



UIN SUSKA RIAU

No. 4606/MD-D/SD-S1/2021

**EFEKTIVITAS SISTEM KOMPUTERISASI HAJI TERPADU
(SISKOHAAT) DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN
JAMAAH HAJI REGULER DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau hasil penelitian, tanpa menyebutkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh

PUTRI MIFTAHUL JANNAH

NIM. 11744202544

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1442 H/2021 M

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi, serta perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Putri Miftahul Jannah
Nim : 11744202544
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul skripsi : "Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi"

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 25 Februari 2021

Pembimbing



Imron Rosidi, MA., Ph.D
NIP. 19811118 200901 1 006

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah



Imron Rosidi, MA, Ph. D
NIP. 19811118 200901 1 006

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Putri Miftahul Jannah**
 NIM : 11744202544
 Judul : **Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi**

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : **Senin**
 Tanggal : **19 April 2021**

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 19 April 2021

Dekan,

Dr. Nurjain, MA
 NIP.19660620 200604 1 015

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Khairuddin, M. Ag
 NIP. 19720817 200910 1 002

Sekretaris/ Penguji II

Mublasin, S. Ag, M. Pd. I
 NIP. 1968051 32005011009

Penguji III

M. Soim, MA
 NIK. 130417084

Penguji IV

Zulkarnaini, M. Ag
 NIP. 197102122003121002

- a. Penguitaban hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Penguitaban tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : **Putri Miftahul Jannah**
NIM : 11744202544
Judul : "Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi"

Telah diseminarkan pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 22 Mei 2020

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 12 Desember 2020

Penguji Seminar Proposal

Penguji I

Nur Alhidayatillah, M.Kom.I
NIP. 130417027

penguji II

Muhlasin, S.Ag., M.Pd
NIP. 19680513200501109



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : PUTRI MIFTAHUL JANNAH
NIM : 11744202544
Tempat/Tanggal Lahir : Pintu Gobang, 24 Agustus 1999
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu
Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji
Reguler di Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Kuantan Singingi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini, jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negeri sulthan syarif kasim riau serta undang undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 04 Juni 2021

Pembuat pernyataan



PUTRI MIFTAHUL JANNAH
NIM. 11744202544



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 25 Februari 2021

Imron Rosidi, MA., Ph.D

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth,
Lampiran	: 5 (Eksemplar) Skripsi	Dekan
Hal	: Pengajuan Ujian Skripsi	Fakultas Dakwah dan Komunikasi
	A.n. Putri Miftahul Jannah	Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Putri Miftahul Jannah NIM. 11744202544** dengan judul "**Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian Surat Pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih,

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing

Imron Rosidi, MA., Ph.D
NIP. 19811118 200901 1 006

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

: Putri Miftahul Jannah

: Manajemen Dakwah

: Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Penelitian ini mengkaji bagaimana Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 17 orang. Proses pencarian data melalui tiga cara yaitu kuisisioner, dokumentasi dan wawancara. Kesimpulan yang diperoleh bahwa penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sangat efektif dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Efektivitas Sistem Komputerisasi (SISKOHAT) mencakup pendaftaran secara online dan realtime, penyimpanan database jamaah, pemrosesan dokumen paspor dan pemvisaan, pelunasan BPIH,imbangan manasik haji dan pelayanan pendaftaran yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa persentase dari penyebaran angket kepada responden pendaftar haji bulan September-Oktober Tahun 2019 yaitu sebesar 97,74%. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi dikategorikan Efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, SISKOHAT, Pelayanan Pendaftaran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau dengan cara lain:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Putri Miftahul Jannah
Department : Management of Dakwah
Title : The Effectiveness of Integrated Hajj Computerized System (SISKOHAT) for the Regular Hajj Registration Service at Religious Affairs Ministry Office of Kabupaten Kuantan Singingi

