

SKRIPSI

ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHA) DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI KABUPATEN SUMEDANG

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh Ujian Sidang Skripsi
dan Komprehensif Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara (STIA)
Sebelas April Sumedang

Disusun Oleh :

Nama : IDA FARIDA
NPM : E. 1635222783
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



2020

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

SEBELAS APRIL SUMEDANG

LEMBAR PERSETUJUAN

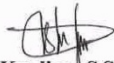
Judul Skripsi :

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM
PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI KABUPATEN SUMEDANG**

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pembimbing Skripsi :

Dosen Pembimbing I



Rika Kusdinar, S.Sos.M.Si
NIDN. 0430127102

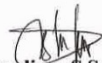
Dosen Pembimbing II



Hj. Fepi Febianti, M.I.Kom
NIDN. 0410028701

Mengetahui,

Ketua STIA Sebelas April Sumedang,



Rika Kusdinar, S.Sos.M.Si
NIDN. 0430127102

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
SEBELAS APRIL SUMEDANG**

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : IDA FARIDA
NOMOR POKOK : E.1635222783
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM
INFORMASI DAN KOMPUTERISASI
HAJI TERPADU (SISKOHAAT) DALAM
PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI
DI KABUPATEN SUMEDANG

Telah mempertahankan Skripsi ini dihadapan Panitia Penguji Skripsi Sekolah
Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)

Sebelas April Sumedang

Hari : Sabtu
Tanggal : 25 Juli 2020
Pukul : 09.00 s.d Selesai

TELAH DINYATAKAN LULUS

Panitia Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dadan Setia Nugraha, S.Sos.,M.Si (.....)
Sekretaris : Lalas Sulastri, S.Sos.,M.Si (.....)
Dosen Pembimbing I : Rika Kusdinar, S.Sos.,M.Si (.....)
Dosen Pembimbing II : Hj. Fepi Febianti, M.I.Kom (.....)



**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
SEBELAS APRIL SUMEDANG**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI


Judul Skripsi :

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM
PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI KABUPATEN SUMEDANG**

Telah dilakukan perbaikan sesuai dengan saran dan koreksi Dosen Penguji Pada
Ujian Sidang Skripsi

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Shofwan Hendryawan, M.Pd


(.....)

Penguji II : Dadan Setia Nugraha, S.Sos.,M.Si


(.....)

Penguji III : Irma Hermayanty, S.Pd.,M.Si


(.....)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil a'lamin

Puji syukur kami persembahkan kehadiran Allah SWT yang maha kuasa atas alam dan isinya serta nikmat-Nya. Shalawat dan salam kami kirimkan ke baginda rosul Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, tabi'in dan tabi'ut tabii'in.

Kepada kedua orangtua atas segala do'a dan dorongan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

Kepada sahabat dan orang-orang terkasih yang telah mendo'akan mendengarkan cerita dan keluhkesah, membantu serta mendukung penuh kegiatan yang saya lakukan, termasuk penyelesaian skripsi ini sampai tuntas.

Keluarga besar dan teman-teman semua, terimakasih atas do'a dan bantuannya.

Terimakasih banyak, saya menyayangi kalian semua.

Salam Hormat,

Penulis

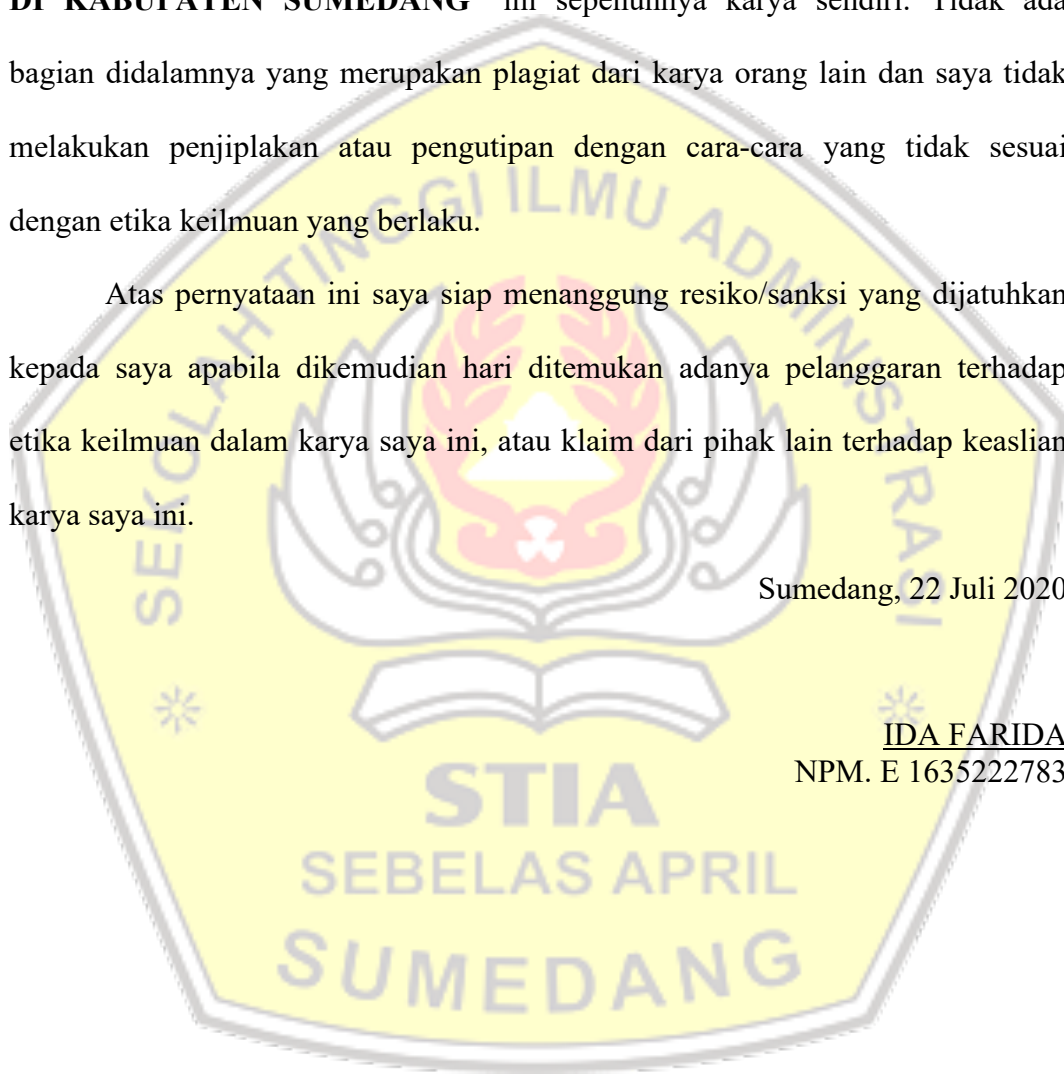
PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI KABUPATEN SUMEDANG” ini sepenuhnya karya sendiri. Tidak ada bagian didalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku.

Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Sumedang, 22 Juli 2020

IDA FARIDA
NPM. E 1635222783



ABSTRAK

ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI KABUPATEN SUMEDANG

Disusun oleh :

Nama : IDA FARIDA
NPM : E. 1635222783
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

110 halaman, 5 bab, 43 tabel, 3 gambar, 8 lampiran

Daftar pustaka : 18 Buku, 2 media internet, 2 Dokumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang. penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu metode salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau yang dimaksud dengan eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti dengan fenomena yang diuji. Yang menjadi informan adalah Kepala Kantor, Kasi Pelayanan Haji dan Umrah, Pegawai unit Pelayanan Haji dan Umrah, dan *Operator* Siskohat.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat hambatan yakni belum maksimalnya faktor pendukung pelayanan atau jaringan dari Siskohat, serta pemahaman masyarakat terhadap Siskohat.

Strategi atau upaya agar efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji dengan baik, adalah sebagai berikut : mengadakan kerjasama atau MOU dengan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas jaringan, Mengadakan diklat, bimtek atau pelatihan lainnya untuk meningkatkan integritas pegawai, serta bekerjasama dengan Penyuluh di KUA dan KBIH untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat atau calon jemaah haji.

Saran yang diajukan agar efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji berjalan dengan baik adalah sebagai berikut : meningkatkan kualitas jaringan siskohat agar meminimalisir hambatan yang ada. Selain itu perlu diadakannya sosialisasi menyeluruh bagi masyarakat terhadap penyelenggaraan ibadah haji di kabupaten Sumedang khususnya tentang pelayanan ibadah haji menggunakan Siskohat.

Kata kunci : Efektivitas, Sistem Informasi Manajemen, dan Penyelenggaraan Ibadah Haji.

ABSTRACT

ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI KABUPATEN SUMEDANG

Arranged by :

Nama : IDA FARIDA
NPM : E. 1635222783
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

110 pages, 5 chapters, 43 tables, 3 pictures, 8 attachments

Bibliography: 18 Books, 2 internet media, 2 Documents

This study aims to analyze the effectiveness of information systems and computerized integrated hajj (Siskohat) in the organization of hajj in Sumedang Regency. This study uses a descriptive method, which is a method of one type of research whose aim is to present a complete picture of social settings or what is meant by exploration and clarification of a phenomenon or social reality, by describing a number of variables relating to problems and units under study with phenomena tested. The informants were the Head of the Office, Head of Hajj and Umrah Services, Hajj and Umrah Service Unit employees, and Siskohat Operators.

Based on the results of research that the effectiveness of information systems and computerization of integrated hajj (Siskohat) in the implementation of the hajj pilgrimage has been going well, but there are still obstacles that are not yet the maximum supporting factors of service or network from Siskohat, as well as people's understanding of Siskohat.

Strategies or efforts so that the effectiveness of the information system and computerization of integrated hajj (Siskohat) in the implementation of the pilgrimage properly, are as follows: establish cooperation or MOU with local governments to improve network quality, conduct training, bimtek or other training to improve employee integrity, and cooperate with Extension Officers at KUA and KBIH to provide understanding to the community or prospective pilgrims.

Suggestions proposed for the effectiveness of the information system and integrated Hajj computerization (Siskohat) in the implementation of the pilgrimage goes well are as follows: improve the quality of the siskohat network in order to minimize existing obstacles. In addition, it is necessary to hold a comprehensive socialization for the community on the implementation of the pilgrimage in the district of Sumedang, especially about Hajj services using Siskohat.

Keywords: Effectiveness, Management Information System, and Hajj Implementation

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, sehingga kami telah dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi berjudul: **“ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI KABUPATEN SUMEDANG”**, diajukan sebagai salah satu syarat menempuh Ujian Sidang Skripsi pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang.

