. Sampel sudah menjadi staf atau pegawai selama 3 tahun.

Pendekatan ini menekankan pada relevansi dan keterwakilan subjek yang dipilih, sehingga meningkatkan kredibilitas dan kekayaan data kualitatif yang dikumpulkan. Berdasarkan kriteria di atas, dapat di peroleh sampel sebagai berikut :

#### 1. Staf Operator SISKOHAT

Peneliti memilih informan operator SISKOHAT yakni bapak Imam dan bapak Fauzi selaku staf dibidang PHU karena pekerjaan yang dilakukan oleh beliau yang secara langsung tentunya dalam hal ini beliau mengetahui cara kerja SISKOHAT dan pengoptimalannya terhadap

pelayanan publik. Bapak Wahid selaku staf di Kementerian Agama Banyuwangi karena dengan adanya beliau sebagai perantara peneliti dalam melakukan penelitian sehingga berjalan dengan lancar.

## 2. Kasi SSKOHAT

Peneliti memilih informan dari Kasi SSKOHAT yakni bapak H. Zaenal Abidin, S. Ag, M. Pd. I karena sebagai pimpinan di bidang PHU pasti mengetahui dan memahami apa yang terkait tentang SSKOHAT.

### **D. Metode Pengumpulan Data**

#### 1. Observasi

Observasi berfungsi sebagai alat dasar untuk memperoleh data. Secara khusus, observasi non-partisipan digunakan, di mana peneliti mencari pemahaman dari subjek yang diteliti, sehingga memudahkan observasi objektif. Nasution menyatakan bahwa observasi merupakan dasar dari ilmu pengetahuan, karena para ilmuwan mengandalkan data faktual yang bermakna untuk memahami seluk-beluk realitas. Kegiatan observasi dilakukan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur.<sup>34</sup>

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan komponen penting dalam pengumpulan data, yang berfungsi sebagai sarana untuk memperoleh wawasan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Sebagaimana dijelaskan oleh Salim dan Syahrur, dengan mengacu pada definisi Bogdan dan Biklen, wawancara

---

<sup>34</sup>Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2020), 64.

adalah sebuah dialog yang diarahkan untuk memperoleh informasi atau data tertentu. Subjek yang diwawancarai dalam penelitian ini meliputi Kasi PHU, Operator SISKOHAT, dan Pengguna SISKOHAT, yang dipilih secara strategis untuk mendapatkan data yang diperlukan sesuai dengan tujuan penelitian. Proses wawancara dilakukan dengan urutan yang terstruktur:

- a. Pemilihan individu yang akan diwawancarai.
- b. Persiapan alat wawancara yang diperlukan.
- c. Memulai dengan percakapan ringan untuk membangun hubungan.
- d. Penyusunan topik wawancara yang terstruktur untuk meningkatkan produktivitas.
- e. Penyajian informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian pada bagian akhir wawancara atau validasi wawasan yang telah dikumpulkan.
- f. Pemeliharaan catatan komprehensif yang mendokumentasikan hasil wawancara.
- g. Identifikasi kegiatan pengumpulan data berikutnya berdasarkan wawasan yang diperoleh.<sup>35</sup>

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi berfungsi sebagai metode yang sangat berharga untuk pengumpulan data, yang mencakup pencatatan informasi yang ada. Metode ini mencakup ekstraksi data dari dokumen, sehingga memperkuat validitas

---

<sup>35</sup> Salim dan Syahrur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Ciptapustaka Media, 2012), 122-123.

temuan penelitian melalui bukti-bukti yang menguatkan. Proses dokumentasi meliputi Tatanan Kerja Organisasi yang terkait dengan Kementerian Agama, sehingga memberikan landasan yang kuat untuk analisis dan interpretasi.

#### E. Analisis Data

Ranah penelitian kualitatif, analisis data merupakan fase yang sangat penting di mana informasi mentah secara cermat diteliti dan disintesis untuk mengekstrak wawasan yang bermakna.<sup>36</sup> Seperti yang dijelaskan oleh Moleong, analisis data kualitatif memerlukan upaya terpadu yang melibatkan manipulasi, organisasi, seleksi, dan sintesis data ke dalam unit-unit yang koheren, memfasilitasi pemahaman dan diseminasi kepada orang lain. Dalam penelitian ini, metodologi analisis data kualitatif deskriptif, seperti yang dikonseptualisasikan oleh Miles dan Huberman, digunakan. Pendekatan ini menekankan pada penyajian dan pemeriksaan data faktual secara sistematis untuk mendorong pemahaman yang lebih mendalam dan konsensus di antara para pemangku kepentingan. Khususnya, metode analisis deskriptif mengutamakan penyajian data secara berurutan atau sistematis tanpa mendalami kerangka penjelasan.<sup>37</sup> Teknik analisis data yang diuraikan oleh Miles dan Huberman meliputi:

##### 1. Pengumpulan data

---

<sup>36</sup> Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Peneliti* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 120.

<sup>37</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), 10.

Pengumpulan data berfungsi sebagai landasan dari upaya penelitian yang efektif, memfasilitasi perolehan informasi yang relevan.<sup>38</sup> Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, para peneliti menggunakan berbagai metode termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data yang komprehensif.

## 2. Reduksi data

Patilima menekankan bahwa reduksi data merupakan langkah penting dalam proses analisis, yang melibatkan penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi catatan lapangan. Proses ini berfungsi untuk menyaring data mentah, menghilangkan elemen-elemen yang tidak relevan, dan menjelaskan pola-pola kunci yang penting untuk menarik kesimpulan yang bermakna.

## 3. Penyajian data

Menurut Miles dan Huberman, penyajian data memerlukan penataan informasi dengan cara yang kondusif untuk memunculkan ketertarikan dan menginformasikan pengambilan keputusan. Penelitian kualitatif sering kali menggunakan teks naratif untuk menyampaikan temuan, dilengkapi dengan beragam format seperti diagram alir, bagan, dan deskripsi singkat. Format presentasi seperti itu memberikan wawasan kepada peneliti tentang fenomena yang sedang berlangsung dan memandu tindakan selanjutnya.

## 4. Penarikan simpulan dan verifikasi

---

<sup>38</sup> Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, ed. by Husnu Abadi Pertama (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020), 56.

Puncak dari analisis data berujung pada penarikan kesimpulan dan verifikasi keabsahannya. Seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, esensi dari temuan penelitian terletak pada penarikan kesimpulan yang definitif berdasarkan teknik penalaran induktif atau deduktif. Kesimpulan ini merangkum pendapat akhir yang berasal dari deskripsi atau keputusan sebelumnya, yang berfungsi sebagai resolusi untuk masalah penelitian yang dirumuskan. Namun, sangat penting untuk mengakui sifat sementara dari penelitian kualitatif, di mana rumusan masalah dan titik fokus berkembang secara dinamis selama penelitian lapangan.

#### **F. Keabsahan Data**

Memastikan validitas data merupakan upaya penting dalam penelitian, yang membutuhkan metodologi yang ketat untuk memastikan kredibilitasnya.

Salah satu metode yang digunakan adalah triangulasi, di mana berbagai sumber atau teknik digunakan untuk menguatkan temuan dan meningkatkan kekuatan hasil penelitian. Triangulasi berfungsi sebagai sarana untuk memvalidasi dan mengotentikasi data melalui referensi silang dengan sumber atau metode alternatif. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan melalui pendekatan-pendekatan berikut:<sup>39</sup>

##### **1. Triangulasi Tehnik**

Triangulasi tehnik berfungsi untuk memvalidasi kredibilitas data dengan melakukan validasi silang terhadap informasi yang diperoleh

---

<sup>39</sup> Iskandar, *Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)* (Jakarta: Gaung Persada Press, 2009), 230.

melalui metode yang berbeda dari sumber yang sama. Sebagai contoh, data yang diperoleh dari wawancara diverifikasi silang melalui observasi dan dokumentasi. Pendekatan ini memfasilitasi penilaian keandalan data yang komprehensif, karena ketidakkonsistenan atau ketidaksesuaian dapat diidentifikasi dan dijelaskan. Langkah-langkah prosedural yang terlibat dalam triangulasi teknik meliputi:

- a. Peneliti mempersiapkan bahan masalah penelitian untuk kemudian dijadikan pertanyaan.
- b. Peneliti menggunakan wawancara terstruktur dan observasi atau melakukan pengamatan.
- c. Peneliti membandingkan informasi yang didapat dengan metode pengumpulan data lainnya yang berbeda untuk menguji kredibilitas datanya.

## 2. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berperan penting dalam mengevaluasi kredibilitas data dengan melakukan referensi silang terhadap informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Langkah-langkah prosedural yang terlibat dalam triangulasi sumber meliputi:<sup>40</sup>

- a. Peneliti mengumpulkan dan mengevaluasi hasil penelitian dari berbagai sumber melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.
- b. Peneliti melakukan perbaikan kesalahan melalui referensi silang data.
- c. Peneliti melakukan permintaan informasi tambahan.

---

<sup>40</sup> Prof. Dr. Lexy Moleong, *Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), 87.

d. Peneliti melakukan penilaian kecukupan data secara keseluruhan.<sup>41</sup>

Peneliti mengujikan kredibilitas data menggunakan triangulasi sumber dengan selain menggunakan wawancara, juga dengan menggunakan observasi terlibat, dokumen tertulis, catatan resmi, gambar, foto dan sebagainya.

### 3. Triangulasi Data atau Waktu

Triangulasi data atau waktu adalah cara untuk mengumpulkan data dengan waktu yang berbeda dan membandingkan data yang sudah didapatkan dari berbagai waktu, peneliti dapat menganalisis data yang sudah dikumpulkan apakah datanya relevan guna untuk menguji kebenaran atau keabsahan datanya. Langkah-langkah prosedural yang terlibat dalam triangulasi sumber meliputi :

- a. Peneliti menentukan sumber informasi untuk integritas data.
- b. Peneliti memperkuat keakuratan data yang dikumpulkan dengan melakukan pengumpulan data dari berbagai waktu yang berbeda.
- c. Peneliti menguji kredibilitas data melalui pengumpulan data dengan waktu yang berbeda.

### G. Tahap – Tahap Penelitian

Moleong menguraikan tiga tahap yang berbeda yang tidak terpisahkan dari proses penelitian: tahap pra-lapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan tahap analisis data.<sup>42</sup> Tahap-tahap ini menawarkan kerangka kerja terstruktur

<sup>41</sup> M. Burhan Bungis, *Penelitian kualitatif* (Jakarta: Prenada Media Group, 2015), 256.

<sup>42</sup> Prof. Dr. Lexy Moleong, *Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), 98.

yang menjelaskan perkembangan kegiatan penelitian dari awal sampai akhir.

Mari kita pelajari setiap tahap secara komprehensif:

### 1. Tahap Pra-Lapangan

Tahap pra-lapangan terdiri dari beberapa langkah penting yang harus dilalui oleh para peneliti untuk meletakkan dasar bagi penelitian ini:

#### a. Membuat Desain Penelitian

Desain penelitian berfungsi sebagai cetak biru yang memandu lintasan penelitian. Hal ini mencakup perumusan pertanyaan penelitian, pembuatan matriks penelitian, dan konsultasi dengan dosen pembimbing untuk menyempurnakan proposal sebelum melanjutkan ke tahap seminar.

#### b. Menentukan Lapangan Penelitian

Pemilihan lapangan penelitian didasari oleh teori substantif dan hipotesis kerja, yang menyediakan kerangka teoritis untuk penyelidikan. Pemilihan lokasi penelitian dipandu oleh fokus masalah penelitian dan pertimbangan kelayakan seperti waktu, sumber daya, dan ketersediaan tenaga.<sup>43</sup>

#### c. Mengurus Perizinan

Peneliti harus mendapatkan izin penelitian resmi dari lembaga terkait yang relevan, seperti Fakultas Dakwah UIN KHAS Jember, untuk memastikan kepatuhan terhadap persyaratan peraturan sebelum memulai penelitian lapangan.

---

<sup>43</sup> Anwar Mujahidin, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan* (Ponorogo: CV Nata Karya, 2019), 23.

d. Menilai lapangan

Melakukan penilaian menyeluruh terhadap lapangan penelitian untuk memfasilitasi orientasi dan pengenalan terhadap konteks. Hal ini melibatkan peninjauan literatur, keterlibatan dengan orang dalam, dan mendapatkan wawasan tentang kebiasaan dan kegiatan subjek atau objek yang diteliti.

e. Memilih dan Memanfaatkan Informan

Peneliti secara hati-hati memilih informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang diperlukan untuk memberikan data dan wawasan berharga yang relevan dengan tujuan penelitian.

f. Menyiapkan Peralatan Penelitian

Peralatan penelitian yang penting termasuk buku, peralatan, alat tulis, alat perekam, dan bahan referensi dipersiapkan dengan cermat untuk memfasilitasi pengumpulan data selama penelitian lapangan.<sup>44</sup>

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap pekerjaan lapangan meliputi keterlibatan aktif dengan lingkungan penelitian, yang melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber dan fenomena dalam latar penelitian.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap analisis data, peneliti melakukan pemeriksaan, pengorganisasian, pendeskripsian, dan penafsiran data yang terkumpul secara komprehensif. Tahap ini melibatkan pemeriksaan informasi yang

---

<sup>44</sup> Anggito, Albi, dan Johan Setiawan, *Metodologi penelitian kualitatif* (Sukabumi : CV Jejak, 2018).

terkumpul untuk memperoleh wawasan yang bermakna dan menarik kesimpulan yang valid terkait dengan tujuan penelitian.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi

“Terwujudnya Masyarakat Indonesia yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, dan Sejahtera Lahir Batin dalam rangka Mewujudkan Indonesia yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.

##### 2. Misi Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi

- a. Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama
- b. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama
- c. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas
- d. Meningkatkan pemanfaata dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
- e. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel.
- f. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan.
- g. Mewujudkan tatakelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya.