This study examines the effectiveness of the Integrated Hajj Computerized System (SISKOHAT) for the Regular Hajj Registration Service at the Ministry of Religious Affairs Office of Kuantan Singingi Regency. This research is a quantitative research. The samples in this study are 17 people. The process of searching for data consists of three ways, namely questionnaires, documentation and interviews. The conclusion is that the application of the Integrated Hajj Computerized System (SISKOHAT) is very effective for the registration service of regular hajj at the Ministry of Religious Affairs Office of Kuantan Singingi Regency. The effectiveness of the Computerized System (SISKOHAT) includes online and real-time registration, database storage of pilgrims, processing of passport and visa documents, payment of BPIH (hajj fees), guidance for Hajj rituals and registration services carried out at the Ministry of Religious Affairs Office of Kuantan Singingi Regency. This study shows that the percentage of questionnaires distributed to respondents who registered for Hajj in September-October 2019 was 97.74%. This research can be concluded that the Integrated Hajj Computerized System (SISKOHAT) for the Regular Hajj Pilgrims Registration Service at the Ministry of Religious Affairs Office in Kuantan Singingi Regency is Effective.

Keywords: Effectiveness, SISKOHAT, Registration Service.

KATA PENGANTAR



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penerbit.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Assalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatu

Segala puji serta syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah limpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi”**. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shalallaahu 'Alaihi wa Allam yang telah membimbing umatnya dari masa jahiliyah hingga ke masa yang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana strata satu (S1) Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dengan keterbatasan penulis maka dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, saran-saran, serta motivasi dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Suatu keharusan bagi penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis Ayahanda Arlis, SH dan Ibunda Rina Kusnawati, yang selalu mendo'akan, memberikan motivasi, kasih sayang dan mengorbankan jiwa raga untuk kesuksesan anak-anaknya.
2. Kepada kedua adik penulis Gathan Sholehalbi dan Abid Aqila Pranaja serta seluruh keluarga besar tercinta yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis untuk segera menyelesaikan pendidikan.
3. Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim RIAU.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasi Riau.
6. Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Dr. Azni, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Imron Rosidi, M.A., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang sangat baik dan sabar dalam membimbing penulis untuk segera menyelesaikan Skripsi ini.
9. Khairuddin, M.Ag selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan selama menjalankan Pendidikan Strata Satu pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
11. Drs. H. Jisman, MA selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi, H. Bakhtiar, S.Ag., MH selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Nova Riadi, Amd selaku Pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh yang telah memberikan arahan, data dan informasi yang dibutuhkan penulis serta seluruh Staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.
12. Sahabat-sahabat di kos putri dewi 2 Kris Oktaviani dan Dian Syafitri yang sudah banyak membantu dan mensupport penulis selama melaksanakan pendidikan.
13. Ga Silvia selaku sahabat sejak Sekolah Dasar yang senantia membantu dan memberikan motivasi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
14. Ibnu Alvien Al-Hadid selaku sahabat sejak Madrasah Aliyah Negeri Teluk Kuantan yang senantiasa memberikan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15. Teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2017 Kinanti Arumbinang, Nurhaviza, Anisa Dwi Cahyati, Putri Widia Lestari, Nurfazira, Annisa Herman, Messy Syafitri, Zul Ari Saputra, Abdul Haris Habibi, Imam Wahyu, Yuri Paridinata, Moh. Akhrum, Zulfahmi dan Reza Juanda dan seluruh teman-teman di Manajemen Travel Haji Umroh Kelas B.

16. Teman-teman Praktik Profesi (Job Training) di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Nopi Aldinna dan Defri Ramadani.

17. Serta seluruh pihak yang telah banyak membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Pekanbaru, 27 Januari 2021
Penulis

PUTRI MIFTAHUL JANNAH
NIM. 11744202544

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah.....	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN KONSEP OPERASIONAL	8
A. Kajian Teori	8
B. Kajian Terdahulu.....	18
C. Konsep Operasional	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
A. Jenis Dan Pendekatan.....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel	23
D. Sumber Data.....	24
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Uji Validitas Data dan Reabilitas	25
G. Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV GAMBARAN UMUM	27
A. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama	27
B. Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi	28



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

C. Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi	28
D. Struktur Organisasi.....	28