Dalam penyusunan Laporan ini, peneliti banyak mendapatkan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Yth. Bapak H. Yuyun Hidayat, Drs., selaku Ketua Pengurus Yayasan Sebelas April Sumedang;
2. Yth. Ibu Rika Kusdinar, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang;
3. Yth. Bapak Dadan Setia Nugraha, S.Sos.,M.Si selaku Pembantu Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang;
4. Yth. Bapak Shofwan Hendryawan, M.Pd selaku Pembantu Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang;
5. Yth. Ibu Irma Hermayanty, S.Pd.,M.Si selaku Pembantu Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang;

6. Yth. Ibu Rika Kusdinar, S.Sos.,M.Si sebagai Dosen pembimbing I Proposal Penelitian Administrasi;
7. Yth. Ibu Fepi Febianti, M.I.Kom. sebagai Dosen pembimbing II Proposal Penelitian Administrasi;
8. Yth. Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang;
9. Yth. Seluruh Staf Tata Usaha Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang yang telah membantu penulis selama penelitian;
10. Yth. Bapak H. Hasen, S.Ag. M.Si, selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang;
11. Seluruh Narasumber Penelitian, yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian penelitian ini;
12. Yth. Kedua Orangtua yang selalu mendo'akan, membantu, dan memberikan dukungan dalam penyelesaian penelitian ini;
13. Yth. Segenap Keluarga Besar yang senantiasa mendo'akan;
14. Sahabat terkasih, Numerry Aprillia, S.Tr.Keu, yang telah banyak membantu, memberikan dukungan, menghibur serta mendengarkan cerita dan keluh kesah penulis dalam penyelesaian penelitian ini;
15. Yth. Ibu Erlina, Sandana Daya Prakasa, Ferry Hermawan, M. Saskaya Maulana Rizki, dan Sofiah Siti Barokah yang telah banyak membantu, memberi semangat dan dukungan serta menghibur penulis dalam penyelesaian penelitian ini;

16. Yth. Segenap rekan-rekan Mahasiswa/i Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi
Sebelas April Sumedang.

Akhirnya penulis berharap penelitian ini dapat memberikan bahan masukan bagi para pengambil kebijakan serta sumber kajian-kajian akademis untuk mengembangkan penelitian-penelitian selanjutnya dibidang Sistem Informasi Manajemen pada Ilmu Administrasi Negara, khususnya di STIA Sebelas April Sumedang

Sumedang , 22 Juli 2020

Peneliti



DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL..... vii

DAFTAR GAMBAR..... xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian 1

B. Fokus Permasalahan 6

C. Tujuan Penelitian 6

D. Kegunaan Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Hakekat Administrasi Negara 8

1. Pengertian Administrasi Negara 8

2. Ciri-Ciri Administrasi Negara..... 9

3. Ruang Lingkup Administrasi Negara 10

B. Kaitan Antara Administrasi Negara Dengan Variabel Penelitian..... 11

C. Hakekat Organisasi 13

1. Pengertian Organisasi 13

2. Fungsi Organisasi..... 13

3. Ciri-Ciri Organisasi..... 14

D. Hakekat Manajemen 15

1. Pengertian Manajemen..... 15

2. Fungsi-Fungsi Manajemen..... 16

3. Proses Manajemen 17

E. Tinjauan Efektivitas	18
1. Pengertian Efektivitas	18
2. Ukuran Efektivitas	19
3. Hambatan Efektivitas.....	21
4. Strategi Dan Upaya Efektivitas.....	21
F. Sistem Informasi Manajemen	22
1. Pengertian Sistem.....	22
2. Pengertian Informasi.....	23
3. Pengertian Sistem Informasi.....	24
4. Pengertian Sistem Informasi Manajemen	25
G. Tinjauan Siskohat.....	26
1. Awal Penggunaan Jaringan Komputerisasi Haji Terpadu	26
2. Tugas Dan Fungsi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat)	27
H. Kajian Penelitian Terdahulu.....	28
I. Kerangka Pemikiran Dan Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	30
1. Kerangka Pemikiran.....	30
2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	35
B. Penentu Sasaran Dan Informan.....	40
1. Penentu Sasaran	40
2. Informan Penelitian	41
C. Teknik Pengumpulan Data.....	42
D. Prosedur Pengolah Data.....	42
E. Lokasi Dan Jadwal Penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
1. Tugas Pokok Dan Fungsi Objek Penelitian	45
2. Organisasi Dan Tata Kerja Objek Penelitian	46
3. Visi Dan Misi Objek Penelitian	48

B. Karakteristik Sasaran Penelitian	50
C. Efektivitas Pelaksanaan Siskohat di Kabupaten Sumedang	53
1. Dimensi Pencapaian Tujuan	54
A. Indikator Waktu	54
B. Indikator Sasaran	56
2. Dimensi Integrasi	59
A. Indikator Sosialisasi	59
B. Indikator Pengembangan Konsensus	62
C. Indikator Komunikasi	64
3. Dimensi Adaptasi	67
A. Indikator Pengadaan	67
B. Indikator Pengisian Tenaga Kerja	69
D. Hambatan Efektivitas Siskohat di Kabupaten Sumedang	72
1. Dimensi Faktor Internal	72
A. Teknologi, Sarana Dan Prasarana	72
B. Kualitas Sumber Daya Manusia Di Bidangnyanya	78
2. Dimensi Faktor Eksternal	83
A. Pemahaman Dan Kemampuan Masyarakat	83
E. Strategi dan Upaya Efektivitas Siskohat di Kabupaten Sumedang	88
1. Dimensi Faktor Internal	88
A. Teknologi, Sarana Dan Prasarana	88
B. Kualitas Sumber Daya Manusia Di Bidangnyanya	96
2. Dimensi Faktor Eksternal	101
A. Pemahaman Dan Kemampuan Masyarakat	101

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	108
B. Saran	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN- LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Jemaah Haji Kabupaten Sumedang.....	3
Tabel 2.1 Pengertian Sistem Informasi.....	24
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 2.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	33
Tabel 3.1 Kriteria Informan Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan.....	51
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor.....	52
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor.....	52
Tabel 4.3 Reduksi Data Ketepatan Waktu Dalam Pencapaian Tujuan Siskohat.....	55
Tabel 4.4 Triangulasi Ketepatan Waktu Dalam Pencapaian Tujuan Pelayanan.....	56
Tabel 4.5 Reduksi Kesesuaian Dengan Sasaran Yang Telah Ditentukan.....	58
Tabel 4.6 Triangulasi Kesesuaian Dengan Sasaran Yang Telah Ditentukan.....	58
Tabel 4.7 Reduksi Data Sosialisasi Tentang Pelayanan Siskohat.....	60
Tabel 4.8 Triangulasi Sosialisasi Tentang Pelayanan.....	61
Tabel 4.9 Reduksi Data Penerapan Pengembangan Konsensus.....	63

Tabel 4.10 Triangulasi Penerapan Pengembangan Konsensus	64
Tabel 4.11 Reduksi Data Proses Komunikasi	65
Tabel 4.12 Triangulasi Proses Komunikasi	66
Tabel 4.13 Reduksi Data Proses Pengadaan	68
Tabel 4.14 Triangulasi Proses Pengadaan.....	69
Tabel 4.15 Reduksi Data Pengisian Tenaga Kerja Di Unit PHU.....	70
Tabel 4.16 Triangulasi Pengisian Tenaga Kerja Di Unit PHU	71
Tabel 4.17 Reduksi Data Fasilitas Pelayanan Siskohat	73
Tabel 4.18 Triangulasi Fasilitas Pelayanan Siskohat.....	73
Tabel 4.19 Reduksi Data Hambatan Fasilitas Penunjang Pelayanan Siskohat.....	75
Tabel 4.20 Triangulasi Hambatan Fasilitas Penunjang Pelayanan Siskohat	76
Tabel 4.21 Tanggapan Pemerintah Terhadap Fasilitas Penunjang	77
Tabel 4.22 Triangulasi Tanggapan Pemerintah Terhadap Fasilitas Penunjang.....	78
Tabel 4.23 Reduksi Data Keadaan Sumber Daya Manusia Dan Hambatannya.....	79
Tabel 4.24 Triangulasi Keadaan Sumber Daya Manusia Dan Hambatannya.....	80
Tabel 4.25 Reduksi Data Hambatan Kualitas SDM Yang Signifikan	81
Tabel 4.26 Triangulasi Hambatan Kualitas SDM Yang Signifikan.....	82

Tabel 4.27 Reduksi Data Pengetahuan Dan Pemahaman Masyarakat Terhadap Pelayanan	84
Tabel 4.28 Triangulasi Pengetahuan Dan Pemahaman Masyarakat Terhadap Pelayanan	85
Tabel 4.29 Reduksi Data Pemahaman Yang Diberikan Kepada Calon Jemaah Haji	87
Tabel 4.30 Triangulasi Pemahaman Yang Diberikan Kepada Calon Jemaah Haji	88
Tabel 4.31 Reduksi Data Upaya Mengatasi Permasalahan Mengenai Fasilitas.....	89
Tabel 4.32 Triangulasi Upaya Mengatasi Permasalahan Mengenai Fasilitas.....	90
Tabel 4.33 Reduksi Data Peran Pemerintah Mengatasi Hambatan Fasilitas Penunjang Pelayanan	91
Tabel 4.34 Triangulasi Peran Pemerintah Mengatasi Hambatan Fasilitas Penunjang Pelayanan.....	92
Tabel 4.35 Reduksi Data Upaya Mengatasi Hambatan Jika Kinerja Pemerintah Lambat	94
Tabel 4.36 Triangulasi Upaya Mengatasi Hambatan Jika Kinerja Pemerintah Lambat	95
Tabel 4.37 Reduksi Data Upaya Mengatasi Hambatan Sumber Daya Manusia	97
Tabel 4.38 Triangulasi Upaya Mengatasi Hambatan Sumber Daya Manusia	97

Tabel 4.39 Reduksi Data Respon Dari Pegawai Baru Terhadap Kegiatan Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan Sumber Daya Manusia Dibidangnya	99
Tabel 4.40 Triangulasi Respon Dari Pegawai Baru Terhadap Kegiatan Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan Sumber Daya Manusia Dibidangnya	100
Tabel 4.41 Reduksi Data Upaya Mengatasi Hambatan Pengetahuan Dan Pemahaman Masyarakat/Jemaah Haji.....	102
Tabel 4.42 Triangulasi Upaya Mengatasi Hambatan Pengetahuan Dan Pemahaman Masyarakat/Jemaah Haji.....	103
Tabel 4.42 Reduksi Data Kinerja Penyuluh Mengatasi Hambatan Dan Kesesuaian Dengan Prosedur.....	105
Tabel 4.43 Triangulasi Kinerja Penyuluh Mengatasi Hambatan Dan Kesesuaian Dengan Prosedur.....	106



DAFTAR GAMBAR

	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3.1	Desain Penelitian	37
Gambar 4.1	Jumlah Pegawai berdasarkan pendidikan	53
Gambar --	Dokumentasi yang diperlukan	



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan Ketua STIA Sebelas April Sumedang Nomor:539/SK/D-STIA/UN/K/XI/2019 Tentang Penetapan Mahasiswa Penyusunan Skripsi, Judul Skripsi Dan Dosen Pembimbing Skripsi Tahun Akademik 2019/2020
- Lampiran 2 Surat Pemberian Ijin Penelitian dari Kementerian Agama Kabupaten Sumedang
- Lampiran 3 Pedoman Observasi
- Lampiran 4 Pedoman Wawancara
- Lampiran 5 Pedoman Dokumentasi
- Lampiran 6 Surat Pengantar Wawancara
- Lampiran 7 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 Triangulasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu program prioritas pembangunan dibidang agama dan seringkali diposisikan sebagai salahsatu indikator kinerja kementerian Agama. Program Penyelenggaraan Haji dan Umrah, dengan *outcome* terwujudnya penyelenggaraan haji dan umrah yang aman, tertib dan lancar, yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan jamaah haji menjadi 87,50 pada tahun 2019 (Depag RI:2019). Penyelenggaraan ibadah haji dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, baik itu dari segi kuantitas, minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji semakin tinggi, hal ini dapat dilihat dari jumlah kuota pemberangkatan setiap tahunnya semakin sedikit dari jumlah jamaah yang mendaftar, sehingga sangatlah wajar jika sebagian masyarakat yang mendaftar harus rela mengantri hingga beberapa tahun kemudian untuk diberangkatkan ke Tanah Suci.