### 3. Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi

Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi beroperasi di bawah yurisdiksi dan kerangka akuntabilitas yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2012. Peraturan ini menetapkan bahwa Kementerian Agama Kabupaten/Kota, sebagaimana didefinisikan dalam pasal 1 ayat (2), dibentuk di kabupaten/kota, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.

Peraturan Menteri Agama pada pasal 7 menjelaskan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam Wilayah kabupaten/kota dengan berpedoman pada kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 7 menjelaskan dalam memberikan mandat, Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota menyelenggarakan beberapa fungsi utama:

- a. Perumusan dan Penetapan Visi Misi, dan Kebijakan Teknis: Hal ini mencakup pengembangan dan penetapan visi dan Misi yang jelas, serta perumusan kebijakan teknis yang berkaitan dengan pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama di masyarakat kabupaten/kota.

- b. Pelayanan, Bimbingan, dan Pembinaan di Bidang Pendidikan: Meliputi pelayanan, bimbingan, dan dukungan bagi kemajuan pendidikan madrasah, pendidikan keagamaan, serta pemahaman dan pengamalan agama yang lebih luas.
- c. Pembinaan Kerukunan Umat Beragama: Upaya - upaya yang dilakukan untuk membina lingkungan kerukunan beragama di dalam masyarakat, mempromosikan pemahaman, toleransi, dan kerja sama di antara kelompok-kelompok agama yang berbeda.
- d. Pelaksanaan Kebijakan Administrasi dan Pengelolaan Informasi: Kebijakan teknis yang terkait dengan administrasi dan manajemen informasi diberlakukan untuk memastikan operasi yang efisien dan penyebaran informasi yang efektif di lingkungan Kementerian Agama.
- e. Koordinasi Perencanaan, Pengendalian, Pengawasan, dan Evaluasi: Fungsi ini mencakup koordinasi berbagai kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program dan inisiatif di lingkungan Kementerian Agama.
- f. Fasilitasi Hubungan dengan Pemerintah Daerah dan Lembaga Masyarakat: Kementerian terlibat dalam memfasilitasi dan memelihara hubungan yang produktif dengan pemerintah daerah, lembaga terkait, dan lembaga masyarakat untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif di kabupaten/kota.

#### 4. Tugas dan fungsi PHU Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi

Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), sebagaimana diuraikan dalam PMA No. 13 tahun 2012, pasal 430, mengemban peran penting dalam memberikan layanan, memberikan bimbingan teknis, dan mengelola data dan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

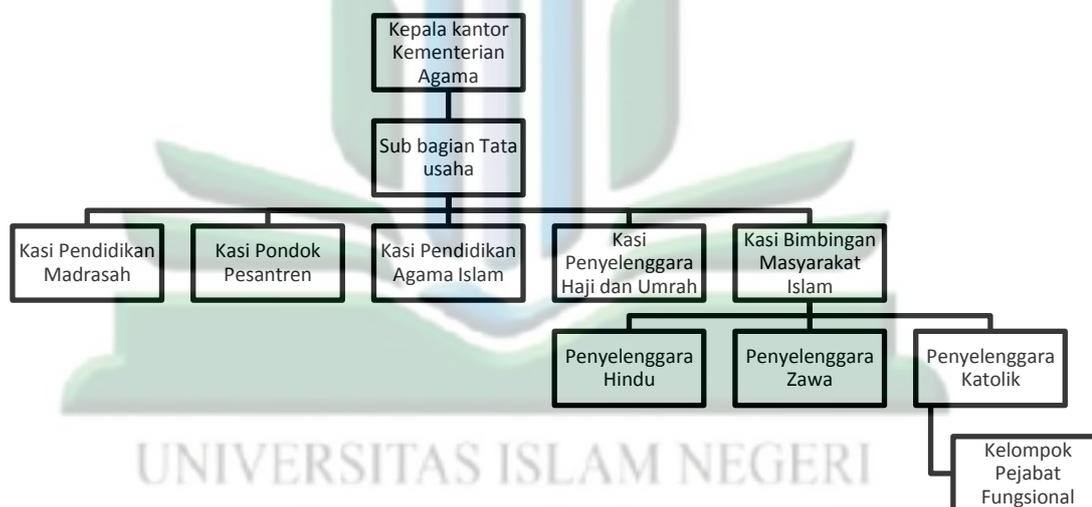
Fungsi Penyelenggara PHU memiliki banyak aspek, yang mencakup tanggung jawab utama sebagai berikut:

- a. Perumusan Visi dan Misi: Seksi PHU bertugas menetapkan dan merumuskan visi, Misi, tujuan, sasaran, program, dan rencana kerja secara menyeluruh yang disesuaikan dengan domain operasionalnya.
- b. Manajemen dan Koordinasi Tugas: Pembagian tugas yang efisien, penggerakan, pengarahan, dan koordinasi kegiatan di lingkungan Seksi PHU sangat penting untuk menjamin kelancaran operasional dan pelaksanaan tugas-tugas terkait haji yang efektif.
- c. Koordinasi Antardepartemen: Koordinasi yang lancar dengan unit-unit kerja terkait sangat penting untuk memfasilitasi upaya-upaya yang kohesif dan mengoptimalkan alokasi sumber daya untuk mencapai tujuan bersama.
- d. Penyelesaian Masalah: Identifikasi dan penyelesaian masalah yang cepat dan tepat terhadap masalah yang mungkin timbul di Bagian PHU sangat penting untuk menjaga efisiensi operasional dan menegakkan standar kualitas layanan.

- e. Peningkatan Sistem Teknis: Upaya terus menerus dilakukan untuk meningkatkan dan menyempurnakan sistem teknis yang digunakan dalam pelaksanaan tugas, memastikan keselarasan dengan hukum, peraturan, dan praktik terbaik industri yang berlaku.<sup>45</sup>

## 5. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Kementerian Agama Banyuwangi ditunjukkan sebagai berikut :



**Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Banyuwangi**

*Sumber : Kantor Kementerian Agama Banyuwangi*

Nama – nama Penjabat Struktur Organisasi :

Kepala kantor Kementerian Agama : H. Chaironi Hidayat, S. Ag, MM

Sub bagian Tata usaha : Drs. H. Moh. Jali, M. Pd. I

Kasi Pendidikan Madrasah : H. Dimiyati, S. Ag, M. Pd.

Kasi Pondok Pesantren : Drs. H. Muchlis, M. Ag.

Kasi Pendidikan Agama Islam : H. Fakhurrazi, S. Pd. I

<sup>45</sup> Kementerian Agama Banyuwangi, Keputusan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2015.

Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah : H. Zaenal Abidin, S. Ag, M. Pd. I

Kasi Bimbingan Masyarakat Islam : H. Mastur, S. Ag, M. Pd. I

Penyelenggara Hindu : Oksan Wibowo, S. Ag

Penyelenggara Zawa : H. Mustakim Hakim, S. Ag, M. H. I

Penyelenggara Katolik : Aries Papudi, S. Ag, M. Pd. I

Kelompok Pejabat Fungsional

## B. Penyajian dan Analisis Data

Pada bab ini, penulis menguraikan data dan juga temuan dalam wawancara, observasi dan dokumentasi yang penulis lakukan di lapangan. Kemudian menganalisis dari data yang didapat untuk mengetahui berapa jumlah jamaah haji serta mekanisme pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi.

Data pendaftaran dan masa tunggu jamaah haji pada tahun 2023

**Tabel 4. 1: Jumlah Pendaftaran dan Masa Tunggu Haji**

No	Bulan	Tahun	Jumlah Jemaah Haji	
			Pendaftaran	Masa Tunggu
1.	Januari	2023	167	20 – 35 Tahun
2.	Februari	2023	121	20 – 35 Tahun
3.	Maret	2023	132	20 – 35 Tahun
4.	April	2023	77	20 – 35 Tahun
5.	Mei	2023	148	20 – 35 Tahun
6.	Juni	2023	151	20 – 35 Tahun

7.	Juli	2023	180	20 – 35 Tahun
8.	Agustus	2023	205	20 – 35 Tahun
9.	September	2023	169	20 – 35 Tahun
10.	Oktober	2023	167	20 – 35 Tahun
11.	November	2023	167	20 – 35 Tahun
12.	Desember	2023	140	20 – 35 Tahun
13.	Januari	2024	108	20 – 35 Tahun
14.	Februari	2024	117	20 – 35 Tahun
15.	Maret	2024	26	20 – 35 Tahun

Sumber : Kantor Kementerian Agama Banyuwangi

### **1. Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen pada SSKOHAT terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi**

Peningkatan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Sektor Pelayanan Publik Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Pelayanan, sebagaimana didefinisikan, mewujudkan upaya proaktif untuk memenuhi kebutuhan individu, yang mencerminkan etos dasar bantuan dan dukungan. Penjelasan Moenir lebih lanjut menggarisbawahi etos ini, mencirikan layanan sebagai serangkaian proses kegiatan yang berurutan yang berlangsung secara konsisten dan terus-menerus, menembus setiap aspek kehidupan masyarakat.<sup>46</sup>

<sup>46</sup> Erna Setijaninrum, *Inovasi Pelayanan Publik* (Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo, 2009), 2.

Untuk mengoptimalkan SIM pada SSKOHAT (Data Terpadu Pelayanan Urusan Agama) dalam lingkup Kementerian Agama, pendekatan yang komprehensif sangat diperlukan. Hal ini memerlukan pemeriksaan yang cermat dan penyempurnaan sistem yang ada untuk memastikan integrasi yang mulus, proses yang efisien, dan aksesibilitas yang lebih baik bagi penyedia layanan dan penerima layanan.

Hasil wawancara dengan Bapak wahid selaku Staf di Kementerian Agama Banyuwangi sebagai berikut :

“SSKOHAT ini adalah sebuah alat untuk memudahkan penggunaanya dalam melakukan pekerjaan dalam hal terkait pelayanan di Kementerian Agama mas, SSKOHAT ini peran utamanya berperan sebagai penyimpan database calon jemaah haji yang digunakan untuk mempermudah dan mempercepat penyimpanan penyiapan paspor bagi jemaah haji, juga pada Operasional SSKOHAT di setiap periode ini mengalami perubahan mas, dari tahun ke tahun setiap periode akan berganti, kebutuhan calon jemaah haji juga di sesuaikan dengan mengubah dan memperbarui fitur-fitur terbaru di dalam SSKOHAT”<sup>47</sup>

Kesimpulan dari wawancara terhadap bapak wahid selaku staf di Kementerian Agama Banyuwangi, SSKOHAT ini di definisikan sebagai suatu alat untuk mengefisiensi pekerjaan bagi penggunaanya, pengoperasionalan SSKOHAT ini sangat penting karena peran nya untuk menyimpan seluruh data – data calon jemaah haji dari pendaftaran, pemberangkatan sampai pemulangan.

Hasil wawancara dengan Bapak Imam Staf PHU di Kementerian Agama Banyuwangi sebagai berikut :

---

<sup>47</sup> Bapak Wahid Staf di Kementerian Agama Banyuwangi, diwawancara oleh Penulis, Banyuwangi, 15 Februari 2024

“SISKOHAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ini begitu penting mas, calon jemaah haji yang hendak mendaftar haji harus melalui regulasi yang menggunakan SISKOHAT sebagai alat dan fungsi dalam menginput berkas data sebagai penunjang keabsahan data calon jemaah haji, SISKOHAT ini di operasikan oleh 3 jenis kategori penanganan, yaitu SISKOHAT di Perbankan, SISKOHAT di Kementerian Agama, dan SISKOHAT di Kesehatan. Nah, Calon Jemaah Haji yg melakukan pendaftaran ini terlebih dahulu mengurus administrasi di SISKOHAT Perbankan melalui bank yang di sediakan oleh BPS-BPIH, seperti BSI(Bank Syariah Indonesia) dll. Kemudian setelah melakukan administrasi, melanjutkan untuk penginputan berkas data calon jemaah, melalui SISKOHAT Kementerian Agama, untuk dokumen nya yang di perlukan berupa KTP, KK, IJAZAH dan lain sebagainya, itu sebagai penunjang keaslian data calon jemaah haji. Selanjutnya nanti Calon Jemaah Haji yang sudah terdaftar menunggu nomor urut porsinya untuk keberangkatan ke Baitullah, Kemudian saat Calon Jemaah Haji persiapan pemberangkatan ke Baitullah hendak melakukan pemeriksaan kesehatan yang di sediakan oleh Kementerian Agama dengan melalui SISKOHAT Kesehatan sebagai pusat informasinya. Di Kementerian Agama ini juga memberikan pelayanan agar memudahkan Calon jemaah Haji dalam mencari informasi terkait tentang haji dengan cara menginstal Aplikasi Haji Pintar”.<sup>48</sup>

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Bapak Imam Staf PHU di Kementerian Agama Banyuwangi, mekanisme SISKOHAT dibagi menjadi 3, yakni SISKOHAT pada perbankan, SISKOHAT pada Kementerian Agama dan SISKOHAT pada Kesehatan, prosedur pendaftaran haji terlebih dahulu melalui administrasi pada SISKOHAT di perbankan (bank yang didukung oleh BPS-BPIH) seperti Bank Syariah Indonesia (BSI) dan lain - lain. Kemudian melanjutkan penginputan data – data dengan mengumpulkan berkas – berkas yang dibutuhkan sesuai regulasi pada SISKOHAT Kementerian Agama, dan terakhir ketika mau pemberangkatan calon jemaah haji melakukan

<sup>48</sup> Bapak Imam Staf PHU di Kementerian Agama Banyuwangi, diwawancara oleh Penulis, Banyuwangi, 15 Februari 2024

pemeriksaan kesehatan dengan di input oleh SISKOHAT bagian Kesehatan.