Upaya peningkatan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah antara lain dilakukan melalui revitalisasi asrama haji, pengembangan sistem pendaftaran haji, pengembangan pelayanan haji, pengoptimalisasian dana haji dan reformasi keuangan haji, rasionalisasi BIPH, Peningkatan kualitas laporan keuangan haji, dan peningkatan akuntabilitas Dana Abadi Umat (DAU).

Salah satu kebijakan dalam proses pendaftaran haji yang telah dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang adalah dengan

menerapkan sistem *first come first served* berdasarkan perolehan nomor porsi sesuai dengan alokasi kuota secara nasional maupun provinsi. Pengembangan pendaftaran haji sistem *online* juga dilakukan dengan memanfaatkan *main system* milik Garuda Indonesia sebagai *host* Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang tersambung dengan Bank Penerima Setoran (BPS) BPIH, yang dimulai sejak tahun 1996.

Sistem Informasi Manajemen SISKOHAT merupakan rangkaian yang terorganisir dari sejumlah bagian atau komponen yang secara bersama-sama berfungsi untuk menghasilkan informasi yang akan digunakan dalam manajemen SISKOHAT itu sendiri. Sistem informasi manajemen SISKOHAT ini bukan sekedar perihal teknologi melainkan berkaitan juga dengan pelaksanaan ibadah haji dan kepegawaiannya. Yaitu tentang konsep-konsep yang berkaitan dengan informasi, nilai dari informasi dan penggunaan informasi. Dalam pengolahan informasi, sangat dibutuhkan sebuah teknologi khususnya teknologi komputer dan kelengkapannya. Teknologi manajemen data mencakup pengorganisasian data kedalam berkas (*file*), dan pangkalan data (*data base*), perancangan dan pengelolaan pangkalan data, serta penyajian data dan informasi.

Dalam hal pendaftaran ibadah haji itu sendiri, SISKOHAT atau Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu merupakan media teknik informasi dan komunikasi (TIK) yang dibuat sebagai alat pendukung kerja. Segala bentuk aktivitas yang berkaitan dengan koneksi jaringan dan data haji di Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) akan memanfaatkan aplikasi ini. Dimulai dari pendaftaran, pembatalan, pelunasan yang terkait dengan

haji, maka akan memberdayakannya untuk validitas data. Pendaftaran ibadah haji dilakukan sepanjang tahun yang dapat dimonitor dan dikendalikan *real time*. SISKOHAT yang berjalan di kabupaten Sumedang yang di selenggarakan oleh unit pelayanan haji dan umrah (UPH) Seksi pelayanan haji dan umrah di kantor Kementerian Agama tergolong cukup efektif. Hanya saja dalam penyelenggaraan sistemnya di pengaruhi oleh faktor-faktor.

Penyelenggaraan SISKOHAT ini terkait erat dengan kebijakan dalam hal meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, khususnya dalam meningkatkan kepuasan jemaah, pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah, serta didukung sistem informasi yang memadai, dan tata kelola yang baik dan bersih. Dengan adanya permasalahan dilapangan, maka pemerintah bertanggungjawab atas penyelenggaraan ibadah haji kurang maksimal dalam menetapkan dan melakukan langkah-langkah antisipasi. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dan pengelolaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan khususnya dalam meningkatkan efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT).

Berikut ini adalah jumlah jemaah haji Tahun 2019 yang tercatat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang:

No	Kecamatan	Jumlah Jemaah
1	Wado	15
2	Jatinunggal	35
3	Darmaraja	27

4	Cibugel	9
5	Cisitu	12
6	Situraja	35
7	Conggeang	27
8	Paseh	15
9	Surian	5
10	Buah Dua	22
11	Tanjungsari	95
12	Sukasari	25
13	Pamulihan	19
14	Cimanggung	25
15	Jatinangor	82
16	Rancakalong	20
17	Sumedang Selatan	82
18	Sumedang Utara	122
19	Ganeas	18
20	Tanjungkerta	31
21	Tanjungmedar	10
22	Cimalaka	70
23	Cisarua	8
24	Tomo	21
25	Ujungjaya	35

26	Jatigede	8
JUMLAH		873

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang

Efektivitas dapat dilihat dan dinilai dari hasil yang dicapai. Efektivitas dalam pelaksanaan SISKOHAT bisa dilihat dari keberhasilan tugas pokok yang berkaitan dengan sistem komputer dalam penyelenggaraan ibadah haji, baik itu dimulai dari pendaftaran, pemaatalan dan pelunasan terkait dengan biaya haji. Untuk mendukung efektivitas SISKOHAT ini dibutuhkan beberapa komponen yang Fungsinya sangat vital dalam sistem informasi.

Ada beberapa Indikasi masalah yang ditemukan di dalam pelaksanaan SISKOHAT. Antara lain :

1. Peningkatan sarana berupa komputer dan internet tidak diikuti dengan peningkatan kompetensi pegawai (*operator*) dalam pengoperasiannya. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya pelatihan pegawai (*operator*) terkait dengan pengoperasian Siskohat yang sudah diperbaharui.
2. Kurangnya sigapnya pelayanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya jemaah haji yang hendak mendaftar menunggu terlalu lama.
3. Adanya pegawai yang tidak melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tupoksinya. Hal ini dibuktikan dengan adanya pekerjaan pegawai yang beralih ke pegawai yang lain.

Dari permasalahan tersebut, maka peneliti ingin menganalisis lebih mendalam mengenai efektivitas SISKOHAT dalam penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian

Agama Kabupaten Sumedang, sehingga peneliti tertarik mengambil penelitian yang berjudul: **“Analisis Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan Ibadah Haji di Kabupaten Sumedang”**.

B. Fokus Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan fokus permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimanakah efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan Ibadah Haji di Kabupaten Sumedang ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang ?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang ?

C. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian sudah pasti memiliki tujuan, agar penelitian tersebut tertuju sesuai dengan sarannya. Adapun tujuan penelitian tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang ?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan-hambatan yang dihadapi dalam efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya-upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang ?

D. Kegunaan Penelitian

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat berguna bagi pihak-pihak secara teoritis maupun praktis :

1. Kegunaan secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam mengembangkan teori-teori Administrasi Negara, terutama dalam lingkup yang berkaitan dengan efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).
2. Kegunaan secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan dalam upaya memecahkan permasalahan yang berhubungan dengan efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi bagi yang memerlukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hakekat Administrasi Negara

1. Pengertian Administrasi Negara

Menurut Waldo (Wijaya, 2018:11) mengemukakan bahwa

”Administrasi Negara adalah sebagai organisasi dan manajemen manusia dalam pemerintahan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, administrasi Negara merupakan seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan Negara.”

Selanjutnya, menurut Dimock (Sedarmayanti, 2016:136) mengemukakan bahwa administrasi negara sebagai proses meliputi semua arah yang diambil diantara saat badan pelaksanaan menerima kewenangan dan pada saat badan terakhir diletakan.

Sedangkan menurut pendapat Amin (Makmur dan Thahier, 2017:62) Administrasi negara adalah proses pemikiran dan tindakan oleh aparatur negara untuk menciptakan instrumen pengaturan kemudian dilaksanakan untuk melahirkan keteraturan melakukan kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya secara efisien dan efektif untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan administrasi negara merupakan seni dan ilmu tentang manajemen yang didalamnya terdapat proses pemikiran dan digunakan untuk mengatur urusan negara.

2. Ciri-ciri Administrasi Negara

Berbagai pandangan dan pendapat para ahli ini akan mengenalkan ciri-ciri yang dapat dipergunakan untuk mengidentifikasi administrasi negara. Ciri-ciri administrasi negara menurut Nigro (2014:21) yaitu sebagai berikut :

- 1) Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintah,
- 2) Meliputi tiga cabang pemerintah: eksekutif, legislatif dan serta hubungan diantara mereka,
- 3) Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik,
- 4) Sangat erat berkaitannya dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat,
- 5) Dalam beberapa hal berbeda dalam pendapatan pengertian dengan administrasi perorangan.

Sedangkan, ciri-ciri administrasi negara menurut Thoha (Anggara, 2016:143) yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan administrasi negara bersifat lebih urgen dibanding dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta,
2. Pelayanan yang diberikan administrasi negara pda umumnya bersifat monopoli atau semimonopoli,
3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, administrasi negara dengan administratornya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan,
4. Administrasi negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar. Pelayanan oleh administrasi negara ditentukan oleh rasa pengabdian kepada masyarakat umum,
5. Usaha-usaha yang dilakukan oleh administrasi negara sangat bergantung pada penilaian rakyat yang dilayani.

Selanjutnya Thoha (Rodiana, 2019:11) mengemukakan perbedaan administrasi negara dengan intuisi-intuisi yang lain, yaitu :

1. Administrasi negara adalah suatu kegiatan yang tidak dapat dihindari,
2. Administrasi negara memerlukan adanya kepatuhan,
3. Administrasi negara ukuran tidak terbatas,
4. Pimpinan atasnya Top manajemen bersifat politis,
5. Pelaksanaan administrasi negara adalah sulit diukur.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa administrasi negara sangat erat berhubungan dengan kepentingan masyarakat, dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta tidak terlepas pada pengaruh politik. Karena hal tersebut kegiatan yang berhubungan dengan administrasi negara sulit untuk dihindari.

3. Ruang Lingkup Administrasi Negara

Ruang lingkup atau cakupan administrasi negara sangat kompleks tergantung perkembangan kebutuhan dan dinamika masalah yang dihadapi masyarakat. Dikatakan Chanlder dan Plano (1998:3) “bahwa kehidupan manusia menjadi semakin kompleks maka apayang akan dikerjakan oleh pemerintah atau administrasi negara juga semakin kompleks. Untuk mengetahui ruang lingkup administrasi negara bisa dikaji dari tulisan-tulisan teoritis dan administrasi negara yang populer dan dapat dijadikan dasar”.

Ruang lingkup Administrasi Negara menurut A. Nigto (1970:21) :

1. Usaha kelompok yang bersifat kooperatif yang diselenggarakan dalam lingkungan publik,
2. Meliputi seluruh cabang pemerintah (eksekutif, yudikatif dan legislatif).
3. Mempunyai peran penting dalam formulasi kebijakan publik dan merupakan bagian proses politik,
4. Berbeda dengan administrasi privat,
5. Berhubungan erat dengan kelompok privat dan individual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI, 2003:10) mengemukakan “Bahwa ditinjau dari segi unsurnya yang pokok dalam kehadirannya sebagai disiplin dan sebagai sistem lingkup perhatian administrasi tersebut meliputi pokok-pokok sebagai berikut :

1. Tata nilai, yang menjadi dasar dan tujuan serta acuan perilaku dari sistem dan proses administrasi negara, yang menyentuh nilai-nilai kultural, dan institusional yang berkembang dalam kehidupan negara, termasuk landasan falsafah dan etika serta pandangan hidup yang mendasari ataupun nilai-nilai yang menghikmatinya.
2. Organisasi pemerintahan negara, yang meliputi tatanan organisasi aparatur pemerintahan negara yang berada di wilayah pemerintahan negara dan sering disebut birokrasi pemerintahan, terdiri dari organisasi lembaga eksekutif (pemerintah) dan legislatif (badan perwakilan rakyat), yudikatif (badan peradilan) dan lembaga negara lainnya yang diperlukan serta saling hubungannya dalam rangka penyelenggaraan negara, termasuk organisasi kesekretariatan lembaga-lembaga tersebut.
3. Manajemen pemerintahan negara, meliputi kegiatan pengelolaan pelaksanaan tugas pemerintah umum dan pembangunan dalam berbagai kehidupan dan wilayah pemerintahan.
4. Sumber daya aparatur negara, sumber daya manusia sebagai unsur dominan dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan negara, pengelolaan dan pembinaannya mendapatkan perhatian dalam keseluruhan aspek dan dimensinya.
5. Sistem dan proses kebijakan negara, sebagai sistem penyelenggaraan kebijakan negara peran administrasi negara dalam pengelolaan kebijakan pemerintahan negara.
6. Posisi, kondisi dan peran masyarakat bangsa dalam bernegara. Negara eksis pada suatu wilayah karena adanya kesepakatan masyarakat bangsa yang hidup pada wilayah tersebut.
7. Hukum administrasi negara. Hal ini meliputi dimensi hukum bertalian dengan pengaturan sistem dan proses penyelenggaraan negara, termasuk mengenai eksistensi, tugas, fungsi, lembaga-lembaga pemerintahan negara, saling berhubungan satu sama lain, dan karya masing-masing lembaga serta tata cara menghasilkannya, dimaksudkan agar kelembagaan negara tersusun dan terselenggara secara efisien, profesional, efektif, tertib dan *legitimate*".

Secara sistematis, berbagai pokok pengamatan dalam disiplin dan sistem administrasi negara tersebut dapat dikelompokkan atas unsur-unsur yang melekat pada suatu sistem, yaitu tata nilai, struktur dan proses.

B. Kaitan Administrasi dengan Efektivitas

Dalam proses administrasi dibutuhkan seni dan ilmu tentang yang digunakan untuk mengatur proses pencapaian tujuan negara.mengenai keterkaitan

atau hubungan unsur-unsur dalam proses administrasi negara, salah satu unsurnya adalah ekologi pemerintahan yang mempelajari hubungan antara lingkungan dengan unsur-unsur dan hubungan antar unsur sejenis dalam kehidupan sekitar.

Menurut pendapat Munawardi (Akadun, 2007: 38) mengemukakan bahwa:

”Administrasi adalah tatausaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan-hubungan timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya.”

Sebagai perkembangan studi ilmu administrasi memperlihatkan tingkat kepesatan yang relatif tinggi dan maju bila dibandingkan dengan cabang ilmu-ilmu sosial lainnya yang mendahului seperti ilmu ekonomi, hukum, sosiologi, psikologi dan politik. Ada beberapa yang menjadi domain dalam studi yang menjadi objek telah dalam ruang lingkup administrasi yaitu Manajemen.

Manajemen merupakan bidang strategis dari organisasi karena mempunyai peran dalam hal pengaturan manusia-manusia yang ada dalam organisasi. Manajemen sumber daya manusia terdiri atas serangkaian keputusan yang mengintegrasikan tentang hubungan ketenagakerjaan yang mempengaruhi efektifitas karyawan dan organisasi. Menurut Putri (2015:14), efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target sasaran atau tujuan telah tercapai.

Oleh karena itu, Manajemen diperlukan untuk meningkatkan daya dan hasil guna sumber daya manusia dalam pelaksanaan kegiatan organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas program-program organisasi.

Selain itu, manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam perusahaan. Efektivitas dapat dipahami

sebagai derajat keberhasilan suatu organisasi (perusahaan) dalam usahanya untuk mencapai tujuan organisasi (perusahaan) tersebut.

C. Hakekat Organisasi

1. Pengertian Organisasi

Setiap orang tidak mungkin hidup tanpa berinteraksi dengan orang lain. Hal ini karena setiap individu tidak mungkin memenuhi kebutuhannya dan mencapai sasaran yang diinginkannya dengan seorang diri. Keterbatasan individual tersebut dapat dikurangi bila ia masuk dan bergabung dalam suatu kelompok (organisasi). Sedangkan menurut Robbins (Anoraga, 2009: 131) “Organisasi adalah unit sosial yang terdiri dari dua orang atau lebih yang dikoordinasikan untuk mencapai sejumlah tujuan”.

Sedangkan menurut Siagian (2010:23):

“Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai sesuatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan”.

Menurut Waldo (Silalahi, 2013:124) menyatakan bahwa organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi.

2. Fungsi Organisasi

Menurut White (Anoraga, 2009: 144) ada tiga macam fungsi dalam organisasi yaitu :

1. Fungsi lini

Adalah fungsi yang erat hubungannya dengan pelaksanaan tugas pokok organisasi, yaitu langsung memberikan jasa kepada masyarakat atau langsung mengatur tata kehidupan masyarakat dalam suatu bidang pejabat-pejabat yang berfungsi lini ini adalah manajer tingkat atas, menengah dan bawah dalam unit administratif. Untuk dapat melaksanakan tugasnya ia diberi kewenangan resmi (surat keputusan berdasarkan peraturan-peraturan dan lain-lain) dan kemudian diberi beberapa kewenangan yang diimpahkan dari atas ke bawah.

2. Fungsi pelayanan (*auxiliary*)

Fungsi pelayanan adalah fungsi memberikan bantuan terhadap pejabat lini, yang berwujud :

1. Pembiayaan
 2. Tenaga pegawai
 3. Perlengkapan
3. Fungsi staff
1. *Informative staff*
Informative staff berfungsi mengajukan bahan-bahan atau data-data/informasi-informasi kepada pejabat lini untuk bahan pembuatan rencana.
 2. *Advisory staff*
Advisory staff berfungsi memberikan pertimbangan, saran dan nasihat berdasarkan analisis kepada atasan untuk bahan pembuatan keputusan.
 3. *Supervisory staff*
Supervisory staff berfungsi memberikan bantuan pengawasan agar an renacana dan apakah pengarahan usaha sudah efisien dan efektif pejabat lini dapat mengetahui apakah yang dikerjakan masih sesuai dengif.

Berdasarkan fungsi di atas penulis mengambil kesimpulan bahwa fungsi lini adalah fungsi yang memiliki kewenangan memberikan jasa kepada masyarakat dari manajer tingkat atas, menengah dan bawah dalam unit administratif. Dengan bantuan dari fungsi pelayanan yang merupakan fungsi untuk memberikan bantuan terhadap pejabat lini sehingga dapat bersinergi dan berkesinambungan memberikan jasa kepada masyarakat.

3. Ciri-ciri Organisasi

Menurut Max Weber (Azhar, 2016:23) ada beberapa ciri dari organisasi yaitu:

1. Pembagian tugas dan spesialisasi
2. Bersifat kedinasan
3. Ada hirarki
4. Pelaksanaan berdasarkan dokumen tertulis
5. Keahlian merupakan kriteria utama

Adapun ciri-ciri organisasi menurut Berelson dan Steiner (1964:55) yaitu:

1. Formalitas,
2. Hierarki,
3. Besar dan kompleksnya,
4. Lamanya (Period),
5. Hasil akhir yang ingin dicapai.

Secara umum ciri-ciri organisasi menurut Handayani (Azhar, 2016:19) dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal,
2. Adanya kegiatan yang berbeda-beda tapi satu sama lain saling berkaitan,
3. Tiap-tiap anggota memberikan sumbangan usahanya maupun tenaganya,
4. Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan,
5. Adanya suatu tujuan.

D. Hakekat Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Menurut pendapat Thoha (Silalahi, 2011:136) berpendapat bahwa manajemen merupakan “aktivitas menggerakkan segenap orang yang mengarahkan semua fasilitas yang dipunyai oleh sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.”

Adapun pendapat dari Siagian (Silalahi, 2011:137) yang memberikan pengertian manajemen sebagai “kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.” Lebih lanjut, Gie dan Sutanto (Silalahi, 2011:137) mengartikan manajemen

sebagai “rangkaiian kegiatan penataan yang berupa penggerakkan orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai.”

Sedangkan menurut Kast dan Rozenzweig (Silalahi, 2011:136) berpendapat bahwa “Manajemen meliputi koordinasi antara manusia dan sumber-sumber bahan mentah untuk mencapai tujuan.”

Berdasarkan uraian-uraian pengertian manajemen diatas dapat disimpulkan, bahwa pengertian dari manajemen yang telah dikemukakan diatas memperlihatkan indikasi, bahwa dalam usaha untuk mencapai tujuannya bukan hanya melalui dan mendayagunakan sumberdaya manusia atau orang-orang tetapi juga menggunakan dan mendayagunakan sumber-sumber lainnya, seperti perlengkapan, informasi serta teknik dan metode tertentu.

2. Fungsi-fungsi Manajemen

Manajemen pada hakikatnya adalah suatu proses kegiatan dari seorang pimpinan yang harus dilaksanakan dengan menggunakan cara-cara pemikiran teoritis ilmiah maupun praktis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui kerjasama orang lain. Dalam proses tersebut manajemen mempunyai sejumlah fungsi yang harus dilaksanakan.

Untuk memperoleh pengertian dan pemahaman yang sama terhadap variabel-variabel penelitian sebagai landasan teoritis dikemukakan berbagai pendapat dan definisi dari para ahli mengenai fungsi-fungsi manajemen tersebut, sebagai berikut :

Menurut Flippo (Moejikat, 2016:26-27) adalah:

- a. Perencanaan (*planning*),
- b. Pengorganisasian (*organizing*),

- c. Pengarahan (*directing*), dan
- d. Pengawasan (*controlling*).

Selanjutnya Siagian (1984: 106) membagi fungsi manajemen kedalam lima bagian yaitu :

- a. Perencanaan (*planning*),
- b. Pengorganisasian (*organizing*),
- c. Pemberian motivasi (*motivating*),
- d. Pengawasan/pengendalian (*controlling*) dan
- e. Penilaian (*evaluation*).

Berdasarkan uraian di atas, jelas bahwa klasifikasi maupun urutan mengenai fungsi manajemen sebagaimana dikemukakan oleh para ahli, terdapat perbedaan antara satu dengan yang lainnya. Dari perbedaan tersebut, apabila ditelaah lebih mendalam ternyata mereka mengemukakan fungsi dari manajemen yaitu adanya perencanaan, pengorganisasian, pemberian pengawasan, motivasi dan pemberian penilaian. Jadi dapat disimpulkan bahwa fungsi-fungsi manajemen *planning* merupakan sebuah fungsi yang pokok dalam sebuah manajemen, fungsi-fungsi manajemen yang lain tidak dapat terlaksana apabila fungsi perencanaan belum selesai dilakukan. Oleh karenanya, fungsi perencanaan merupakan pondasi awal terlaksananya sebuah kegiatan dalam pola manajemen.

3. Proses Manajemen

Untuk memperoleh pengertian dan pemahaman yang sama terhadap variabel-variabel penelitian sebagai landasan teoritis dikemukakan berbagai pendapat dan definisi dari para ahli mengenai proses manajemen tersebut, sebagai berikut :

Menurut George R. Terry (2018:208) dalam "*Principles of Management*", proses manajemen terbagi menjadi 4 yaitu:

1. *Planning* (perencanaan),
2. *Organizing* (pengorganisasian),
3. *Controlling* (pengawasan),
4. *Activating* (pelaksanaan).