Hasil wawancara dengan Bapak Zainal Abidin Kasi Haji Kementerian Agama Banyuwangi sebagai berikut :

“Dalam rangka meningkatkan mutu kualitas SISKOHAT, sebagai pusatnya, sistem ini berpusat di Jakarta. Jadi, SISKOHAT ini di setiap periode memberikan kualitas yang terbaik untuk calon jemaah haji sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Fitur – fitur yang ada di dalam SISKOHAT ini juga terbilang cukup sering mengalami perubahan guna untuk memudahkan penggunaannya dalam menangani calon jemaah haji. Mulai dari mengubah fitur, menambahkan fitur, dan juga mengembalikan fitur ke bentuk semula pada SISKOHAT, sehingga pengguna bisa mengoperasikan dengan mudah, cepat dan efisien dalam menangani terutama dalam pelayanan pada calon pendaftar calon jemaah haji”.<sup>49</sup>

Kesimpulan wawancara dengan Bapak Zainal Abidin Kasi Haji Kementerian Agama Banyuwangi dalam meningkatkan mutu kualitas SISKOHAT di setiap periode pendaftaran calon jemaah haji, SISKOHAT selalu disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan sesuai kebutuhan calon jemaah haji, mulai dari fitur – fitur SISKOHAT, peningkatan keringanan software SISKOHAT, dan kemudahan penggunaan SISKOHAT.

Hasil wawancara dengan Bapak Zainal Abidin Kasi Haji Kementerian Agama Banyuwangi sebagai berikut :

"SISKOHAT, apakah sistem ini begitu penting? sistem ini dimulai dari sekitar 20-an tahun yang lalu sudah didirikan dan sudah mengalami banyak peningkatan serta pembaruan sistem yang ada didalamnya masing-masing. Sistem ini didirikan guna untuk membantu, mempercepat proses pengelolaan data calon jemaah haji masing-masing, bayangkan jika tidak ada sistem teknologi untuk mengolah data calon jemaah haji yang bertambah banyak dari tahun-ketahun. Maka

<sup>49</sup> Bapak Kasi PHU Zainal Abidin di Kementerian Agama Banyuwangi, diwawancarai oleh Penulis, Banyuwangi, 15 Februari 2024

pasti akan menimbulkan penimbunan berkas jemaah haji besar-besaran karena ketiadaanya sistem teknologi, jadi ya mas, SISKOHAT ini sangat penting untuk membantu penggunanya dalam menginput data secara cepat dan efisien”.<sup>50</sup>

Kesimpulan yang didapatkan dari wawancara terhadap Bapak Zainal Abidin Kasi Haji Kementerian Agama Banyuwangi seberapa penting penggunaan SISKOHAT dapat di lihat dari sistem nya yang sangat memudahkan penggunanya dalam mendata berkas – berkas calon jemaah haji dari awal pendaftaran, pembarangkatan sampai pulang dari tanah suci di Mekkah yang di naungi oleh SISKOHAT sendiri dalam mengolah data – data calon jemaah haji sehingga lebih praktis, *realtime* dan cepat.

Hasil wawancara dengan Bapak Fauzi Staf Operator SISKOHAT Kementerian Agama Banyuwangi sebagai berikut :

“Dalam menggunakan SISKOHAT dalam memberikan pelayanan, calon jemaah haji dalam memenuhi syarat mendaftar haji di Kementerian Agama hanya perlu melengkapi berkas – berkas seperti ktp, ijazah, kk dan lainnya sebagai penunjang keaslian data nya. Sejatinya SISKOHAT ini adalah suatu alat guna untuk menunjang kerja supaya lebih cepat dan efisien mas. Jadi terkait dengan data – data haji ini bisa disimpan di SISKOHAT. Sistem ini juga nantinya juga yang paling vital dalam menangani calon jemaah haji yang berangkat dan yang pulang. Karena SISKOHAT ini juga terhubung dengan SISKOHAT di tanah arab. Calon jemaah haji yang hendak berangkat pasti di input data nya jika calon jemaah ini akan berangkat dan sampai di Jeddah atau di madinah terlebih dulu. Kemudian nantinya waktu calon jemaah haji pulang dari mekkah maka perlu di lakukan penginputan data jemaah ini apakah benar jemaah ini sudah pulang atau masih disana sesuai dengan tanggal sampai kapan tinggal yang ditetapkan oleh SISKOHAT”.<sup>51</sup>

<sup>50</sup> Bapak Kasi PHU Zainal Abidin di Kementerian Agama Banyuwangi, diwawancara oleh Penulis, Banyuwangi, 15 Februari 2024

<sup>51</sup> Bapak Fauzi Staf Operator PHU di Kementerian Agama Banyuwangi, diwawancara oleh Penulis, Banyuwangi, 15 Februari 2024

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Fauzi Staf Operator SISKOHAT Kementerian Agama Banyuwangi, peneliti dapat menyimpulkan bahwa penggunaan sistem ini adalah untuk menyimpan data calon jemaah haji kemudian mengirimkannya ke pusat pengelolaan SISKOHAT yang berada di Jakarta. Kemudian SISKOHAT ini berguna untuk mencari informasi terkait calon jemaah haji dari pendaftaran, pemberangkat sampai pemulangan dan informasi – informasi terkait haji.

## **2. Faktor Pendukung & Penghambat SISKOHAT terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi**

Setiap objek penelitian pasti mempunyai faktor pendukung dan penghambat, dengan adanya penelitian ini maka Kementerian Agama Banyuwangi akan lebih mengetahui apa saja kegiatan yang sudah dilakukan secara optimal dengan tidak adanya hambatan dan juga dapat mengetahui kegiatan yang berjalan tidak optimal. Berikut adalah hasil wawancara dengan beberapa staf di Kementerian Agama Banyuwangi, di antaranya :

Hasil wawancara dengan Bapak Fauzi selaku Staf Operator SISKOHAT Kementerian Agama Banyuwangi sebagai berikut :

“Dalam penggunaan SISKOHAT ini ada beberapa hambatan. Jika dilihat dari perspektif SDM, staf di kantor kami ini mumpuni dalam mengoperasikan suatu sistem, ada beberapa staf kami yang agak sulit dalam mengoperasikan SISKOHAT ini karena sudah sulit untuk memahami sistem (sudah lansia) tapi kinerja kita masih sangat baik dengan adanya program peningkatan skill komputer. Jika dilihat dari perspektif alat sebagai fungsi, jika menggunakan SISKOHAT yang membutuhkan listrik serta internet maka suatu kendala atau hambatan ini pasti terjadi, contoh seperti pemadaman listrik, internet mengalami gangguan, kemudian jika kita melihat

dari spesifikasi komputer yang di pakai, terkadang mengalami overload jika data calon jemaah haji sudah menumpuk, juga mengalami kelemotan pengoperasian software komputer, ini tidak lain hanya karena komputer yang digunakan sudah tidak mampu menyimpan data sebanyak itu. Kemudian belum terbentuknya acuan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus SISKOHAT Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sehingga dalam pelaksanaannya masih mengacu pada penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing masing daerah”.<sup>52</sup>

Kesimpulan yang diambil dari wawancara yang dilakukan dengan Bapak Fauzi, Staf Operator SISKOHAT di Kementerian Agama di Banyuwangi, menjelaskan pentingnya sistem SISKOHAT dalam memfasilitasi pemberian layanan yang lancar. Bapak Fauzi menekankan bahwa gangguan atau kerusakan pada sistem dapat menyebabkan pemrosesan data secara offline, sehingga menghambat akses ke informasi penting bagi pengguna, terutama BPS BPIH (Badan Penyelenggara Ibadah Haji).

Menyadari pentingnya akses tanpa gangguan terhadap sistem informasi dan komputerisasi haji yang terintegrasi, pemerintah terus berupaya memitigasi potensi gangguan. Melalui langkah-langkah proaktif dan pemantauan yang berkelanjutan, pihak berwenang bertujuan untuk mengatasi masalah apa pun yang dapat mengganggu kinerja dan keandalan sistem, memastikan pemberian layanan yang optimal bagi para jemaah haji.

---

<sup>52</sup> Bapak Fauzi Staf Operator di Kementerian Agama Banyuwangi, diwawancara oleh Penulis, Banyuwangi, 15 Februari 2024

Dengan memprioritaskan pemeliharaan preventif, peningkatan sistem, dan perencanaan kontinjensi, pemerintah berupaya untuk menegakkan integritas dan fungsionalitas sistem SSKOHAT. Sikap proaktif ini menggarisbawahi komitmen terhadap kesempurnaan dalam penyediaan layanan dan mencerminkan dedikasi untuk memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan yang terus berkembang dalam domain administrasi haji.

Hasil wawancara dengan Bapak Fauzi Staf Operator SSKOHAT Kementerian Agama Banyuwangi sebagai berikut :

“Pelayanan pada PHU terbilang sudah memenuhi kepuasan calon jemaah mas, karena standar pelayanan disini sudah termasuk SOP kerja di kantor dan para staf juga sudah memenuhi kriteria yang ada di SOP kerja disini seperti protokol untuk menangani calon jemaah mulai dari penyedia, penerima dan penanganan layanan. Kantor kementerian tidak memungut biaya apapun untuk melakukan pekerjaan pelayanan karena sudah tercantum di Peraturan Menteri Agama Nomor 28 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji. Biaya yang dipungut hanya biaya transparan yang dibutuhkan untuk mendaftar haji, lokasi kantor yang strategis di tengah kota juga memudahkan calon pendaftar haji untuk menuju kesini dengan tujuan pemenuhan kebutuhan mas”.<sup>53</sup>

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan Bapak Fauzi Staf Operator SSKOHAT Kementerian Agama Banyuwangi, pelayanan di kantor Kementerian Agama Banyuwangi terutama di bidang haji mencerminkan kehandalan serta *responsivisness* terhadap pelanggan atau *customernya*. Pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dapat menunjukkan empati yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan

---

<sup>53</sup> Bapak Fauzi Staf Operator di Kementerian Agama Banyuwangi, diwawancara oleh Penulis, Banyuwangi, 15 Februari 2024

pelanggan, kemudian lokasi Kementerian Agama Banyuwangi yang strategis juga dapat mempercepat atau memudahkan mobilisasi jemaah haji.

Hasil wawancara dengan Bapak Fauzi Staf Operator SISKOHAT Kementerian Agama Banyuwangi sebagai berikut :

“Sebagai penunjang dalam mengoptimalkan operasional SISKOHAT tidak lain di antaranya seperti komputer yang mumpuni, alat – alat pendamping lainnya seperti mouse, printer, telepon kantor, internet stabil dan lain sebagainya. Itu semua sangat dibutuhkan dalam menunjang operasional siskohat mas. Seperti mouse untuk memudahkan penggunaanya dalam mengoperasikan software nya, printer guna untuk mencetak surat – surat, data – data, telepon kantor guna untuk berinteraksi untuk membahas data - data, keperluan kantor dan lain sebagainya”.<sup>54</sup>

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan Bapak Fauzi Staf Operator SISKOHAT Kementerian Agama Banyuwangi sebagai penunjang dalam menggunakan SISKOHAT yakni seperti kinerja sistem operasi komputer yang berjalan dengan baik karena sistem komputer ini berperan sebagai penghubung perangkat lunak (software) seperti fitur komputer, aplikasi dll. dengan perangkat keras (hardware) seperti monitor, printer, telepon genggam, penyimpanan komputer, harddisk dan tentunya penggunaanya sebagai pengendali sistem tersebut.

Hasil wawancara dengan Bapak Zainal Abidin Kasi Haji SISKOHAT Kementerian Agama Banyuwangi sebagai berikut :

“Jadi mas, untuk mengatasi hambatan – hambatan yang saya sebutkan tadi, pertama dari internet, kita sudah melakukan kerja sama dengan TELKOM jika suatu saat mengalami gangguan agar

---

<sup>54</sup> Bapak Fauzi Staf Operator di Kementerian Agama Banyuwangi, diwawancara oleh Penulis, Banyuwangi, 16 Februari 2024

nantinya dengan cepat di perbaiki. Kemudian pada saat pemadaman listrik, disini sangat jarang sekali terjadi pemadaman listrik dan apabila terjadi pemadaman, kita sudah menyiapkan genset untuk membangkitkan listrik menjadi hidup kembali”.<sup>55</sup>

Peneliti dapat mengambil kesimpulan berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Zainal Abidin Kasi Haji SSKOHAT Kementerian Agama Banyuwangi dalam mengatasi hambatan – hambatan dalam penggunaan SSKOHAT sebuah dengan perencanaan yang matang, mengidentifikasi suatu masalah yang akan terjadi kemudian mengavaluasi dampaknya terhadap SSKOHAT dalam penggunaannya melayani calon jemaah haji. Bekerja sama dengan pihak TELKOM akan memberikan dampak yang signifikan yang mana SSKOHAT sendiri dalam penggunaannya membutuhkan internet. Kemudian menyediakan pembangkit listrik tambahan jika sewaktu – waktu mengalami pemadaman. Kemudian untuk hambatan – hambatan dalam mengatasi berkasa – berkas identitas calon jemaah haji yang tidak sesuai ini membutuhkan bimbingan kepada calon jemaah haji agar teliti dalam menganalisa identitas dirinya.

Hasil wawancara dengan Bapak Fauzi Staf Operasional SSKOHAT Kementerian Agama Banyuwangi sebagai berikut :

“Selama ini dalam menggunakan SSKOHAT ini sangat mengefisiensi waktu dalam menginput data calon jemaah haji, fitur – fitur yang beragam juga mudah di cerna oleh saya(pengguna). Untuk kesulitan dalam menggunakan SSKOHAT saya rasa tidak ada mas, mungkin hanya ketika SSKOHAT mengeluarkan fitur – fitur baru, pengguna harus menyesuaikan, karena fitur – fitur

---

<sup>55</sup> Bapak Kasi PHU Zainal Abidin Staf di Kementerian Agama Banyuwangi, diwawancara oleh Penulis, Banyuwangi, 16 Februari 2024

tersebut memang dibuat untuk calon jemaah berdasarkan kebutuhan – kebutuhan di setiap periode pendaftaran”.<sup>56</sup>

Kesimpulan hasil wawancara dengan Bapak Fauzi Staf Operasional SISKOHAT Kementerian Agama Banyuwangi dalam kemudahan penggunaan SISKOHAT sangat memudahkan pengguna untuk mengakses, menginput, serta mendata calon jemaah haji, mengefisiensi ruang kantor karena berkas – berkas bertumpuk di gantikan oleh data didalam sistem sebuah perangkat komputer, serta sistem yang langsung terhubung dengan pusat SISKOHAT. Kemudian yang menjadi kesulitan pengguna hanya membutuhkan adaptasi terhadap perubahan fitur di dalam SISKOHAT.