Menurut Stoner (2012:7) proses manajemen terbagi menjadi 4 yaitu:

1. *Planning* (perencanaan),
2. *Organizing* (pengorganisasian),
3. *Leadership* (kepemimpinan),
4. *Direction* (pengendalian).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa proses manajemen adalah daur beberapa gugusan kegiatan dasar yang berhubungan secara integral. Proses yang dilaksanakan di dalam manajemen secara umum, yaitu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengendalian, pengawasan, dan pelaksanaan dalam rangka mencapai sesuatu tujuan secara ekonomis.

E. Tinjauan Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Menurut pendapat Sedarmayanti (2009:59), efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat.

Sedangkan Makmur (2011:5) mengungkapkan efektivitas berhubungan dengan tingkat kebenaran atau keberhasilan dan kesalahan. Ia berpendapat bahwa

untuk menentukan tingkat efektivitas seseorang, kelompok, organisasi, bahkan sampai kepala negara kita harus melakukan perbandingan antara kebenaran atau ketepatan dengan kekeliruan atau yang dilakukan. Semakin rendah tingkatan kekeliruan atau kesalahan yang terjadi, tentu akan semakin mendekati ketepatan dalam pelaksanaan setiap aktivitas atau pekerjaan (tugas) dibebankan setiap orang. Sedangkan menurut Duncan (Putri, 2015:14), efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target sasaran atau tujuan telah tercapai.

Berdasarkan beberapa definisi Efektivitas diatas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu gambaran yang menjadi tolak ukur keberhasilan dan berkaitan dengan alternatif mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

2. Ukuran Efektivitas

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, seperti yang telah dikemukakan oleh Siagian (Putri, 2015:14), yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai,
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi,
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan, artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional,
- d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh oerorganisasi dimasa depan;
- e. Penyusunan program yang tepat. Suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja,

- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja. Salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi,
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien. Baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya,
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, mengingat sifat Bagaimanapun manusia yang tidak sempurna, maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Selanjutnya Tangkilisan (2005:141) mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

1. Produktivitas,
2. Kemampuan adaptasi kerja,
3. Kepuasan kerja,
4. Kemampuan ber laba,
5. Pencarian sumber daya.

Selain itu, ada pula tiga pendekatan yang juga dapat digunakan sebagai kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (Putri, 2015:15) :

- a. Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi,
- b. Pendekatan Proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi,
- c. Pendekatan Sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Sedangkan ukuran efektivitas menurut Duncan (Putri, 2015:16) adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan
Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian

bagian-bagiannya, maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

2. Integrasi
Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
3. Adaptasi
Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

3. Hambatan Efektivitas

Dalam pengukuran efektivitas tidak selalu berjalan mulus, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas. Kemudian, empat faktor yang berpengaruh dan seringkali menjadi penghambat dalam efektivitas Siskohat berdasarkan hasil observasi dilapangan (Kemenag: 2019), antara lain:

- a. Fasilitas berupa teknologi, sarana dan prasarana
Unit pelayanan haji dan umrah kantor Kementerian Agama kabupaten Sumedang telah memiliki teknologi yang canggih. Dengan teknologi tersebut unit PHU kenkemenag kabupaten sumedang dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya jemaah haji. Hanya saja masih terdapat permasalahan terkait dengan sistem dan jaringan internet dalam pelayanannya;
- b. Kualitas sumber daya manusia di bidangnya
Kualitas SDM yang dimaksud di sini adalah kemampuan pegawai unit pelayanan haji dan umrah dalam tanggap cepat terhadap pelayanan yang diberikan dilapangan. Kesiap siagaan merupakan kunci dari tindakan yang diinginkan oleh calon jemaah haji. Kemudian dengan menggunakan teknogi yang canggih dibutuhkan pegawai yang dapat menggunakan teknologi tersebut secara maksimal.
- c. Pengetahuan dan kemampuan masyarakat yang rendah.
Pengetahuan bisa berarti pengetahuan akan jasa pegawai (*operator*) pelayanan Siskohat, ataupun pengetahuan masyarakat atau calon jemaah haji tentang Siskohat ini. Masih terdapat masyarakat yang kurang memahami prosedur pendaftaran ibadah haji menggunakan Siskohat ini.

4. Strategi dan Upaya Efektivitas

Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya meningkatkan

adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga akan tercapai apabila segala kegiatannya berjalan efektif. Kegiatan yang efektif akan dapat dilaksanakan apabila didukung oleh Strategi atau Upaya mengatasi hambatan efektivitas. Strategi atau upaya mengatasi hambatan efektivitas Siskohat dalam penyelenggaraan ibadah haji di kabupaten sumedang tersebut berdasarkan hasil observasi (Kemenag: 2019) antara lain:

- a. Fasilitas berupa teknologi, sarana dan prasarana
Teknologi yang dimiliki oleh unit pelayanan haji dan umrah kankemenag kabupaten sumedang sudah sangat canggih. Dengan memanfaatkan Siskohat ini dalam penyelenggaraan haji dan umrah sangatlah membantu. Selain itu, sarana dan prasarana yang memadai mempermudah pegawai di unit pelayanan haji dan umrah khususnya *operator* yang bertugas untuk *penginputan* data untuk menangani hal-hal yang tidak diinginkan yang terjadi dalam proses pelayanan kepada calon jemaah haji.
- b. Kualitas Sumber daya manusia di bidangnya.
Jumlah SDM yang cukup, tentunya mempermudah pegawai unit PHU kankemenag kabupaten Sumedang dalam *cover* hal-hal yang dibutuhkan calon jemaah haji terkait dengan pengoperasian Siskohat mulai dari pendaftaran, pembatalan, pelunasan yang terkait dengan haji, serta memberdayakannya untuk validitas data secara *real time*.
- c. Pengetahuan dan kemampuan masyarakat yang rendah.
Dengan adanya permasalahan dilapangan, maka calon jemaah haji sebelumnya mendapatkan sosialisasi yang dilakukan oleh KBIH (kelompok bimbingan ibadah haji) yang sebelumnya telah terdaftar dan bekerjasama dengan Unit PHU terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji di kabupaten sumedang. Dalam sosialisasi tersebut, unit PHU menyerahkan sepenuhnya kepada KBIH untuk membimbing calon jemaah haji sesuai dengan kebijakan pemerintah terhadap penyelenggaraan ibadah haji.

F. Sistem Informasi Manajemen

1. Pengertian Sistem

Menurut Hartono (2013:9) mengatakan bahwa sistem adalah suatu himpunan dari berbagai bagian atau elemen, yang saling berhubungan secara terorganisir berdasarkan fungsi-fungsinya, menjadi suatu kesatuan. Sehingga

dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan sekelompok unsur atau elemen yang saling berhubungan dan memiliki fungsi serta tujuan yang sama.

Selain itu, menurut Sutabri (2005:8) pengertian sistem secara umum dapat dirincikan sebagai berikut:

- a. Setiap sistem terdiri dari unsur-unsur,
- b. Unsur-unsur tersebut merupakan bagian terpadu sistem yang bersangkutan,
- c. Unsur sistem tersebut bekerja sama untuk mencapai tujuan sistem,
- d. Suatu sistem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih besar.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa suatu sistem pada dasarnya adalah sekompok unsur yang terikat dan berhubungan erat satu sama lain serta bersama-sama berfungsi untuk mencapai tujuan tertentu. Pengertian tersebut pun dibenarkan dalam pendapat Mcleod (2001:11) yang memberikan pengertian bahwa sistem adalah sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan.

2. Pengertian Informasi

Menurut Mcleod (2001:15), pengertian informasi adalah suatu data yang telah diproses atau data yang memiliki arti. Sedangkan Menurut Sutabri (2005:8), informasi adalah data yang telah diklasifikasi atau diolah atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Adapun menurut Davis (Hartono, 2013:15) memberikan definisi informasi sebagai berikut;

Information is data that has be processed into a form that is meaningful to the recipient and is of real or percevied value in a current or prospective decision.

(Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang berguna bagi penerimanya dan memiliki nilai bagi pengambil keputusan saat ini atau di masa yang akan datang).

Berdasarkan dari pengertian ketiga ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan data yang telah diolah dan diproses yang memiliki fungsi dalam penggunaannya baik di masa saat ini atau di masa yang akan datang.

3. Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi memiliki beragam definisi dari berbagai ahli. Berikut merupakan definisi dari sistem informasi:

Tabel 2.1
Pengertian Sistem Informasi

Sumber	Definisi
Alter (1992)	Sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi.
Bodnar dan Hopwood (1993)	Sistem informasi adalah kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data ke dalam bentuk informasi yang berguna.
Gelinas, Oram, dan Wiggins (1990)	Sistem informasi adalah suatu sistem buatan manusia yang secara umum terdiri atas sekumpulan komponen berbasis komputer dan manual yang dibuat untuk menghimpun, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi keluaran kepada para pemakai.
Hall (2001)	Sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal di mana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi untuk tujuan yang spesifik.
Wilkison (1992)	Sistem informasi adalah kerangka kerja

	yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan.
--	---

Sumber : Kadir (dalam Putri 2015:18)

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat di simpulkan bahwa Sistem Informasi yaitu sebuah rangkaian prosedur buatan manusia yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data menjadi sebuah informasi guna mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan.

4. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Menurut Wu (Jogiyanto, 2005:14) bahwa sistem informasi manajemen adalah kumpulan-kumpulan dari sistem yang menyediakan informasi untuk mendukung manajemen. Sedangkan menurut Hartono (2013:20) sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem, yaitu rangkaian terorganisir dari sejumlah bagian atau komponen yang secara bersama-sama menghasilkan informasi untuk digunakan dalam manajemen perusahaan.

Berbeda pula dengan pendapat menurut Cushing (Jogiyanto, 2005:14) menyatakan bahwa sistem informasi manajemen adalah kumpulan dari manusia dan sumber daya modal di dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menghasilkan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.

Berdasarkan definisi-definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi manajemen adalah kumpulan dari interaksi antara manusia dan

sumber daya modal yang terorganisir untuk menghasilkan informasi dan digunakan untuk mendukung manajemen dalam sebuah organisasi.

G. Tinjauan SSKOHAT

1. Awal Penggunaan Jaringan Komputerisasi Haji Terpadu

Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI), selaku penanggung jawab pelaksanaan penyelenggaraan haji, mulai menerapkan penggunaan media komputer pada 1992. Hal ini dilatarbelakangi oleh kesulitan petugas haji saat berada di Arab Saudi mendata dan menginformasikan jamaah haji yang wafat ke Tanah Air. Pada 1992, Kementerian Agama RI mulai membangun Pusat Komputerisasi Haji Di Direktorat Jendral Bimas Islam dan Penyelenggara Haji untuk menginput, mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan *database* maupun informasi sehingga terintegrasi dengan 4 embarkasi dan Arab Saudi melalui modem *dial up* telepon secara berkala untuk transaksi data.

Pada 1996/1997, Kementerian Agama mulai membangun sendiri sistem teknologi informasi haji secara terintegrasi, yaitu Siskohat. Saat ini, sistem jaringan sudah tersambung dengan 24 bank penerima setoran BPIH, untuk menginput biodata pendaftar calon jamaah haji, dan dikembangkan jaringannya sampai ke 12 embarkasi, 33 provinsi, 3 daerah kerja, serta 20 sektor. Dengan cara ini, pemerintah dan masyarakat memperoleh beberapa kemudahan, antara lain: (1) pada waktu yang bersamaan (*real time*) jumlah total dana keuangan setoran BPIH yang tersimpan di setiap BPS BPIH maupun di BI langsung dapat di hitung; (2) pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun (*nonstop*); (3) ketersediaan *data*

base calon jemaah haji semakin terstruktur sehingga dengan mudah dan cepat dapat dilakukan kesiapan-kesiapan dan penyediaan pelayanan akomodasi serta transportasi lebih lanjut, seperti pembuatan dokumen paspor dan visa, pengelompokan pramanifes untuk kloter, kepastian mengeluarkan SPMA (surat panggilan masuk asrama haji di embarkasi), menjadi alat kontrol /*cross check* dalam memfilter berbagai manipulasi, menjadi acuan pembuatan identitas calon jemaah haji maupun dalam penyelidikan akomodasi, konsumsi dan *living cost* lebih dini di embarkasi maupun di Arab Saudi ; serta (4) kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status jemaah haji kepada publik sejak masa pendaftaran sampai masa pemberangkatan, operasional di Arab Saudi, sampai kepulangan kembali ke daerah asal di Tanah Air.

2. Tugas dan Fungsi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat)

Siskohat mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan sistem jaringan, pengembangan *data base* haji, dan pelayanan informasi haji. Dalam melaksanakan tugas-tugasnya Siskohat memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pengelolaan sistem jaringan; menyiapkan pengelolaan sistem jaringan sitem informasi haji terpadu,
- b. pelaksanaan pengembangan *database* haji; menyiapkan pengelolaan dan pengembangan *database* haji,
- c. Pelaksanaan pelayanan informasi haji; menyiapkan pelayanan informasi haji.

Dengan demikian, Siskohat dibangun untuk memberikan kemudahan dan kecepatan pelayanan, pengendalian pendaftaran dan penyetoran lunas BPIH,

pengendalian kuota haji nasional secara tersistem, kepastian pergi haji pada tahun berjalan, serta adil secara berurutan untuk memperoleh nomor porsi haji.

Adapun Multifungsi Siskohat dalam sebagai berikut :

- a. Pendaftaran,
- b. *Database* Dokumen Haji,
- c. Akuntansi BPIH
- d. *Database* Transfortasi Haji,
- e. *Database* Penempatan Pondok Jamaah,
- f. Informasi Publik,
- g. Sistem Informasi Kesehatan Haji, dan
- h. *Database* Petugas Haji.

H. Kajian Penelitian Terdahulu

Suatu penelitian tidak akan lepas dari penelitian terdahulu. Kajian terdahulu digunakan sebagai upaya untuk meningkatkan pembelajaran peneliti, mempelajari dan membandingkan teori yang digunakan, sehingga diharapkan dapat memunculkan teori-teori baru yang akan berguna di masa yang akan datang.

Dalam penyusunan proposal penelitian ini peneliti terlebih dahulu menggunakan penelitian yang berupa skripsi sesuai dengan judul peneliti yang diajukan, hal tersebut untuk mempermudah peneliti dalam menyusun dan mempertimbangkan penyusunan proposal.

Berikut adalah hasil-hasil penelitian terdahulu dalam bentuk tabel seperti dibawah ini:

Tabel 2.2
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Efektivitas Siskohat dalam penyelenggaraan	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel efektivitas dengan 	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensi teori yang digunakan 	Efektivitas Siskohat di Kantor

	Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Zahrotun Munawaroh (2015)	dimensi yang sama <ul style="list-style-type: none"> • Metode Kualitatif 	berbeda <ul style="list-style-type: none"> • Locus penelitian 	Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah telah berlangsung secara efektif, hal ini dapat dibuktikan dengan berjalannya berbagai fungsi Siskohat dengan maksimal.
2.	Pengaruh Implementasi antar koordinasi terhadap efektivitas pencapaian target pajak bumi dan bangunan di kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang (Panji Putra, STIA Sebelas April Sumedang, 2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel efektivitas yang sama 	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensi teori yang digunakan berbeda • Locus penelitian • Metode kuantitatif 	Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil implementasi antar koordinasi terhadap efektivitas di Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang masih belum terlaksana dengan baik.
3.	Pengaruh Implementasi kebijakan penghapusan pancen terhadap efektivitas pencapaian pajak bumi dan bangunan di kecamatan sumedang utara (Rodiana Wulan, STIA Sebelas April Sumedang, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel efektivitas yang sama 	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensi teori yang digunakan berbeda • Locus penelitian • Metode Kuantitatif 	Hasil penelitian dalam Implementasi kebijakan penghapusan pancen terhadap efektivitas pencapaian pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Sumedang Utara terlaksana dengan cukup baik.

Berdasarkan tabel di atas, maka peneliti mempunyai gambaran bahwa koordinasi dan implementasi kebijakan sangat berpengaruh terhadap efektivitas. Hal itu sangat dibutuhkan agar fungsi dari efektivitas itu sendiri menjadi maksimal. Dalam penelitian kali ini, yang akan diteliti yaitu mengenai efektivitas sebuah sistem kebijakan pemerintah yang bernama Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) yang dikelola oleh Unit Pelayanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang.

I. Kerangka Pemikiran dan Kisi-kisi Instrumen Penelitian

1. Kerangka Pemikiran

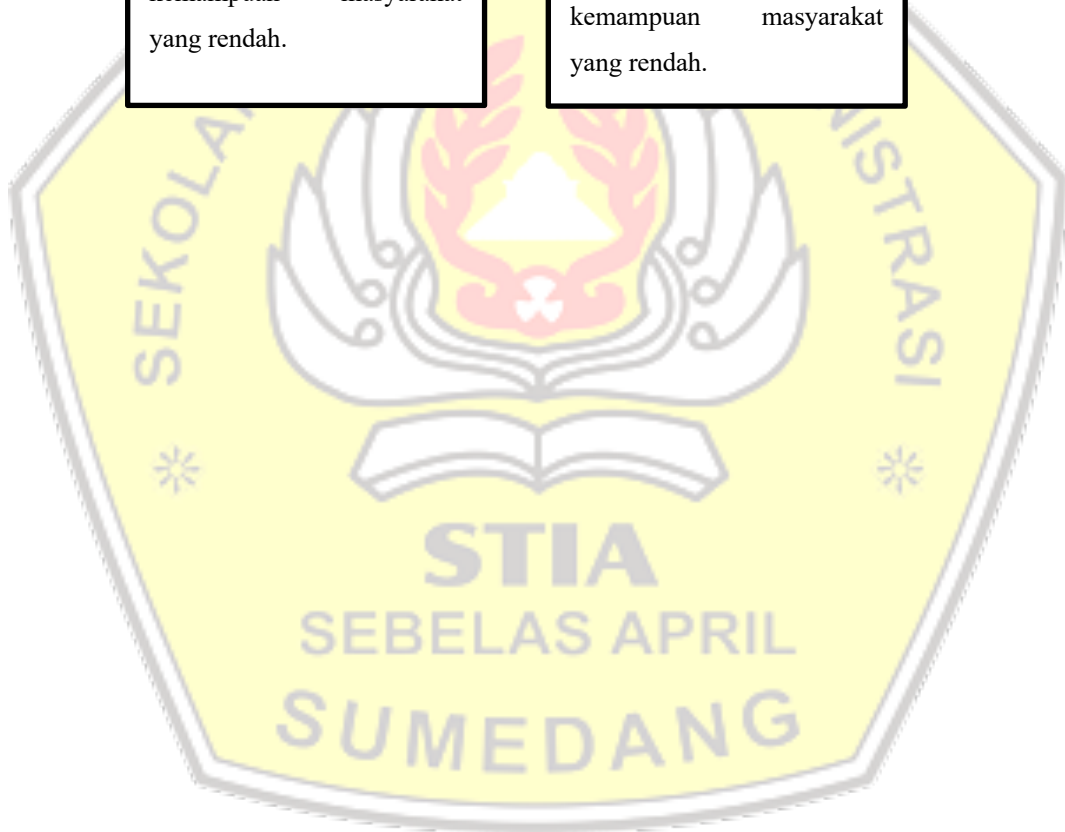
Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini berkenaan dengan efektivitas, yang merupakan wilayah kajian dari administrasi negara. Hal tersebut dikarenakan dalam setiap kegiatan administrasi negara itu dapat tercapai karena efektivitas organisasi tersebut. Baik itu dari efektivitas sistem yang dimiliki oleh organisasi itu atau berupa efektivitas kinerja pegawai yang baik. Untuk menghasilkan efektivitas yang optimal maka perlu ditingkatkan dan diperbaiki secara terus menerus. Sebagaimana yang telah dikemukakan diatas mengenai ukuran tingkat efektivitas, penulis lebih cenderung menggunakan teori pengukuran efektivitas menurut Duncan dalam Putri (2015:16), yaitu untuk mengetahui bagaimana proses pencapaian tujuan adanya Siskohat, mengenai bagaimana proses sosialisasi yang terjadi, serta mengenai bagaimana kemampuan

unit pelayanan haji dan umrah Kementerian Agama memberikan pelayanan menggunakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang. Sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) merupakan program kebijakan pemerintah yang dibuat agar pelayanan penyelenggaraan ibadah haji menjadi lebih efektif.

Pengukuran efektivitas tersebut dilakukan untuk mengetahui hambatan dalam pelayanan Siskohat tersebut dan bagaimana cara menanganinya. Ada beberapa indikasi masalah atau hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan Siskohat. Salah satunya adalah hambatan yang berkaitan dengan peningkatan sarana dan prasarana yang tidak diikuti dengan peningkatan kompetensi pegawai (*operator*) dalam pengoperasiannya. Upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan sosialisasi dan pelatihan-pelatihan serta pemanfaatan sumber daya beserta teknologi dalam pelayanan Siskohat itu sendiri. Dengan upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan efektivitas diatas, diharapkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji menjadi lebih efektif.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka dapat digambarkan dengan sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