Berdasarkan pertimbangan data yang telah terkumpul melalui wawancara, observasi dan dokumentasi di Kementerian Agama Banyuwangi, analisis SWOT dapat mengidentifikasi hal-hal berikut:

a. Faktor Pendukung ( *Strenght & Oppurtunities* )

- 1) Pelayanan di bidang Haji.
- 2) Fasilitas yang lengkap di bidang Haji.
- 3) Lokasi Strategis Kementerian Agama Banyuwangi.
- 4) Bekerja sama dengan pihak TELKOM.
- 5) Dapat memperluas edukasi agama melalui pemanfaatan tehnologi informasi.

---

<sup>56</sup> Bapak Fauzi Staf Operator di Kementerian Agama Banyuwangi, diwawancara oleh Penulis, Banyuwangi, 16 Februari 2024

b. Faktor Penghambat ( *Weakness & Threats* )

- 1) Perpindahan administratif atau mutasi pada jemaah haji.
- 2) Peraturan Pemerintah.
- 3) Kinerja beberapa Staf/Operator SISKOHAT belum optimal.
- 4) *Interface* Sistem SISKOHAT masih agak sulit dipahami bagi Staf/Operatornya .

Penelitian ini menggabungkan penggunaan teknik pembobotan, pemeringkatan, dan penilaian, berdasarkan observasi lapangan dan menggunakan teori analisis SWOT. Hasil selanjutnya berkaitan dengan proses pemberian bobot, penetapan peringkat, dan perolehan skor:

**Tabel 4. 2 Matrik IFAS**

Faktor Strategis		Bobot	Rating	Skor
<b>Strength</b>	Pelayanan di bidang Haji	0.37	5	1.87
	Fasilitas yang lengkap di bidang Haji	0.37	4	1.5
	Lokasi Strategis Kementerian Agama Banyuwangi	0.25	4	1
Total		1		4.37
<b>Weakness</b>	<i>Interface</i> Sistem SISKOHAT agak sulit dipahami	0.5	1.5	0.75
	Kinerja beberapa Staf/Operator SISKOHAT belum optimal atau maksimal	0.5	2	1
Total		1		1.75

Sumber : dikelola oleh peneliti

**Tabel 4. 3 Matrik EFAS**

Faktor Strategis		Bobot	Rating	Skor
<b>Opportunities</b>	Bekerja sama dengan TELKOM	0.45	3	1.36
	Memperluas edukasi agama	0.54	4	2.18
Total		1		3.54
<b>Threats</b>	Perpindahan administratif atau mutasi pada jemaah haji	0.5	1.5	0.75

	Peraturan Pemerintah	0.5	2	1
	Total	1		1.75

Sumber : dikelola oleh peneliti

Berdasarkan hasil analisis SWOT yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan perhitungan sebagai berikut:

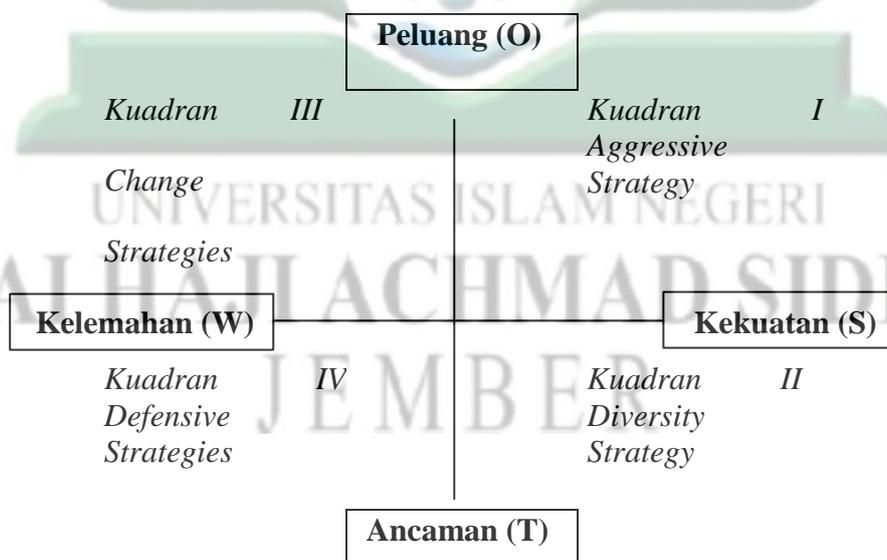
**Tabel 4. 4 Total Skor Analisis SWOT**

IFAS		EFAS	
Kategori	Subtotal (B x R)	Kategori	Subtotal (B x R)
<i>Strenght</i>	4.37	<i>Oppurtunities</i>	3.54
<i>Weakness</i>	1.75	<i>Threats</i>	1.75
Total (S -W)	2.62	Total (O - T)	1.79

Sumber: dikelola oleh peneliti

Kesimpulan analisis SWOT pada objek di Kementerian Agama Banyuwangi dapat digambarkan pada diagram berikut:

**Gambar 4. 2 Diagram Kuadran**



Sumber : Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis (2006)

Berdasarkan analisis yang dilakukan terlihat bahwa posisi objek penelitian berada di kuadran I, hal ini menunjukkan bahwa Kementerian Agama Banyuwangi memiliki kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*) yang menandakan perlunya strategi yang progresif.

Kementerian Agama Banyuwangi memiliki kondisi yang mengutamakan pemanfaatan kemampuan *internal* dan pemanfaatan *eksternalnya* untuk mengatasi keterbatasan internal dan memitigasi tantangan eksternal yang ada. Berikut tabel penggambaran SO, ST, WO dan WT dengan analisis SWOT :

**Tabel 4. 5 Analisis SWOT**

<i>Internal &amp; Eksternal</i>	<p><b>Strengths (S)</b></p> <p>a. Pelayanan <i>responsiviness</i> dan <i>reability</i> di bidang haji yang baik dan optimal.</p> <p>b. Fasilitas atau <i>Tangibles</i> di bidang Haji lengkap dan terpenuhi.</p> <p>c. Lokasi Strategis Kementerian Agama Banyuwangi.</p> <p>d. Bekerja sama dengan pihak TELKOM untuk mengatasi masalah internet.</p>	<p><b>Weaknesses (W)</b></p> <p>a. <i>Interface</i> Sistem SISKOHAT mempengaruhi kesulitan pemahaman beberapa pengguna atau staf.</p> <p>b. Kinerja Staf/Operator SISKOHAT kurang optimal.</p>
<p><b>Opportunities (O)</b></p> <p>a. Dapat lebih memperluas edukasi terkait agama melalui pemanfaatan teknologi sistem.</p>	<p><b>Strategy (So)</b></p> <p>a. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan pemanfaatan teknologi sistem informasi.</p> <p>b. Mengadakan program bimbingan rutin kepada jemaah haji di banyuwangi.</p> <p>c. Menggratiskan penggunaan internet terkait informasi seputar agama terutama haji.</p>	<p><b>Strategy (Wo)</b></p> <p>a. Perbaiki fitur – fitur dan <i>interface</i> SISKOHAT agar lebih mudah digunakan.</p> <p>b. Mengadakan sosialisasi terhadap staf Kementerian Agama Banyuwangi terkait pentingnya pengoptimalan kinerja SISKOHAT.</p>
<p><b>Treaths (T)</b></p> <p>a. Perpindahan administratif atau mutasi jemaah</p>	<p><b>Strategi (St)</b></p> <p>a. Mendukung dan membantu pengadministrasian</p>	<p><b>Strategi (Wt)</b></p> <p>a. Mengadakan pelatihan kepada pengguna/staf operator SISKOHAT</p>

<p>haji dapat menurunkan angka jumlah pendaftaran haji di Kementerian Agama Banyuwangi.</p> <p>b. Adanya peraturan pemerintah membuat tidak leluasa dalam melakukan variasi program kegiatan.</p>	<p>jemaah haji.</p> <p>b. Membantu perpindahan domisili untuk pendaftaran jemaah haji.</p> <p>c. Membuat program kreatif untuk menarik minat haji terhadap masyarakat.</p>	<p>yang belum memaksimalkan kinerjanya secara optimal.</p> <p>b. Meningkatkan kualitas untuk mempercepat ruang tunggu pada saat melakukan pelayanan di bidang haji.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*Sumber : dikelola oleh peneliti*

Berdasarkan pada hasil analisis SWOT diatas, maka diperoleh beberapa strategi untuk Kementerian Agama Banyuwangi, di antaranya :

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan dengan pemanfaatan teknologi sistem informasi.

Strategi ini berpengaruh agar lebih memudahkan Kementerian

Agama Banyuwangi untuk menarik peminat calon jemaah haji dan memperluas edukasi secara fleksibel dan cepat, kemudain dengan adanya tehnologi, pelayanan dapat di permudah dan di percepat.

- 2) Mengadakan program bimbingan rutin kepada jemaah haji di banyuwangi.

Adanya program bimbingan ini dapat mengetahui seberapa minat calon jemaah haji dibanyuwangi dan juga untuk menjalin hubungan atau relasi yang baik dengan calon jemaah haji supaya dapat menciptakan hubungan yang lebih harmonis.

- 3) Menggratiskan penggunaan internet terkait informasi seputar agama terutama haji.

Penggunaan internet gratis untuk pencarian informasi tentang agama terutama di bidang haji bertujuan untuk memudahkan calon jemaah haji dalam mempelajari edukasi tentang agama dengan realtime dan bisa di cari dengan posisi dimana saja.

- 4) Mendukung dan membantu pengadministrasian jemaah haji.

Hal ini bertujuan untuk meningkatkan responsivisness pelayanan dan kepercayaan kepada calon jemaah haji di banyuwangi sehingga terwujud pelayanan yang baik dan ramah kepada calon jemaah haji.

- 5) Membantu perpindahan domisili untuk pendaftaran jemaah haji.

Perpindahan domisili dapat menjadi *Threats* bagi Kementerian Agama Banyuwangi. Oleh karena itu, membantu perpindahan domisili dari Wilayah lain ke Wilayah banyuwangi sangat berdampak pada tingkat angka pendaftaran jemaah haji di Kementerian Agama Banyuwangi.

- 6) Membuat program kreatif untuk menarik minat haji terhadap masyarakat.

Adanya program yang berinovasi dan kreatif seperti program ramah lansia dapat menjadi daya tarik tersendiri karena program tersebut secara khusus meningkatkan kepedulian terhadap jemaah

lansia sehingga membuat calon jemaah haji tertarik untuk mengikuti program tersebut.

- 7) Perbaiki fitur – fitur dan *interface* SSKOHAT agar lebih mudah digunakan.

Perbaiki fitur – fitur dan *interface* SSKOHAT dapat mempermudah beberapa pengguna atau staf yang masih mengalami kesulitan mengaplikasikannya.

- 8) Mengadakan sosialisasi terhadap staf

Pentingnya penggunaan SSKOHAT dengan mengadakan sosialisasi terhadap staf atau pengguna dapat meningkatkan kesadaran seberapa penting pengoptimalan SSKOHAT.

- 9) Mengadakan pelatihan kepada pengguna/staf operator SSKOHAT yang belum memaksimalkan kinerjanya secara optimal.

Adanya pelatihan, pengguna/staf dapat lebih mengoptimalkan penggunaan SSKOHAT dan memaksimalkan penggunaannya sehingga dapat menciptakan pelayanan yang kondusif.

- 10) Meningkatkan kualitas untuk mempercepat ruang tunggu pada saat melakukan pelayanan di bidang haji.

Mempercepat ruang tunggu sangat diperlukan, karena dapat menciptakan kualitas layanan yang baik, hal tersebut juga dapat menenangkan jemaah yang mengantri untuk mengurus administrasi.

### C. Pembahasan Penemuan

Setelah memeriksa data yang terkumpul secara cermat melalui observasi yang cermat, wawancara yang komprehensif, dan dokumentasi yang cermat di lokasi penelitian yang telah ditentukan, temuan-temuan tersebut diuraikan melalui penyajian data yang sistematis seperti yang digambarkan di bawah ini:

#### 1. Bagaimana Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen pada SISKOHAT terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi?

Landasan dari setiap kerangka kerja organisasi modern, Sistem Informasi Manajemen (SIM) berfungsi sebagai tulang punggung yang memproses dan mengatur data dan informasi untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas-tugas di dalam sebuah institusi. Optimalisasi SIM memerlukan upaya sistematis yang bertujuan untuk mendapatkan penerapan sistem informasi yang paling efektif untuk menghasilkan hasil yang optimal dengan memanfaatkan dan mengelola sumber daya yang tersedia secara bijaksana.<sup>57</sup>

Optimalisasi SIM pada SISKOHAT terhadap Layanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi mencakup pendekatan multifaset, yang menggabungkan berbagai aspek, terutama:

- a. Fungsi Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Kementerian Agama Banyuwangi adalah :
  - 1) Meningkatkan Aksesibilitas Data

<sup>57</sup> Slamet Hariyanto, "Sistem Informasi Manajemen," *Jurnal Publiciana* 9.1, (2016): 80-85.

Adanya Sistem informasi manajemen pada SISKOHAT bisa mengidentifikasi hal – hal apa saja yang dibutuhkan dengan cepat dan relevan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti pembaruan sistem atau penyesuaian sistem.

## 2) Mendorong Pengembangan Ketrampilan

Adanya pelatihan dari Kementerian Agama Banyuwangi untuk meningkatkan atau memaksimalkan penggunaan SISKOHAT dapat membekali staf atau pengguna agar lebih mahir dan handal.

## 3) Memfalisitasi Perencanaan yang Efektif

Data yang dikelola SISKOHAT dengan detail, komprehensif dan mudah di cerna dapat memudahkan Bapak Zainal Abidin selaku Kasi PHU untuk merumuskan perencanaan yang efektif sesuai tujuan pelayanan di bidang haji.

## 4) Mengidentifikasi Kesenjangan Ketrampilan

Adanya SISKOHAT dapat mengidentifikasi interaksi dari kinerja pengguna atau staf Kementerian Agama Banyuwangi sehingga memungkinkan dapat meningkatkan pengoptimalan berkelanjutan.

## b. Sistem Pengambilan Keputusan SIM di Kementerian Agama Banyuwangi

Tujuan sistem pengambilan keputusan di Kementerian Agama Banyuwangi adalah :

### 1) Membantu Pemimpin Memecahkan Masalah Semi Terstruktur

Bapak Zainal Abidin selaku Kasi PHU memberdayakan suatu alat analisis berupa sistem terpadu untuk membantu mencari kejelasan masalah terkait pelayanan penggunaan SISKOHAT.

### 2) Mendukung Pemimpin Tanpa Menggantikan Posisinya

Penyediaan sistem pengambilan keputusan memudahkan bapak kasi PHU untuk membuat solusi yang efektif tanpa menggantikan posisinya, dengan adanya sistem ini informasi yang didapat bisa dianalisis untuk meningkatkan keefektifan solusi dengan peantara sistem dan manusia.

### 3) Meningkatkan Efektivitas Manajerial

Sistem pengambil keputusan ini memberdayakan pemimpin yakni Kasi PHU untuk membuat keputusan yang tepat dengan cepat dan tegas, sehingga mengoptimalkan kinerja dan hasil yang optimal.

Bapak Kasi PHU sebagai pimpinan penanggung jawab dalam menangani masalah yang ada pada layanan haji membutuhkan kriteria – kriteria guna menunjang pengambil keputusan secara tanggap. Yakni :

#### 1) Interaktif

Sistem pengambilan keputusan yang secara cepat, seperti mencari data calon jemaah haji tanpa melalui transfer data antar perangkat komputer yang dibutuhkan oleh staf PHU Kementerian

Agama Banyuwangi dengan hanya mengakses data di Sistem Informasi Manajemen pada SISKOHAT.

2) Fleksibel

Pengambilan keputusan secara fleksibel, keputusan yang dihasilkan Bersifat rasional, obyektif, logis, lebih transparan, konsisten, untuk menentukan hasil dalam batas kendala tertentu sehingga dapat dikatakan mendekati kebenaran atau sesuai dengan apa yang diinginkan dengan sarana seperti rapat dan curah saran dengan staf – staf sehingga lebih fleksibel dan luwes kepada staf Kementerian Agama Banyuwangi dalam memberikan pendapat, kemudian wewenang yang berpengalaman yakni Kasi PHU bisa mengambil keputusan secara tepat dengan masalah yang ada di Sistem Informasi Manajemen pada SISKOHAT.

3) Kualitas Data

Kualitas data yang dihasilkan pada sistem pengambilan keputusan di Kementerian Agama Banyuwangi mengintegrasikan bahwa informasi – informasi yang diperoleh dapat menjadi bahan wawasan untuk dapat ditindak lanjuti.

4) Ketelitian Prosedural

Kementerian Agama Banyuwangi mengikuti prosedur yang ada di kerangka kerjanya yang meliputi tata cara standar operasional kerja dan pendekatan melalui orang yang

berpengalaman yakni kasi phu, kepala Kementerian Agama dan yang lainnya.

c. Komponen Sistem Informasi Manajemen

1) Komponen *Hardware* di Kementerian Agama Banyuwangi

- a) Jumlah monitor di ruang PHU ada 3, ruang pelayanan utama ada 3, di ruang bimas ada 4, semuanya berfungsi dengan baik.
- b) Jumlah printer di ruang PHU ada 2 berfungsi dengan baik, ruang pelayanan utama ada 3 berfungsi dengan baik, di bimas ada 4 dan ada 1 yang rusak.
- c) Jumlah mouse di ruang PHU ada 4 sebagai cadangan dan berfungsi dengan baik, di ruang pelayanan ada 5 sebagai cadangan dan berfungsi dengan baik, di bimas ada 6 berfungsi dengan baik.
- d) Jumlah hardisk yang diketahui di ruang PHU ada 2.

2) Komponen *Software* di Kementerian Agama Banyuwangi

Perangkat lunak yang ada di Kementerian Agama Banyuwangi sejauh ini ada 375 item. 151 berbentuk aplikasi dan 224 berupa website, tetapi yang dinyatakan aktif dari 375 software tersebut hanya 221 item.

3) Brainware di Kementerian Agama Banyuwangi

a) *System Analyst*

Sistem analis di Kementerian Agama Banyuwangi bertugas sebagai mengamati atau mengidentifikasi kendala

internal seperti sistem, pelayanan dan yang lainnya, kemudian merancang sebuah solusi, *system analyst* di Kementerian Agama Banyuwangi adalah kasi PHU, kasi Bimas, kasi Pendidikan agama islam, kasi Ponpes dan kasi Pendidikan madrasah.

b) *Administrator*

*Administrator* di Kementerian Agama Banyuwangi bertugas sebagai pengelola dokumen, membantu alur administrasi dan menjembatani penyampaian dokumen ke kantor urusan agama, kantor bupati, sekolah dan lain – lain. *Administrator* di Kementerian Agama Banyuwangi adalah kelompok pejabat fungsional pada masing – masing bidang.

c) *Operator*

*Operator* di Kementerian Agama Banyuwangi bertugas sebagai orang mengoperasikan sistem SISKOHAT, SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah), SIMZAT (Sistem Informasi Manajemen Zakat Terpadu), SIM (Sistem Informasi Masjid) dll. *Operator* di Kementerian Agama Banyuwangi ini adalah kelompok pejabat fungsional pada masing – masing bidang.

4) Prosedur kerja di Kementerian Agama Banyuwangi

Kementerian Agama Banyuwangi menerapkan prosedur sesuai standar operasional kerja dengan landasan Undang –

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik seperti permohonan layanan yang gratis, pengelolaan laporan administrasi harian dan bulanan dsb.

d. Peranan Sistem Informasi Manajemen di Kementerian Agama Banyuwangi

Peran SIM di Kementerian Agama Banyuwangi memberikan dampak yang signifikan, terutama dalam hal melakukan pelayanan terhadap masyarakat, adanya teknologi sistem informasi dapat memudahkan serta mengefisiensi waktu kerja, peranan sistem informasi menjadi faktor yang paling berpengaruh untuk menunjang kualitas kerja yang di antaranya :

- 1) Membantu dalam memajemen sistem dan memudahkan untuk mengelola tatanan posisi staf, meningkatkan sasaran kinerja yang hendak dicapai dengan menganalisis informasi data – data yang sudah di kelola di Kementerian Agama Banyuwangi.
- 2) Mengurangi biaya operasional dan beban kerja staf Kementerian Agama Banyuwangi untuk melakukan pelayanan kepada calon jemaah haji di kantor Kementerian Agama Banyuwangi.

e. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen di Kementerian Agama Banyuwangi

Evaluasi terhadap sistem informasi manajemen guna Mengetahui dengan jelas apakah program yang direncanakan sudah dilaksanakan dengan benar dan untuk mengetahui sejauh mana

pelaksanaannya dan pelayanan sistem informasi manajemen dapat terlaksana dengan baik kepada para calon jamaah haji, sehingga cara untuk menanganinya ada beberapa dimensi evaluasi, yang diantaranya :

- 1) Evaluasi dan Penilaian Sistem Informasi Manajemen secara menyeluruh

Sistem Informasi manajemen di Kementerian Agama Banyuwangi, keseluruhan menu dan fitur yang disediakan sangat memudahkan staf PHU dalam memanajemen data dan berfungsi dengan baik meski terkadang mengalami gangguan yang sulit diatasi seperti pemadaman listrik dan mengalami keororan ketika mengakses sistem.

- 2) Evaluasi Perangkat keras atau Perangkat Lunak

Perangkat keras yang digunakan di berjalan dengan optimal meski ada beberapa perangkat yang mengalami kerusakan seperti perangkat tidak bisa terhubung dengan printer dll., tetapi secara keseluruhan masih berjalan dengan baik dan lancar, sedangkan perangkat lunak yang ada di Kementerian Agama Banyuwangi, bahasa yang digunakan perangkat mudah dicerna serta ketersediaan sarana di software yang tersedia dapat memberikan saran dan kritikan, hal ini membuat staf PHU lebih paham mengoperasikan sistem, juga memberikan kepuasan dan kenyamanan dalam menggunakannya.

### 3) Evaluasi Aplikasi yang ada di Kementerian Agama Banyuwangi

Aplikasi yang di sediakan oleh Kementerian Agama mempermudah masyarakat terutama calon jemaah haji yang ingin mengetahui seluk beluk ataupun informasi pendaftaran haji seperti aplikasi yang bernama Haji Pintar, pada aplikasi tersebut menyediakan fitur kawal haji untuk memudahkan penggunaan aplikasi menjadi media perantara bagi jemaah dan petugas haji untuk dapat saling bertukar informasi, sayangnya aplikasi ini masih menggunakan internet untuk mengaktifkan fiturnya.

#### f. Tujuan SISKOHAT di Kementerian Agama Banyuwangi

1) Memberikan pelayanan agar memudahkan Calon jemaah Haji dalam mencari informasi terkait tentang haji dengan cara menginstal Aplikasi Haji Pintar.

2) Menghandle data – data calon jemaah haji dan bank yg disediakan oleh BPS - BPIH sebagai tempat untuk mengurus administrasi penanganan SISKOHAT Kementerian Agama, SISKOHAT di Perbankan serta SISKOHAT di Kesehatan Banyuwangi, dokumen yang di perlukan berupa KTP/KK/IJAZAH dan lain sebagainya sebagai penunjang keaslian data calon jemaah haji.

#### g. Peran dan Fungsi SISKOHAT di Kementerian Agama Banyuwangi

SISKOHAT memiliki peran yang sangat penting, dengan menjalankan banyak fungsi seperti memfasilitasi registrasi dan pengarsipan database jemaah haji, Memperlancar pemrosesan

dokumentasi terkait haji, Memfasilitasi penerbitan Dokumen Penyelenggaraan Ibadah Haji (DPIH), memungkinkan pembayaran BPIH secara *online* oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPS BPIH), Mengawasi pelaksanaan sistem akuntansi BPIH, memfasilitasi proses pembatalan, jika diperlukan, menyusun *manifest* atau kumpulan informasi dan mengkategorikan kelompok terbang (kloter), memantau ketepatan waktu (*On Time Performance/OTP*) penerbangan, memantau status kesehatan jemaah haji, mengawasi aspek operasional haji di dalam negeri dan Arab Saudi.

h. Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Banyuwangi

Penjaminan kualitas layanan yang optimal di Kementerian Agama Banyuwangi membutuhkan kriteria – kriteria untuk memenuhi ekspektasi tersebut yang di antaranya :

1) Dimensi Pelayanan di Kementerian Agama Banyuwangi

- a) *Reability* atau kehandalan di Kementerian Agama Banyuwangi bisa dilihat dari staf atau pengguna menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan, menyampaikan jasa secara benar dan tepat waktu serta menyimpan catatan tanpa kesalahan.
- b) *Responsiveness* di Kementerian Agama Banyuwangi bisa dilihat dari menginformasikan kepastian waktu penyampaian jasa yang baik, layanan yang segera/cepat, kesediaan

membantu pelanggan atau jemaah dan kesiapan merespon permintaan pelanggan atau jemaah.

c) *Assurance* di Kementerian Agama Banyuwangi bisa dilihat dari staf yang mampu menumbuhkan rasa percaya diri sehingga membuat pelanggan atau jemaah merasa aman sewaktu menerima layanan, staf secara konsisten bersikap sopan dan mampu menjawab pengajuan administrasi jemaah.

d) *Emphaty* di Kementerian Agama Banyuwangi bisa dilihat dari staf memberikan perhatian individual kepada jemaah, dan memiliki jam kantor yang nyaman

e) *Tangibles* di Kementerian Agama Banyuwangi bisa dilihat dari peralatan pelayanan yang serba tehnologi seperti komputer, kamera, sidik jari dsb. fasilitas seperti ruang tunggu, ac, air

minum, kursi roda bagi penyandang disabilitas dll. memiliki daya tarik visual sehingga membuat jemaah merasa nyaman.

## 2) Standar Pelayanan di Kementerian Agama Banyuwangi

a) Prosedur layanan di Kementerian Agama Banyuwangi sesuai hukum Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bertujuan untuk mendekatkan, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta untuk memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau dalam suatu pelayanan terpadu satu pintu atau PTSP, dengan konsep ini, pengunjalayanan cukup datang

ke PTSP dan bertemu dengan petugas pelayanan kemudian menunggu proses selanjutnya. Hal ini meminimalisir interaksi antara pengguna layanan dengan petugas dalam rangka terciptanya tata kelola pelayanan yang baik dan bersih dilingkungan kantor Kementerian AgamaKepuasan Pelanggan di Kementerian Agama Banyuwangi.

- b) Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Kementerian Agama Banyuwangi dilakukan setelah pemohon atau jemaah haji memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 1 hari kerja sejak diterimanya permintaan, dan 4 hari kerja bagi layanan yang memerlukan penelitian alokasi terlebih dahulu, petugas memberitahukan jika proses telah selesai dan juga memberikan pemberitahuan secara langsung dan tidak langsung (email dan wa) apabila terjadi keterlambatan dapat memperpanjang waktu paling lambat 4 (empat tujuh) hari kerja
- c) Biaya layanan yang transparan di Kementerian Agama Banyuwangi tersedia secara gratis atau tidak dipungut biaya.
- d) Kualitas hasil layanan di Kementerian Agama Banyuwangi sangat baik dengan melakukan pengelolaan pelayanan publik melalui pembuatan laporan harian, yakni petugas pelayanan publik membuat laporan harian mengenai hasil pelaksanaan tugas pelayanan publik dan disampaikan kepada Subbag TU.