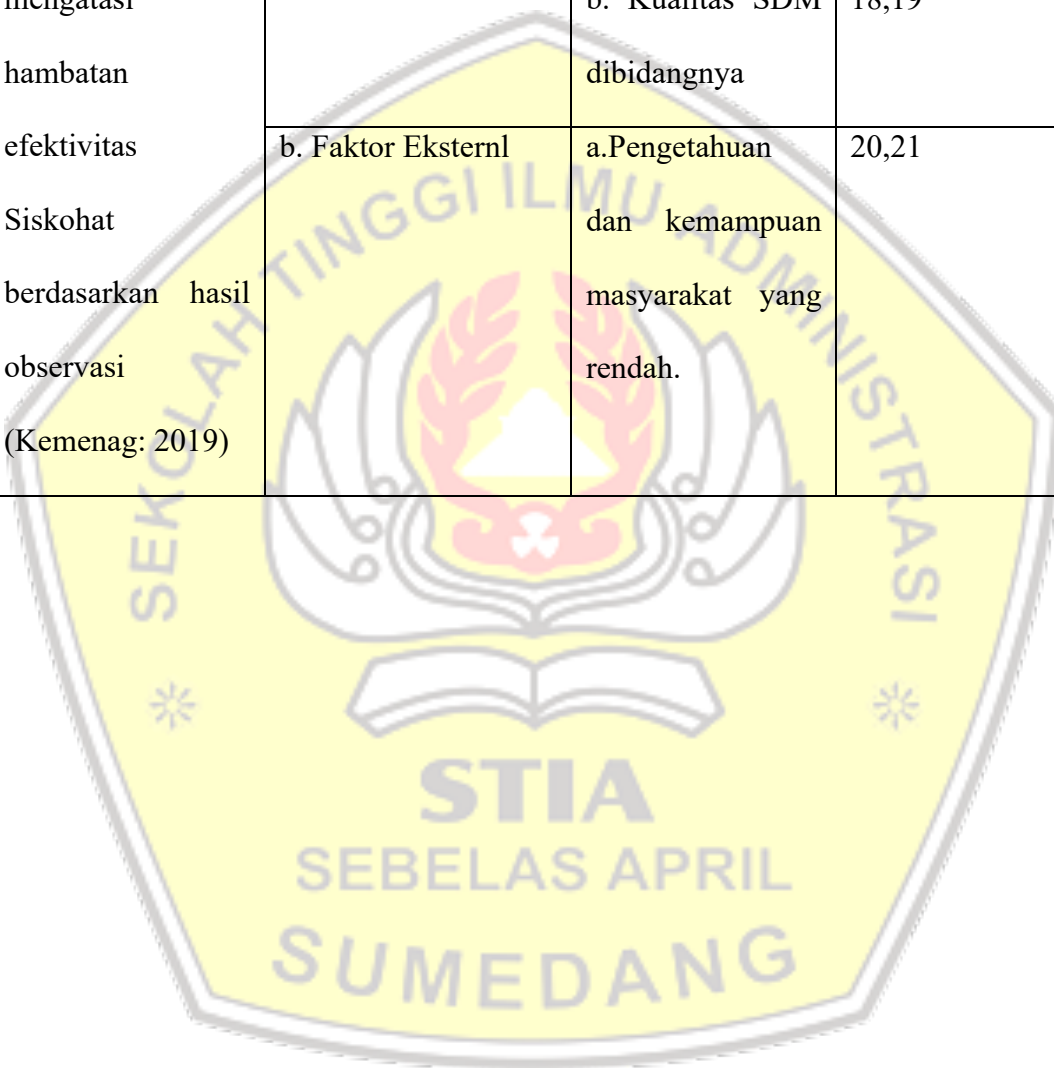
2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Dibawah ini, peneliti sajikan operasionalisasi variabel efektivitas dalam tabel kisi-kisi pertanyaan penelitian yang peneliti susun berdasarkan dari teori-teori menurut para ahli yang dikemukakan dan diuraikan sebelumnya.

Tabel 2.3
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	No Item
Efektivitas menurut Duncan (dalam Wahyunni E Putri, 2015:13)	1. Pencapaian Tujuan	a. Waktu	1
		b. Sasaran	2
	2. Integrasi	a. Sosialisasi	3
		b. Pengembangan konsensus	4
		c. Komunikasi	5
	3. Adaptasi	a. Pengadaan	6
		b. Pengisian tenaga kerja	7
Faktor-faktor yang menjadi hambatan efektivitas	a. Faktor Internal	a. Fasilitas	8,9,10
		b. Kualitas SDM dibidangnya	11,12
Siskohat berdasarkan hasil observasi (Kemenag:2019)	b. Faktor Eksternl	a.Pengetahuan dan kemampuan masyarakat yang rendah.	13,14

Strategi dan Upaya mengatasi hambatan efektivitas Siskohat berdasarkan hasil observasi (Kemenag: 2019)	a. Faktor Internal	a. Fasilitas b. Kualitas SDM dibidangnya	15,16,17 18,19
	b. Faktor Eksternl	a. Pengetahuan dan kemampuan masyarakat yang rendah.	20,21



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Wikipedia, penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau yang dimaksud dengan eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti dengan fenomena yang diuji. Sedangkan menurut Sukmadinata (2011:73) Penelitian deskriptif kualitatif ditunjukkan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas dan keterkaitan antar kegiatan.

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif atau sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan dengan kondisi yang alamiah (*natural setting*).

Adapun metode penelitian menurut Sugiyono (2017:9) mengemukakan bahwa : metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada objek kondisi yang alamiah, (sebagai lawan dari eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen terkunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi

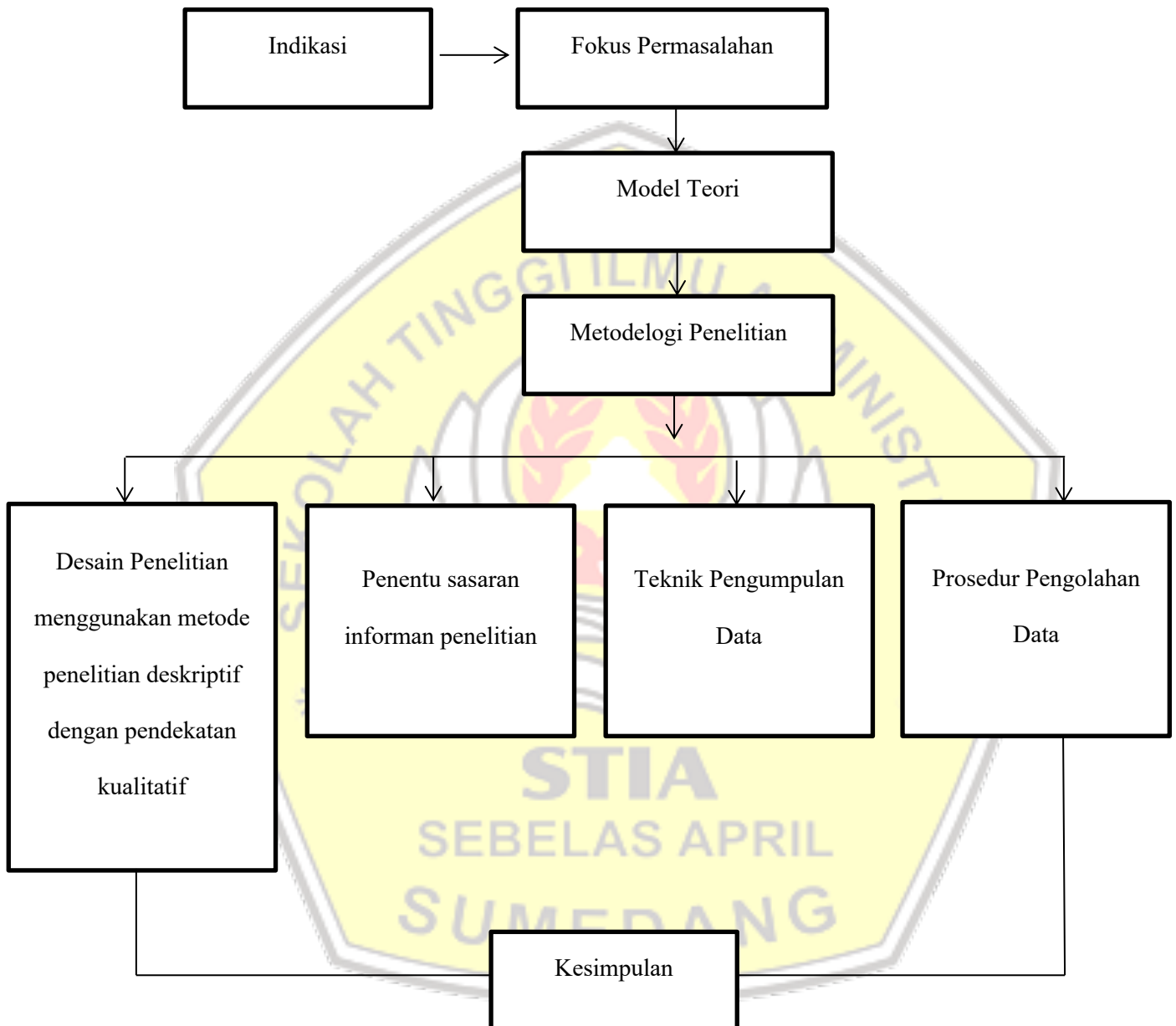
(gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* daripada *generalisasi*.

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada gejala-gejala yang bersifat alamiah karena orientasinya demikian, maka sifatnya naturalistik dan mendasar atau bersifat kelamiah serta tidak bisa dilakukan dilaboratorium melainkan harus terjun dilapangan.

Dalam penelitian ini, yang diamati adalah Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji oleh Unit Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Sumedang.

Penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini diharapkan data menjadi lebih lengkap dan bermakna. Dengan demikian penggunaan pendekatan kualitatif dalam suatu penelitian dapat diperoleh data yang lebih tuntas, pasti, sehingga memiliki kredibilitas yang tinggi sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Berdasarkan hal tersebut maka dapat digambarkan Desain penelitian dibawah ini yaitu sebagai berikut:

Gambar 3.1
Desain Penelitian



Penjelasan dari gambar desain penelitian diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Indikasi

Terdapat beberapa indikasi yang memperlihatkan efektivitas pelaksanaan Sitem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari beberapa indikasi masalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan sarana berupa komputer dan internet tidak diikuti dengan peningkatan kompetensi pegawai (*operator*) dalam pengoperasiannya. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya pelatihan pegawai (*operator*) terkait dengan pengoperasian Siskohat.
- b. Kurangnya sigapnya pelayanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya jemaah haji yang hendak mendaftar menunggu terlalu lama.
- c. Adanya pegawai yang tidak melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tupoksinya. Hal ini dibuktikan dengan adanya pekerjaan pegawai yang beralih ke pegawai yang lain.

2. Fokus Permasalahan

Ada beberapa fokus permasalahan dalam penelitian analisis efektivitas pelaksanaan Sitem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang yaitu sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan Ibadah Haji di Kabupaten Sumedang ?

- b. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang?
 - c. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang ?
3. Model Teori yang digunakan:
- a. Model teori fokus permasalahan yang pertama,
Teori pertama yang digunakan dalam pelaksanaan efektivitas adalah teori yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Putri, 2015:16) adalah sebagai berikut:
 - a. Pencapaian Tujuan
 - b. Integrasi
 - c. Adaptasi
 - b. Model teori permasalahan yang kedua dan ketiga
Berdasarkan observasi dilapangan (Kemenag:2019), terdapat dua faktor yang yang dapat menjadi hambatan pelaksanaan efektivitas sekaligus menjadi strategi dan upaya mengatasi hambatan efektivitas Siskohat, yaitu sebagai berikut:
 - a. Faktor Internal; yaitu Fasilitas berupa teknologi, sarana dan prasarana serta kualitas Sumber daya manusia di bidangnya.
 - b. Faktor Eksternal; yaitu pengetahuan dan kemampuan masyarakat yang rendah.

4. Metodologi penelitian

- a. Desain penelitian, yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
- b. Penentuan Sasaran dan Informan, yaitu teknik yang digunakan *purposive sampling*, dengan sampel penelitian yaitu pegawai Unit pelayanan haji dan umrah Kementerian Agama kabupaten Sumedang.
- c. Teknik Pengumpulan Data, yaitu Studi Kepustakaan dan Studi Lapangan yang terdiri dari: Observasi, Wawancara mendalam dan Dokumentasi.
- d. Prosedur Pengolahan Data, yaitu dengan *Data reduction, data Display, Conclusion drawing/verification, dan Trianggulasi.*

5. Kesimpulan

B. Penentuan Sasaran dan Informan

1. Penentuan Sasaran

Menurut Sugiyono (2017:80) mengatakan bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, sedangkan yang menjadi informan penelitian berjumlah 4 orang.