Subbag TU membuat laporan bulanan hasil pelaksanaan tugas pelayanan publik untuk disampaikan kepada kepala pimpinan untuk kemudian di analisis.

e) Sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan yang memadai seperti ruang tunggu, kursi roda disabilitas, air minum, ac dll.

Mendukung kenyamanan jemaah dalam melakukan permohonan pelayanan sehingga tercipta suasana yang harmonis antara jemaah dan staf Kementerian Agama Banyuwangi.

f) Kompetensi penyedia layanan di Kementerian Agama Banyuwangi mempengaruhi tingkat kualitas kemampuan staf dalam melakukan pekerjaan pelayanan. Bapak Chaironi hidayat selaku kepala pimpinan Kementerian Agama Banyuwangi

membuat program uji kompetensi untuk para staf, Hasil dari uji kompetensi ini akan menjadi dasar evaluasi untuk mengidentifikasi area pengembangan dan perbaikan dalam rangka peningkatan kinerja staf di masa mendatang dan diharapkan kegiatan tersebut dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan pelayanan di lingkungan Kementerian Agama Banyuwangi.

g) Kepuasan pelanggan atau calon Jemaah Haji di Kementerian Agama Banyuwangi memperhatikan sejumlah catatan dan masukan dari jemaah dan BPS (Badan Penerima Setoran) untuk

perbaikan layanan haji ke depan. Kinerja BPS yang secara konsisten telah melakukan survei indeks kepuasan jemaah haji mengatakan hasil survei BPS tentang indeks kepuasan jemaah haji tahun 2023 meningkat signifikan sehingga mempengaruhi kualitas layanan yang baik di Kementerian Agama Banyuwangi. Tingkat kepuasan jemaah haji dalam pelayanan dapat dilihat dari proses administrasi yang memudahkan kepada jemaah haji dalam hal mendaftar, staf yang selalu siap melayani jemaah mulai dari keluhan sampai penjelasan solusi yang mudah dipahami, layanan yang cepat, ketepatan penyelesaian waktu kepada jemaah haji menjadi sebuah kehandalan dan dapat diandalkan. Tingkat kepuasan jemaah haji juga dapat dilihat dari seberapa baik fasilitas yang digunakan pada saat pelayanan.

Sarana dan prasarana yang mendukung seperti tersedianya tempat duduk untuk pelayanan, air minum, AC, ruangan yang bersih dll. Berkompetensi meningkatkan kepuasan jemaah haji di Kementerian Agama Banyuwangi.

## **2. Apa Faktor Pendukung & Penghambat SSKOHAT terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi ?**

Pada dasarnya, evaluasi terhadap implementasi kebijakan mengungkapkan dua kategori faktor yang berbeda: faktor yang mendukung dan faktor yang menghambat. Faktor-faktor ini muncul dari analisis menyeluruh terhadap tantangan yang ada dan data yang

menguatkan yang berasal dari berbagai dokumen kebijakan dan pengamatan lapangan.

Kerangka kerja operasional lembaga pemerintah mana pun, ada banyak faktor yang dapat memfasilitasi atau menghambat pelaksanaan sistem informasi dan komputerisasi haji yang terintegrasi, yang sangat penting bagi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Kehadiran elemen-elemen yang mendukung akan menambah kemampuan sistem SISKOHAT; sebaliknya, faktor-faktor yang menghambat berfungsi sebagai tindakan korektif yang bertujuan untuk mengoptimalkan peningkatan pelayanan haji.

Secara garis besar, analisis SWOT memfasilitasi identifikasi interaksi antara faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman), sehingga memberikan pemahaman yang komprehensif tentang lanskap operasional.<sup>58</sup> Berikut hasil analisis faktor penunjang dan faktor penghambat SISKOHAT dengan menggunakan SWOT :

**Tabel 4. 6 Analisis SWOT**

	<i>Strengths (S)</i>	<i>Weaknesses (W)</i>
<i>Internal &amp; Eksternal</i>	a. Pelayanan <i>responsivness</i> dan <i>reability</i> di bidang haji yang baik dan optimal. b. Fasilitas atau <i>Tangibles</i> di bidang Haji lengkap dan terpenuhi.	a. <i>Interface</i> Sistem SISKOHAT mempengaruhi kesulitan pemahaman beberapa pengguna atau staf. b. Kinerja Staf/Operator SISKOHAT kurang optimal.

<sup>58</sup> Zuhrotun Nisak, "Analisis SWOT untuk menentukan strategi kompetitif," *Jurnal Ekbis* 9.2 (2013): 468-476.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Lokasi Strategis Kementerian Agama Banyuwangi.</li> <li>d. Bekerja sama dengan pihak TELKOM untuk mengatasi masalah internet.</li> </ul>	
<p><b>Opportunitas (O)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dapat lebih memperluas edukasi terkait agama melalui pemanfaatan teknologi sistem.</li> </ul>	<p><b>Strategy (So)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan pemanfaatan teknologi sistem informasi.</li> <li>b. Mengadakan program bimbingan rutin kepada jemaah haji di banyuwangi.</li> <li>c. Menggratiskan penggunaan internet terkait informasi seputar agama terutama haji.</li> </ul>	<p><b>Strategy (Wo)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perbaiki fitur – fitur dan <i>interface</i> SISKOHAT agar lebih mudah digunakan.</li> <li>b. Mengadakan sosialisasi terhadap staf Kementerian Agama Banyuwangi terkait pentingnya pengoptimalan kinerja SISKOHAT.</li> </ul>
<p><b>Treats (T)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perpindahan administratif atau mutasi jemaah haji dapat menurunkan angka jumlah pendaftaran haji di Kementerian Agama Banyuwangi.</li> <li>b. Adanya peraturan pemerintah membuat tidak leluasa dalam melakukan variasi program kegiatan.</li> </ul>	<p><b>Strategi (St)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendukung dan membantu pengadministrasian jemaah haji.</li> <li>b. Membantu perpindahan domisili untuk pendaftaran jemaah haji.</li> <li>c. Membuat program kreatif untuk menarik minat haji terhadap masyarakat.</li> </ul>	<p><b>Strategi (Wt)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengadakan pelatihan kepada pengguna/staf operator SISKOHAT yang belum memaksimalkan kinerjanya secara optimal.</li> <li>b. Meningkatkan kualitas untuk mempercepat ruang tunggu pada saat melakukan pelayanan di bidang haji.</li> </ul>

Sumber : Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis (2006)

Berdasarkan gambar hasil analisis SWOT bahwa faktor pendukung dan faktor penghambat SIM pada SISKOHAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat di lihat dari kinerja seberapa efektif SIM pada SISKOHAT dalam memberikan pelayanannya kepada calon jemaah haji dari segi internal dan juga eksternal. Di dalam penelitian di lapangan, peneliti menemukan hasil analisis yang di cantumkan sebagai berikut :

a. *Strenghts* (Kekuatan)

SISKOHAT muncul sebagai penyedia layanan bagi calon jemaah haji yang menunjukkan kemahiran yang luar biasa dalam memberikan layanan dan akurasi data. Upaya organisasi berkembang dengan penyediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, mempercepat proses input data untuk calon jemaah haji. Proses yang efisien ini mengurangi waktu tunggu dan mengurangi kemacetan. Selain itu, lokasi Kantor Kementerian Agama Banyuwangi yang strategis memudahkan aksesibilitas bagi calon jemaah haji yang ingin mendapatkan layanan terkait haji. Penyediaan ruang khusus untuk bimbingan manasik massal semakin meningkatkan pemahaman jemaah tentang seluk - beluk ibadah haji, untuk meningkatkan kualitas kenyamanan layanan, fasilitas pendaftaran dilengkapi dengan fasilitas seperti AC, tempat duduk yang nyaman, minuman gratis dll.

b. *Weakness* (Kelemahan)

Kelemahan SISKOHAT di temukan terletak pada staf yang memulai proses input data mengalami kasalahan seperti eror atau *trouble* pada jaringan. Tetapi, pihak Kantor Kementerian Agama sudah memberikan pelatihan terutama dalam menggunakan SISKOHAT untuk pelayanan calon jemaah haji kepada pengguna SISKOHAT yang belum memaksimalkan sepenuhnya penggunaan sistem ini secara tepat dan baik.

c. *Oppurtunities* (Peluang)

Kementerian Agama Khususnya di Banyuwangi, seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, masyarakat semakin mudah untuk mencari informasi terkait Kementerian Agama, hal itu dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memahami agama dan menjalankan rukun islam dengan baik, oleh karena itu, bagi Kementerian Agama agar lebih aktif dalam memperluas edukasi agama kepada masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya yang ada seperti tekhnologi dan lain sebagainya.

d. *Threats* (Ancaman)

Meskipun SISKOHAT berfungsi sebagai ujung tombak dalam melayani calon jemaah haji, khususnya dalam bidang fasilitasi ibadah haji, SISKOHAT menghadapi ancaman yang berasal dari pergeseran demografis dan peraturan administratif. Perpindahan jemaah haji ke daerah lain atau pemindahan administratif, yang disebut sebagai

mutasi, mengakibatkan angka penurunan pendaftaran haji bertambah, khususnya di Kementerian Agama Banyuwangi.

e. Strategi SO ( Strength Oppurtunities) & ST (Strenght Threats)

Meningkatkan kualitas pelayanan dengan pemanfaatan tehnologi sistem informasi berpengaruh agar lebih memudahkan Kementerian Agama Banyuwangi untuk menarik peminat calon jemaah haji dan memperluas edukasi secara fleksibel dan cepat, kemudian dengan adanya tehnologi, pelayanan dapat di permudah dan di percepat. Strategi untuk mengadakan program bimbingan rutin kepada jemaah haji juga dapat mengetahui seberapa minat calon jemaah haji di Banyuwangi. Penggratiskan penggunaan internet terkait informasi seputar agama terutama haji, mendukung dan membantu pengadministrasian jemaah haji, membantu perpindahan domisili untuk pendaftaran jemaah haji, membuat program kreatif untuk menarik minat haji terhadap masyarakat bertujuan untuk meningkatkan responsivisness pelayanan dan kepercayaan kepada calon jemaah haji di Banyuwangi sehingga terwujud pelayanan yang baik dan ramah kepada calon jemaah haji

f. Strategi WO ( Weakness Oppurtunities ) & WT ( Weakness Threats )

Perbaikan fitur – fitur dan *interface* SISKOHAT dapat mempermudah beberapa pengguna atau staf yang masih mengalami kesulitan mengapkliasianya, kemudian pentingnya penggunaan SISKOHAT dengan mengadakan sosialisasi dan pelatihan terhadap

staf atau pengguna dapat meningkatkan kesadaran seberapa penting pengoptimalan SISKOHAT, percepatan ruang tunggu juga diperlukan, karena dapat menciptakan kualitas layanan yang baik, hal tersebut juga dapat menenangkan jemaah haji yang mengantri untuk permohonan mengurus administrasi.

Berdasarkan temuan peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Agvira Faiza Zulfa, Irfan Sanusi, Asep Iwan Setiawan, Ihda Zahrotustany, Helmi Ismail Fahmi Ardi Suzam, Chairul Hudaya, Rodianto, Galuh Dwi Ardiana dan Siti Fatimah, menunjukkan bahwa SISKOHAT memberikan dampak positif dan signifikan secara statistik terhadap pelayanan haji. Secara khusus, SISKOHAT berkontribusi terhadap peningkatan layanan haji bagi calon jemaah haji dan diskusi menghasilkan wawasan tentang faktor-faktor yang menghambat keberhasilan siskohat dalam memfasilitasi pendaftaran haji. Hambatan utama yang diidentifikasi termasuk kekurangan dalam struktur organisasi yang bertanggung jawab untuk mengawasi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan kurang optimalnya dalam penggunaan SISKOHAT terkait pendaftaran haji, dengan mengacu pada Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean, studi ini Studi ini mengevaluasi lima dimensi penting: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna.

Peneliti memberikan saran perlunya pengembangan untuk menciptakan inovasi dan kebaruan karena hal ini penting untuk terus

memperbarui dan meningkatkan SISKOHAT dan memastikan pengalaman pengguna yang optimal, terutama dengan pertimbangan berbagai perubahan dan kebutuhan baru yang mungkin muncul di masa mendatang.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Setelah melakukan tinjauan menyeluruh terhadap dasar-dasar teori yang diintegrasikan oleh para peneliti untuk menyelesaikan tesis ini, disertai dengan penyajian data, analisis, dan temuan penelitian yang cermat, beberapa wawasan konklusif muncul:

**1. Optimalisasi SIM pada SSKOHAT terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi, ada beberapa hal dalam mengoptimalkan SIM pada SSKOHAT terhadap pelayanan publik, diantaranya :**

Secara fungsional, SSKOHAT berfungsi sebagai sistem utama Kementerian Agama yang melayani penyediaan layanan online untuk calon jemaah haji dan berfungsi sebagai tempat penyimpanan informasi terkait haji. Upaya mengoptimalkan SIM pada SSKOHAT terhadap layanan publik, beberapa aspek kunci muncul, termasuk peran penting yang dimainkan oleh Sistem Informasi Manajemen SSKOHAT. Peran ini mencakup pendaftaran dan pengarsipan data jemaah haji, pemrosesan dokumentasi haji, penerbitan Dokumen Penyelenggaraan Ibadah Haji (DPIH), dan memfasilitasi pembayaran BPIH secara online oleh BPS BPIH.

Proses pengambilan keputusan yang difasilitasi oleh Sistem Informasi Manajemen SSKOHAT menunjukkan fleksibilitas dan

interaktivitas, sehingga menghasilkan keputusan yang rasional, obyektif, logis, transparan, dan konsisten. Evaluasi keseluruhan terhadap sistem ini menunjukkan bahwa sistem ini untuk beberapa pengguna atau staf masih belum terbiasa dengan antarmuka yang agak sulit dipahami, tetapi pilihan menu dan fitur yang komprehensif sangat memudahkan staf PHU dalam pengelolaan data, meskipun terkadang terjadi gangguan.

**2. Faktor Pendukung dan Penghambat SSKOHAT terhadap Pelayanan pada Masyarakat, Berdasarkan analisis SWOT, ada beberapa hal dilihat dari internal dan eksternal pada Kementerian Agama Banyuwangi, di antaranya:**

SSKOHAT memberikan pelayanannya kepada calon jemaah haji khususnya pada aspek menu/layanan dan akurasi data, kegiatan - kegiatan organisasi yang berjalan dengan baik serta tersedianya sarana dan prasarana guna untuk dapat mempercepat proses input data calon Jemaah Haji. Kelemahan SSKOHAT terletak pada staf yang memulai proses input data mengalami kasalahan seperti eror pada jaringan, kemudian migrasi Jemaah Haji ke daerah lain atau mutasi berpotensi menurunkan persentase pendaftaran haji khususnya di Kementerian Agama Banyuwangi, karena adanya perpindahan administratif dan pergeseran demografis.

Strategi meningkatkan kualitas pelayanan dengan pemanfaatan tehnologi sistem informasi berpengaruh agar lebih memudahkan

Kementerian Agama Banyuwangi untuk menarik peminat calon jemaah haji dan memperluas edukasi secara fleksibel dan cepat serta perbaikan fitur – fitur dan *interface* SISKOHAT dapat mempermudah beberapa pengguna atau staf yang masih mengalami kesulitan mengaplikasianya.

## B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dijelaskan, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi untuk para pemangku kepentingan, yakni :

### 1. Untuk Staf Operator SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama:

Temuan-temuan dari penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi staf operator SISKOHAT, yang memungkinkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan pemanfaatan sistem SISKOHAT dengan menerapkan saran - saran yang diuraikan dalam laporan ini sehingga dapat meningkatkan standar layanan dan menciptakan lingkungan yang kondusif pada kualitas layanannya.

### 2. Untuk Peneliti yang akan datang:

Tambahan pengetahuan yang berkaitan dengan layanan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Banyuwangi, untuk para peneliti di waktu mendatang diharapkan untuk menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi dasar. Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk mengeksplorasi berbagai fokus penelitian, seperti pemanfaatan SISKOHAT dalam meningkatkan layanan haji di Kementerian Agama, atau perannya dalam mendorong transparansi informasi kepada calon

jemaah haji dengan mendalami bidang ini, para peneliti dapat berkontribusi pada pemahaman yang lebih dalam tentang aplikasi SISKOHAT yang memiliki banyak sisi dan dampaknya terhadap pemberian layanan dalam lingkup Kementerian Agama.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Gofur. *Manajemen Talu Teknik Analisis Lingkungan Usaha*. Jakarta: PT Grasindo. 2009 .
- Al Habsy., Bakhrudin. “Seni Memahami Penelitian Kuliitatif Dalam Bimbingan Dan Konseling: Studi Literatur.” *Jurnal Konseling Andi Matappa* 1.2. (2017): 90-100.
- Anggito., Albi., Setiawan, Johan. *Metodologi penelitian kualitatif*. Sukabumi : CV Jejak. 2018.
- Ardiana, Galuh Dwi., Fatimah, Siti. “Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 7.1 (2021): 29-55.
- Ardiana., Dwi, Galuh., Fatimah, Siti. “Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pendaftaran Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019.” *Jurnal MD* 7.1. (2021): 29-55.
- Asmadi, Iwan. “Analisis Motivasi Belajar Mahasiswa Program Studi Manajemen Stie Triguna Jakarta”. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial* 6.2, (2021): 341-359.
- Basir, Abdul. *Perlu Penguatan Kebijakan Istitha’ah Kesehatan Haji*. Oktober 31, 2023. <https://kemenag.go.id/kolom/perlu-penguatan-kebijakan-istitha-ah-kesehatan-haji-XrpNz>. .
- Bungis, M. Burhan. *Penelitian kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group. 2015. .
- Departemen Agama RI. *Fiqh Haji*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji. 2003.
- Fahmi, Helmi Ismail. “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Garut.” *Jurnal Publik* 15.2 (2021): 58-70.
- George, M. Scott. *Prinsip – prinsip Sistem Informasi Manejemen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2002.
- Gordon, B. Davis. *Kerangka dasar Sistem Informasi Manajemen bagian I Pengantar Seri Manajemen no. 90 – A*. Yogyakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo, 1984.
- Hardani. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. ed. by Husnu Abadi Pertama. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020.

- Iskandar. *Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Gaung Persada Press, 2009.
- J. Moleong, Lexy. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006.
- James, Brien. *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta: Salemba Empat. 2006.
- Kementerian Agama, Lajnah Pentashihan Al – Qur'an. *Pendoman Pentashihan Mushaf Al – Qur'an*. Jakarta Timur : Lajnah Pentashihan Al – Qur'an Kementerian Agama, 2019.
- Kenneth C., Laudon. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.2008.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Jakarta: Prehalindo, 2000.
- L. Gaol, Chr. Jimmy. *Sistem informasi manajemen*. Jakarta: Grasindo, 2008.
- Lestari., Wahyu, Siti Kris Fitriana. “Peran Siskohat Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Tuban.” *Journal Of Dakwah Management*. 1.2 (2022): 153-160.
- Madina. *Strategi Bauran Pemasaran Umrah PT. Zhafirah Mitra Madina Jakarta dalam meningkatkan jumlah jamaah umrah*. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018.
- Moenir., Soenanda, Ari. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Perpustakaan STIK Bumi Aksara, 2008.
- Moleong, Prof. Dr. Lexy. *Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007.
- Mujahidin, Anwar. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV Nata Karya, 2019.
- Munawaroh, Zahrotun., Mudhofi, M., Susanto., Dedy. “Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.” *Jurnal Ilmu Dakwah* 35.2.(2017): 225-248.
- Nashih, Muhammad. “Tinjauan sosiologi hukum terhadap pasal 1 ayat (1) undang-undang no. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji.” *jurnal ilmiah citra ilmu* 17.34. (2021): 8-15.
- Nisak, Zuhrotun. “Analisis SWOT untuk menentukan strategi kompetitif.” *Jurnal Ekbis* 9.2 (2013): 468-476.
- Nuryanti, Yulis. *Kajian Penerapan Sistem Informasi Akademik Dengan Menggunakan Metode Pieces Dalam Meningkatkan Kepuasan Civitas Akademika Stie-Stmik Insan Pembangunan*. Insan Pembangunan Sistem Informasi dan Komputer (IPSIKOM) 5.2 (2018).

- Raya, Ahmad Thib., Mulia, Siti Musdah. *Menyelami seluk-beluk ibadah dalam Islam*. Jakarta: Prenada media 2003.
- Rochimi, Abdurrachman. *Segala Hal tentang Haji dan Umroh*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2010.
- Ruhana, Akmal Salim. *Melayani Tamu Allah: Beban Kerja PPIH Arab Saudi Daerah Kerja Mekkah Tahun 2014*. Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2015.
- Salim., Syahrums. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Ciptapustaka Media, 2012.
- Setijaningsrum, Erna. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo, 2009.
- Siyoto, Sandu. *Dasar Metodologi Peneliti*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sugiono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Suhardi, Dr. Cand. *Pengantar Manajemen Dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media. 2018.
- Sulasih, Weni Novandari. *Analisis SWOT*. Banyumas: CV. Rumah Kreatif Wadas Kelir. 2022.
- Sundana, Putra., Taufiqih, M.. *Pelaksanaan Pemberian Talangan Haji Qard Haji Melalui Tabungan Haji Tasbih Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang*. Skripsi. Uin Raden Fatah Palembang, 2010.
- Suparlan, M.. *Manajemen Berbasis Sekolah: dari Teori sampai dengan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara. 2022.
- Suzam, Ardi., Hudaya, Chairul., Rodianto. "Direktorat Pengabdian kepada Masyarakat dan Publikasi, Universitas Sumbawa." *Jurnal Tambora* 5.13 (2021).
- Suzami., Ardi., Hudaya, Chairul. "Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa." *Jurnal Tambora* 5.2. (2021): 97-104.
- Taufiqurokhman., Satispi., Evi. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press, 2018.
- Tri, YC. Suwarni. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Pen. Universitas Atmajaya, 2006.
- Undang-Undang No 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Widyani, Retno., Pribadi, Mansyur. *Panduan Ibadah Haji dan Umrah*. Jakarta: Swagati Press, 2010.

Yuliani, H., Sarbini, A. dan Herman H.. "Implementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Transparansi Informasi kepada Calon Jemaah Haji". *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 1.2, (2016): 102-120.

Zahrotustsany, Ihda. "Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Kabupaten CiaSIM." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 4. 3 (2017).

Zulfa, Agvira Faiza., Sanusi, Irfan., Setiawan, Asep Iwan. "Optimalisasi Siskohat dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji." *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 2.2 (2017): 133-152.

Zulfiana, Islamika. "Pembuatan Rencana Strategis SI/TI Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta." *Jurnal Informatika* (Maret 2014).



**LAMPIRAN – LAMPIRAN****PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Nama : M. Diki Zulfikar  
NIM : D201948  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah  
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT) terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi“ adalah hasil penelitian atau karya sendiri kecuali pada bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana semestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
JEMBER

Jember, 17 Mei 2024  
Saya yang Menyatakan



**M. Diki Zulfikar**  
NIM. D20194048

### Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Indikator	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT) terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Optimalisasi SIM pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT)</li> <li>2. Pelayanan Publik</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alternatif keputusan, peningkatan kinerja, penyediaan informasi, Sistem manajemen ( Penginputan data, Mengontrol data, Menyimpan dan mengamankan data, mengoordinir data) Pemahaman Program (SDM), Tujuan program sistem</li> <li>2. Berwujud/Bukti langsung (Tangible), Empati (Empathy), Keandalan, keyakinan (Reliability), tingkat respon/tanggap(responsiveness), Jaminan (Assurance)</li> </ol>	<p>Metode pendekatan penelitian kualitatif :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode pengumpulan data :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Observasi</li> <li>b. Interview</li> <li>c. Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>2. Tehnik analisis data dengan menggunakan deskriptif kualitatif, antara lain :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengumpulan data</li> <li>b. Penyajian data</li> <li>c. Reduksi data</li> </ol> </li> <li>3. Validasi data :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tringulasi tehnik</li> <li>b. Tringulasi data</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana Optimalisasi SIM Terhadap SISKOHAT Pada Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi?</li> <li>2. Apa Faktor Pendukung Dan Penghambat SISKOHAT Terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi?</li> </ol>





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANYUWANGI**

Jalan Adi Sucipto Nomor 112 Sobo Banyuwangi  
 Telepon (0333) 421349 ; Faksimile (0333) 421349  
 Email : [kabbanyuwangi@kemenag.go.id](mailto:kabbanyuwangi@kemenag.go.id) Website : [banyuwangi.kemenag.go.id](http://banyuwangi.kemenag.go.id)

**SURAT KETERANGAN**  
**MELAKSANAKAN PENELITIAN**  
 Nomor : 2277/Kk.13.30.1/HM.00.1/IV/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **H. Chaironi Hidayat, S.Ag, MM**  
 Nip : 197503242005011002  
 Pangkat/Gol.Ruang/T.M.T : Pembina (IV/a)  
 Jabatan : Kepala  
 Unit Kerja : Kantor Kementerian Agama Kab. Banyuwangi

Menerangkan bahwa :

Nama : **M. Diki Zulfikar**  
 NIM : **D20194048**  
 Prodi : Manajemen Dakwah  
 Lembaga : UINKHAS Jember  
 Alamat : Jalan Mataram No.1 Mangli Kaliwates Kab.Jember

Telah melaksanakan Penelitian dan Risert dari tanggal 16 Februari s/d 7 Maret 2024, guna untuk penyusunan skripsi dengan judul : **"Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT) terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Agama Banyuwangi"**.

Demikian surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, 29 April 2024

Kepala,



Chaironi Hidayat



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.  
 Token : yVzRDQ

### Pedoman Wawancara

No.	Rumusan Masalah	Pertanyaan Wawancara	Target
1.	Bagaimana Peran SISKOHAT terhadap Pelayanan ke Masyarakat?	a. Bagaimana Optimalisasi SIM pada SISKOHAT terhadap pelayanan? i. Bagaimana Regulasi SISKOHAT? i. bagaimana cara untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan terutama pada SISKOHAT? i. Mengapa Operasional SISKOHAT sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan publik? v. Bagaimana penggunaan SISKOHAT dalam memberikan pelayanan pada masyarakat?	a. Staf PHU b. Staf Operasional PHU c. Kasi PHU d. Kasi PHU e. Staf Operasional PHU
2.	Apa Faktor Pendukung dan Penghambat SISKOHAT terhadap Pelayanan ke Masyarakat?	a. Bagaimana hambatan dalam menerapkan SISKOHAT? b. Apa saja yang menjadi penunjang pengoptimalan Operasional SISKOHAT? c. Bagaimana cara untuk mengantisipasi hambatan Operasional SISKOHAT? d. Apa saja yang menjadi kemudahan dan kesulitan menggunakan SISKOHAT?	a. Staf Operasional PHU b. Staf Operasional PHU c. Kasi PHU d. Staf Operasional PHU