Penulis mengambil jumlah orang tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa yang bersangkutan berkompeten dan bertanggung jawab mengenai koordinasi dalam pelaksanaan kerja pegawai di Unit Pelayanan Haji dan Umrah

Kementerian Agama Kabupaten Sumedang secara keseluruhan maupun tergantung tugas pokok dan fungsi, uraian tugas dan wewenang serta tanggungjawabnya.

2. Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:81) mengatakan bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Sedangkan dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengumpulan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan. Yang menjadi informan dalam penelitian, penulis menyajikan dalam bentuk tabel kriteria informan sebagai berikut :

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang	1 orang
2.	Kasi Unit Pelayanan Haji dan Umrah	1 orang
3.	Pegawai Unit Pelayanan Haji dan Umrah	1 orang
4.	<i>Operator</i> Siskohat	1 orang
Jumlah		4 orang

Dengan demikian yang dijadikan sampel adalah mereka yang terlibat langsung dalam proses koordinasi mengenai pekerjaan di Unit Pelayanan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Studi Kepustakaan, penelitian dilakukan melalui sumber-sumber yang akurat dari buku-buku atau perpustakaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Studi Lapangan, yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh langsung di lapangan, dengan cara :
 - a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung pada objek penelitian untuk mencatat segala kegiatan yang berhubungan permasalahan yang diteliti, dimana peneliti tidak ikut dalam proses kerja.
 - b. Wawancara mendalam, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara meminta penjelasan kepada berbagai pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, dengan mengajukan pertanyaan secara lisan, mendalam serta terarah sesuai dengan pedoman wawancara.
 - c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data-data berupa rekaman hasil wawancara, foto-foto, catatan harian lapangan yang merupakan pelengkap hasil wawancara dan hasil observasi.

D. Prosedur Pengolahan data

Untuk mengelola data hasil wawancara dan observasi, peneliti melakukan

pengolahan data yang ditempuh dengan mengacu pada operasi dasar yang menghasilkan keluaran penting yang mengutip dari model Miles and Huberman (1984) yang diterjemahkan oleh Sugiyono (2017:247-252) sebagai berikut;

1. Data reduction (reduksi data). Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.
2. Data display (penyajian data). Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah di pahami.
3. Conclusion drawing / Verification (pemeriksaan kesimpulan atau verifikasi). Kesimpulan dalam penelitian yang dilakukan adalah merupakan rumusan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.
4. Triangulasi (gabungan). Teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data serta sumber data yang telah ada.

Langkah-langkah yang ditempuh dalam pengolahan data adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian melalui studi perpustakaan dituangkan dalam bentuk kutipan yang dilengkapi dengan sumber yang dikutip.
2. Data hasil penelitian dengan wawancara dituangkan dalam bentuk rangkuman hasil tanya jawab yang dituangkan secara verbal (kalimat).

E. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelayanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dengan jadwal penelitian sebagai berikut:

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang mengenai Efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang, berikut disampaikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Sesuai dengan data yang diperoleh peneliti, efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang sudah sangat baik, hal ini bisa dibuktikan dengan hasil observasi, wawancara dan juga hasil dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti.
2. Beberapa faktor penghambat efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang dalam pelaksanaannya adalah faktor pendukung pelayanan atau jaringan dari Siskohat itu sendiri, sumber daya manusia di bidangnya, serta pemahaman masyarakat terhadap Siskohat.
3. Upaya yang dilakukan dalam rangka meningkatkan efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang yaitu dengan mengadakan kerjasama atau MOU dengan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas jaringan, Mengadakan diklat, bimtek atau pelatihan lainnya untuk meningkatkan

integritas pegawai, serta bekerjasama dengan Penyuluh di KUA dan KBIH untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat atau calon jemaah haji.

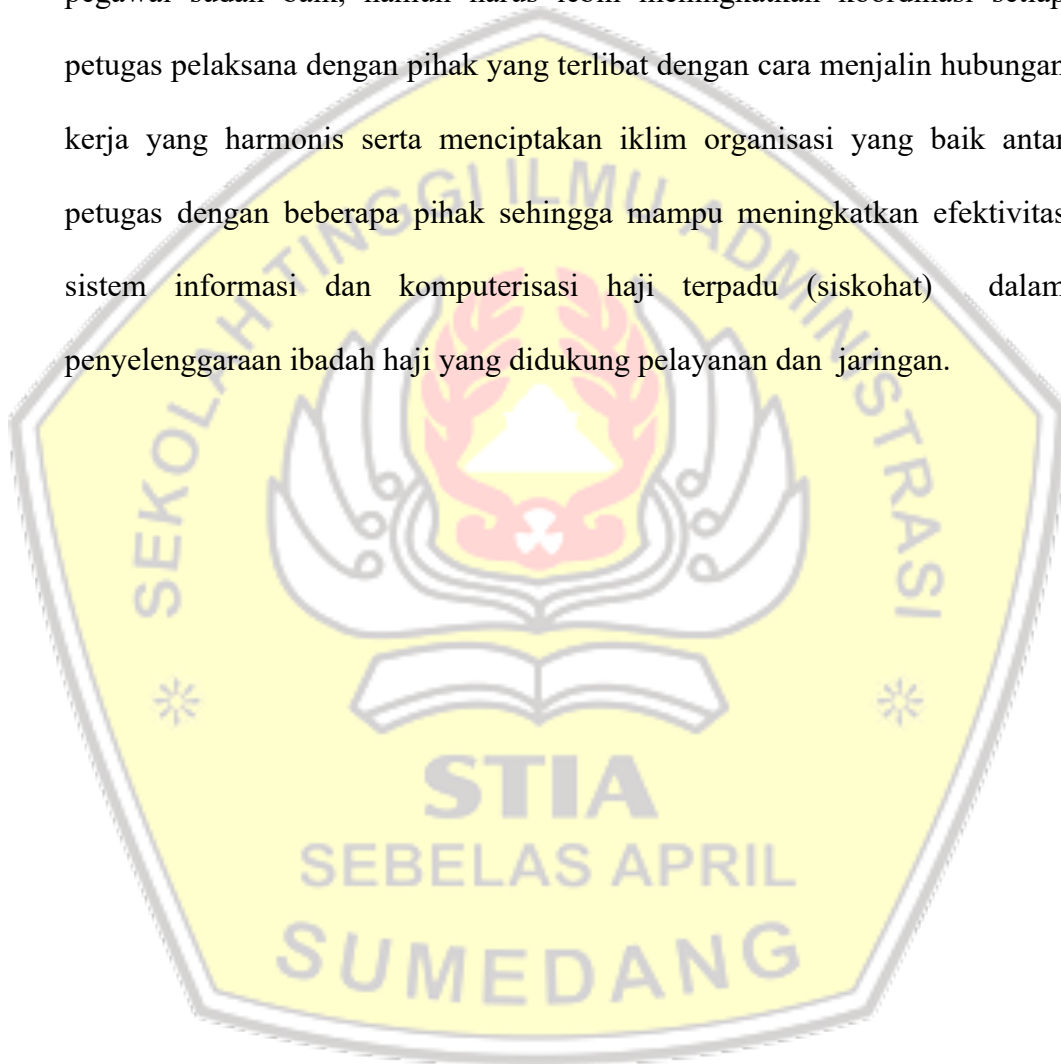
B. Saran

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ada, upaya peningkatan efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang, hasil penelitian yang peneliti lakukan, maka penulis memberikan saran-saran yang dapat dijadikan rekomendasi yaitu :

1. Efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang sudah sangat baik, hal tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi dengan cara meningkatkan kualitas jaringan serta pelayanan agar pelaksanaan ibadah haji di Kabupaten Sumedang menjadi lebih efektif dan efisien dari segi waktu dan pelayanan sehingga kinerja nya akan lebih optimal.
2. Para pegawai unit pelayanan haji dan umrah khususnya yang bertugas sebagai *operator* sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Sumedang sebaiknya harus bisa meminimalisir beberapa faktor-faktor penghambat permasalahan yang berkaitan dengan efektivitas siskohat yaitu dengan meningkatkan kualitas fasilitas penunjang pelayanan seperti jaringan siskohat agar meminimalisir hambatan yang ada. Selain itu perlu diadakannya sosialisasi menyeluruh bagi

masyarakat terhadap penyelenggaraan ibadah haji di kabupaten Sumedang khususnya tentang pelayanan ibadah haji menggunakan Siskohat.

3. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan juga dokumentasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang mengenai upaya yang dilakukan pegawai sudah baik, namun harus lebih meningkatkan koordinasi setiap petugas pelaksana dengan pihak yang terlibat dengan cara menjalin hubungan kerja yang harmonis serta menciptakan iklim organisasi yang baik antar petugas dengan beberapa pihak sehingga mampu meningkatkan efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji yang didukung pelayanan dan jaringan.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Anoraga, Panji. 2009. *Manajemen Bisnis*, Semarang: Rineka Cipta
- Badriah. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alfabeta
- G.R Terry. 2012. *Prinsip Prinsip Manajemen*. Bandung: Bumi Aksara
- Hartono, Bambang. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta: Rineka Cipta
- Jogiyanto, H.M. 2005. *Analisa Dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi
- Makmur, Rohana Thahier. 2017. *Kerangka Teori Dan Ilmu Administrasi Negara*, Depok: Raja Grafindo Persada
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*, Bandung: Refika Aditama.
- Moekijat. 2016. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Bandung; Mandar Maju
- Murtie, Afin. 2012. *Menciptakan Manajemen Berkualitas*. Jakarta: Pt Gelora Aksara Pratama
- Nurwan, T. M. (2019). PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI KEPEGAWAIAN (SIMPEG) BERBASIS WEB. *Journal Of Regional Public Administration (JRPA)*, 4(2), 22-32. Retrieved from <https://jurnal.ilmuadministrasisebelasapril.ac.id/index.php/jrpa/article/view/40>
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*, Bandung: Mandar Maju.
- . 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama
- Siagian, P Sondang. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Silalahi, Ulbert. 2011. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*, Bandung: Sinar Baru Algensindo Offset.
- Stia Sebelas April Sumedang. 2019. *Panduan Penulisan Skripsi*. Sumedang: Stia Sebelas April Sumedang
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji, Umrah Dan Wisata Agama*, Bandung: Simbosa Rekatama Media
- Sutabri, Tata. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*, Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia

B. Artikel dari Jurnal

— Putri, Wahyunni Eka. 2015. *Efektivitas Penggunaan Aplikasi OA (Office Automation) Bagi Karyawan PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang Dalam Kegiatan Pengelolaan Surat Menyurat. Laporan Akhir*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya [online] Tersedia: <http://eprints.polsri.ac.id/3019>

— Budiani, Ni Wayan. 2007. *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumatera Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. Jurnal Ekonomi dan Sosial, 2 (1). [online] Tersedia: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/input/article/view/3191>

—

C. Dokumen-Dokumen

— Rencana Strategi Kementerian Agama Kabupaten Sumedang Tahun 2014-2019

— Profil Kementerian Agama Kabupaten Sumedang