## DATA VERBATIM

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
1.	Bagaimana Optimalisasi SIM pada SISKOHAT terhadap pelayanan?	<p><b>Jawaban dari bapak Wahid Staf di Kementerian Agama Banyuwangi</b></p> <p>“SISKOHAT ini adalah sebuah alat untuk memudahkan penggunaanya dalam melakukan pekerjaan dalam hal terkait pelayanan di Kementerian Agama mas, Pengoptimalan SIM nya bisa dilihat dari peran utamanya pada SISKOHAT yakni berperan sebagai penyimpan database calon jemaah haji yang digunakan untuk mempermudah dan mempercepat penyimpanan penyiapan paspor bagi jemaah haji, juga pada Operasional SISKOHAT di setiap periode ini mengalami perubahan mas, dari tahun ke tahun setiap periode akan berganti, kebutuhan calon jemaah haji juga di sesuaikan dengan mengubah dan memperbarui fitur-fitur terbaru di dalam SISKOHAT”.</p>
2.	Bagaimana Regulasi SISKOHAT?	<p><b>Jawaban dari bapak Imam Staf PHU Kementerian Agama Banyuwangi</b></p> <p>“SISKOHAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ini begitu penting mas, calon jemaah haji yang hendak mendaftar haji harus melalui regulasi yang menggunakan SISKOHAT sebagai alat dan fungsi dalam menginput berkas data sebagai penunjang keabsahan data calon jemaah haji, SISKOHAT ini di operasikan oleh 3 jenis kategori penanganan, yaitu SISKOHAT di Perbankan, SISKOHAT di Kementerian Agama, dan SISKOHAT di Kesehatan. Nah, Calon Jemaah Haji yg melakukan pendaftaran ini terlebih dahulu mengurus administrasi di SISKOHAT Perbankan melalui bank yang di sediakan oleh BPS-BPIH, seperti BSI(Bank Syariah Indonesia) dll. Kemudian setelah melakukan administrasi, melanjutkan untuk penginputan berkas data calon jemaah, melalui SISKOHAT Kementerian Agama, untuk dokumen nya yang di perlukan berupa KTP, KK, IJAZAH dan lain sebagainya, itu</p>

		<p>sebagai penunjang keaslian data calon jemaah haji. Selanjutnya nanti Calon Jemaah Haji yang sudah terdaftar menunggu nomor urut porsinya untuk keberangkatan ke Baitullah, Kemudian saat Calon Jemaah Haji persiapan pemberangkatan ke Baitullah hendak melakukan pemeriksaan kesehatan yang di sediakan oleh Kementerian Agama dengan melalui SISKOHAT Kesehatan sebagai pusat informasinya. Di Kementerian Agama ini juga memberikan pelayanan agar memudahkan Calon jemaah Haji dalam mencari informasi terkait tentang haji dengan cara menginstal Aplikasi Haji Pintar”.</p>
3.	<p>bagaimana cara untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan terutama pada SISKOHAT?</p>	<p><b>Jawaban dari Bapak Zainal Abidin Kasi PHU Kementerian Agama Banyuwangi</b>          “Dalam rangka meningkatkan mutu kualitas SISKOHAT, sebagai pusatnya, sistem ini berpusat di jakarta. Jadi, SISKOHAT ini di setiap periode memberikan kualitas yang terbaik untuk calon jemaah haji sesuai dengan kebutuhannya mas. Fitur – fitur yang ada di dalam SISKOHAT ini juga terbilang cukup sering mengalami perubahan guna untuk memudahkan penggunaannya dalam menangani calon jemaah haji. Mulai dari mengubah fitur, menambahkan fitur, dan juga mengembalikan fitur ke bentuk semula pada SISKOHAT, sehingga pengguna bisa mengoperasikan dengan mudah, cepat dan efisien dalam menangani terutama dalam pelayanan pada calon pendaftar calon jemaah haji”.</p>
4.	<p>Mengapa SISKOHAT dibutuhkan memberikan publik?</p>	<p><b>Jawaban dari Bapak Zainal Abidin Kasi PHU Kementerian Agama Banyuwangi</b>          "SISKOHAT, apakah sistem ini begitu penting? sistem ini dimulai dari sekitar 20-an tahun yang lalu sudah didirikan dan sudah mengalami banyak peningkatan serta pembaruan sistem yang ada didalamnya mas. Sistem ini didirikan guna untuk membantu, mempercepat proses pengelolaan data calon jemaah haji mas, bayangkan jika tidak ada sistem tehnologi untuk mengolah data calon jemaah haji yang bertambah banyak dari tahun-ketahun. Maka pasti akan</p>

		menimbulkan penimbunan berkas jemaah haji besar-besaran karena ketiadaanya sistem teknologi, jadi ya mas, SISKOHAT ini sangat penting untuk membantu penggunaanya dalam menginput data secara cepat dan efisien”.
5.	Bagaimana penggunaan SISKOHAT dalam memberikan pelayanan pada masyarakat?	<p><b>Jawaban dari Bapak Fauzi Staf PHU Kementerian Agama Banyuwangi</b></p> <p>“Dalam menggunakan SISKOHAT dalam memberikan pelayanan, calon jemaah haji dalam memenuhi syarat mendaftar haji di Kementerian Agama hanya perlu melengkapi berkas – berkas seperti ktp, ijazah, kk dan lainnya sebagai penunjang keaslian data nya. Sejatinnya SISKOHAT ini adalah suatu alat guna untuk menunjang kerja supaya lebih cepat dan efisien mas. Jadi terkait dengan data – data haji ini bisa disimpan di SISKOHAT. Sistem ini juga nantinya juga yang paling vital dalam menangani calon jemaah haji yang berangkat dan yang pulang. Karena SISKOHAT ini juga terhubung dengan SISKOHAT di tanah arab. Calon jemaah haji yang hendak berangkat pasti di input data nya jika calon jemaah ini akan berangkat dan sampai di Jeddah atau di madinah terlebih dulu. Kemudian nantinya waktu calon jemaah haji pulang dari mekkah maka perlu di lakukan penginputan data jemaah ini apakah benar jemaah ini sudah pulang atau masih disana sesuai dengan tanggal sampai kapan tinggal yang ditetapkan oleh SISKOHAT”.</p>
6.	Bagaimana hambatan dalam menerapkan SISKOHAT?	<p><b>Jawaban dari Bapak Fauzi Staf PHU Kementerian Agama Banyuwangi</b></p> <p>“Dalam penggunaan SISKOHAT ini ada beberapa hambatan. Jika dilihat dari perspektif SDM, staf di kantor kami ini mumpuni dalam mengoperasikan suatu sistem, ada beberapa staf kami yang agak sulit dalam mengoperasikan SISKOHAT ini karena sudah sulit untuk memahami sistem (sudah lansia) tapi kinerja kita masih sangat baik dengan adanya program peningkatan skill komputer. Jika dilihat dari perspektif alat</p>

		<p>sebagai fungsi, jika menggunakan SISKOHAT yang membutuhkan listrik serta internet maka suatu kendala atau hambatan ini pasti terjadi, contoh seperti pemadaman listrik, internet mengalami gangguan, kemudian jika kita melihat dari spesifikasi komputer yang di pakai, terkadang mengalami overload jika data calon jemaah haji sudah menumpuk, juga mengalami kelemotan pengoperasian software komputer, ini tidak lain hanya karena komputer yang digunakan sudah tidak mampu menyimpan data sebanyak itu. Kemudian belum terbentuknya acuan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus SISKOHAT Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sehingga dalam pelaksanaannya masih mengacu pada penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing masing daerah”.</p>
7.	<p>Apa saja yang menjadi penunjang pengoptimalan Operasional SISKOHAT?</p>	<p><b>Jawaban dari Bapak Fauzi Staf PHU Kementerian Agama Banyuwangi</b>  “ Sebagai penunjang dalam mengoptimalkan operasional SISKOHAT tidak lain di antaranya seperti komputer yang mumpuni, alat – alat pendamping lainnya seperti mouse, printer, telepon kantor, internet stabil dan lain sebagainya. Itu semua sangat dibutuhkan dalam menunjukan operasional siskohat mas. Seperti mouse untuk memudahkan penggunanya dalam mengoperasikan software nya, printer guna untuk mencetak surat – surat, data – data, telepon kantor guna untuk berinteraksi untuk membahas data - data, keperluan kantor dan lain sebagainya”.</p>
8.	<p>Bagaimana cara untuk mengantisipasi hambatan Operasional SISKOHAT?</p>	<p><b>Jawaban dari Bapak Zainal Abidin Kasi PHU Kementerian Agama Banyuwangi</b>  “Selama ini dalam menggunakan SISKOHAT ini sangat mengefisiensi waktu dalam menginput data calon jemaah haji, fitur – fitur yang beragam juga mudah di cerna oleh saya(pengguna). Untuk kesulitan dalam menggunakan SISKOHAT saya rasa tidak ada mas, mungkin hanya ketika SISKOHAT mengeluarkan fitur – fitur baru,</p>

		pengguna harus menyesuaikan, karena fitur – fitur tersebut memang dibuat untuk calon jemaah berdasarkan kebutuhan – kebutuhan di setiap periode pendaftaran”.
9.	Apa saja yang menjadi kemudahan dan kesulitan menggunakan SISKOHAT?	<b>Jawaban dari Bapak Fauzi Staf PHU Kementerian Agama Banyuwangi</b> “Selama ini dalam menggunakan SISKOHAT ini sangat mengefisiensi waktu dalam menginput data calon jemaah haji, fitur – fitur yang beragam juga mudah di cerna oleh saya(pengguna). Untuk kesulitan dalam menggunakan SISKOHAT saya rasa tidak ada mas, mungkin hanya ketika SISKOHAT mengeluarkan fitur – fitur baru, pengguna harus menyesuaikan, karena fitur – fitur tersebut memang dibuat untuk calon jemaah berdasarkan kebutuhan – kebutuhan di setiap periode pendaftaran”.
10.	Bagaimana kualitas pelayanan kepada jemaah haji terutama di bidang haji?	<b>Jawaban dari Bapak Fauzi Staf PHU Kementerian Agama Banyuwangi</b> “Pelayanan pada PHU terbilang sudah memenuhi kepuasan calon jemaah mas, karena standar pelayanan disini sudah termasuk SOP kerja di kantor dan para staf juga sudah memenuhi kriteria yang ada di SOP kerja disini seperti protokol untuk menangani calon jemaah mulai dari penyedia, penerima dan penanganan layanan. Kantor kementerian tidak memungut biaya apapun untuk melakukan pekerjaan pelayanan karena sudah tercantum di Peraturan Menteri Agama Nomor 28 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji. Biaya yang dipungut hanya biaya transparan yang dibutuhkan untuk mendaftar haji, lokasi kantor yang strategis di tengah kota juga memudahkan calon pendaftar haji untuk menuju kesini dengan tujuan pemenuhan kebutuhan mas”.

## DOKUMENTASI



1. Pertemuan dengan bapak Wahid selaku staf kantor Kementerian Agama Banyuwangi. Hari jum'at, tanggal 16 februari 2024

Perihal : menyerahkan surat izin penelitian dan melakukan wawancara serta observasi mengenai kegiatan yang ada di Kementerian Agama Banyuwangi



2. Pertemuan dengan bapak Imam selaku staf PHU di Kementerian Agama Banyuwangi. Hari senin, tanggal 26 februari 2024

Perihal : wawancara terkait tentang penggunaan SSKOHAT, kualitas pelayanan pada haji beserta kelebihan dan kekurangan di bidang pelayanan haji.



3. Pertemuan dengan bapak mastur selaku kasi bimas, bapak fauzi selaku staf PHU, bu Ani selaku staf bimas dan pak busairi selaku staf bimas. Hari selasa, tanggal 27 februari 2024 di Kementerian Agama Banyuwangi.

Perihal : Silaturahmi , wawancara dan observasi mengenai jumlah calon jemaah haji dan masalah internal terkait realitas sosial haji yang terjadi di Kementerian Agama Banyuwangi.



- D. Pertemuan dengan bapak wahid selaku staf. Hari kamis, tanggal 7 maret 2024 di Kementerian Agama Banyuwangi

Perihal : Permintaan bertemu dengan bapak Zainal Abidin selaku Kasi PHU dan membuat perizinan surat selesai penelitian.

**KARTU KONSULTASI**  
**BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM S1**  
**FAKULTAS DAKWAH**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**

Nama : M. DIKI ZULFIKAR  
 No. Induk Mahasiswa : D20191048  
 Fakultas : DAKWAH  
 Jurusan : MANAJEMEN DAKWAH  
 Judul Skripsi : Optimalisasi Sistem Informasi pada Sistem Informasi dan Komputasi Terpadu (SISTOKAT) terhadap pelayanan Publik di Kementerian Agama bangkawasan  
 Pembimbing : APRILYA FIRRIYANI, S.M.B., M.M.  
 Tanggal Persetujuan : Mulai Tanggal 17 FEBRUARI 2023 s/d .....

NO.	KONSULTASI PADA TANGGAL	MASALAH YANG DIBICARAKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	17-Februari-2023	Pembahasan latar belakang Judul	
2.	24-Februari-2023	Pembahasan latar belakang Judul	
3.	03-Maret-2023	Pembahasan Review Artikel	
4.	10-Maret-2023	Pembahasan Review Artikel + Materi	
5.	24-Maret-2023	Pembahasan Bab 1 (Rumusan masalah)	
6.	31-Maret-2023	Pembahasan Bab 1 (Revisi)	
7.	06-April-2023	Pembahasan Bab 2 (Revisi)	
8.	18-April-2023	Pembahasan Bab 2 (Revisi)	
9.	12-Mei-2023	Pembahasan Bab 3	
10.	29-Februari-2023	Pembahasan Bab 4-5 (Revisi)	
11.	19-Maret-2023	Pembahasan Bab 4-5 (Revisi)	
12.			
13.			
14.			

Jember, 19 . Maret 2023  
 Ketua Prodi,  
  
 Bu. Aprillya Firriyani, S.M.B., M.M.  
 NIP. 199104232018012002

## BIODATA PENULIS



### i. Data Pribadi

Nama : M. Diki Zulfikar  
 Nim : D20194048  
 Tempat Tanggal Lahir : Banyuwangi, 22 Desember 2000  
 Alamat : Dsn. Krajan RT001/RW004, Desa Songgon, Kec.  
 Songgon, Kab. Banyuwangi  
 Fakultas : Dakwah  
 Program Studi : Manajemen Dakwah  
 Email : [dikizulfikar22122000@gmail.com](mailto:dikizulfikar22122000@gmail.com)

### a. Riwayat Pendidikan

Pendidikan Dasar : SDN 1 Songgon  
 SLTP : SMP Negeri 1 Songgon  
 SLTA : SMA Negeri Darussholah Singojuruh

### b. Riwayat Organisasi

Pramuka SD Negeri Songgon  
 Seni Budaya dan Musik SMA Negeri Darussholah Singojuruh  
 ICIS (Institute of Culture and Islamic Studies) Uin Khas Jember