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Error! Bookmark not defined

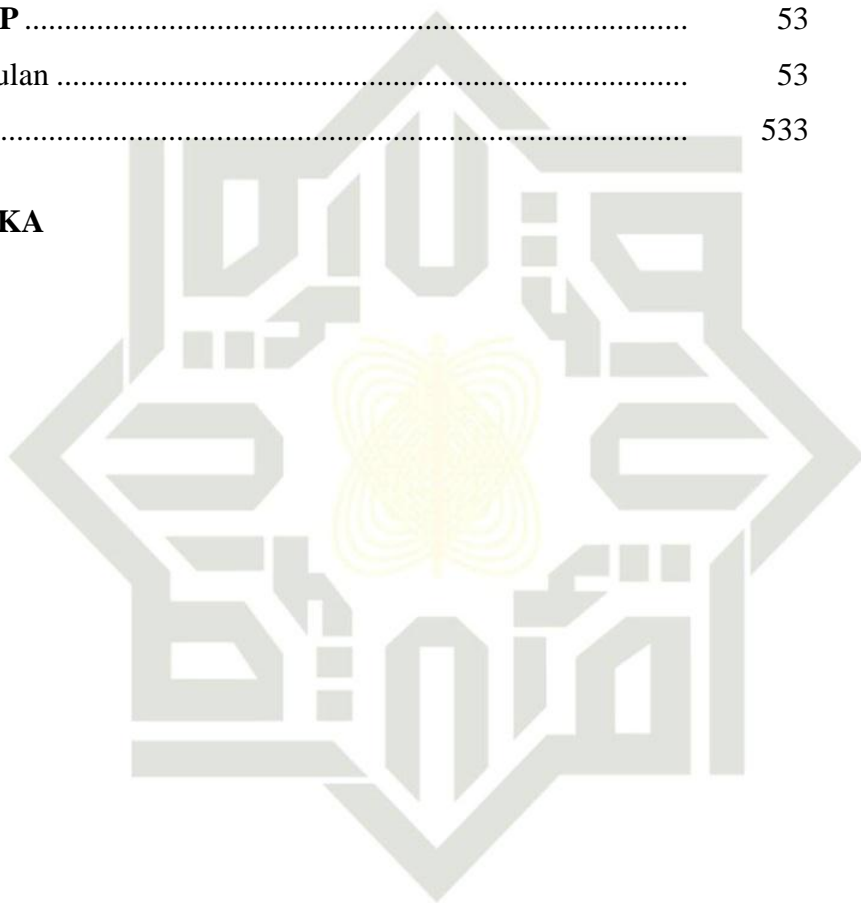
A. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined
B. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	533

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Jenis Kelamin Responden.....	30
Usia Responden	31
Jawaban tentang Pendaftaran dilakukan Secara Online di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi	31
Jawaban tentang Pendaftaran dilakukan Secara Realtime di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi	32
Jawaban tentang Pembatalan dilakukan Secara Online di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi	32
Jawaban tentang Penyelenggara menjelaskan Syarat dan Ketentuan Pembatalan Haji	33
Jawaban tentang Penyelenggara haji mampu memberikan Informasi tentang prosedur SISKOHAT Kepada Pihak Yang Membutuhkan	34
Jawaban tentang Penyelenggara Memberikan Layanan Kesehatan yang Bekerjasama dengan Dinas Kesehatan ...	34
Jawaban tentang Penyelenggara Menjelaskan Mengenai BPIH	35
Jawaban tentang Penyelenggara Membantu Pemrosesan Dokumen Jamaah (Pasport, Visa)	35
Jawaban tentang Jamaah yang datanya sudah di Entry Langsung Mendapatkan Nomor Porsi	36
Jawaban tentang Penyelenggara Memberikan Bimbingan Manasik Haji Kepada Jamaah	36
Jawaban tentang Pelayanan Pendaftaran dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi	37
Jawaban tentang Petugas Berpenampilan Sopan dan Rapi saat Melayani Pendaftaran Haji	38
Jawaban tentang Tempat dan Ruang Pelayanan Sangat Nyaman.....	38



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mentip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

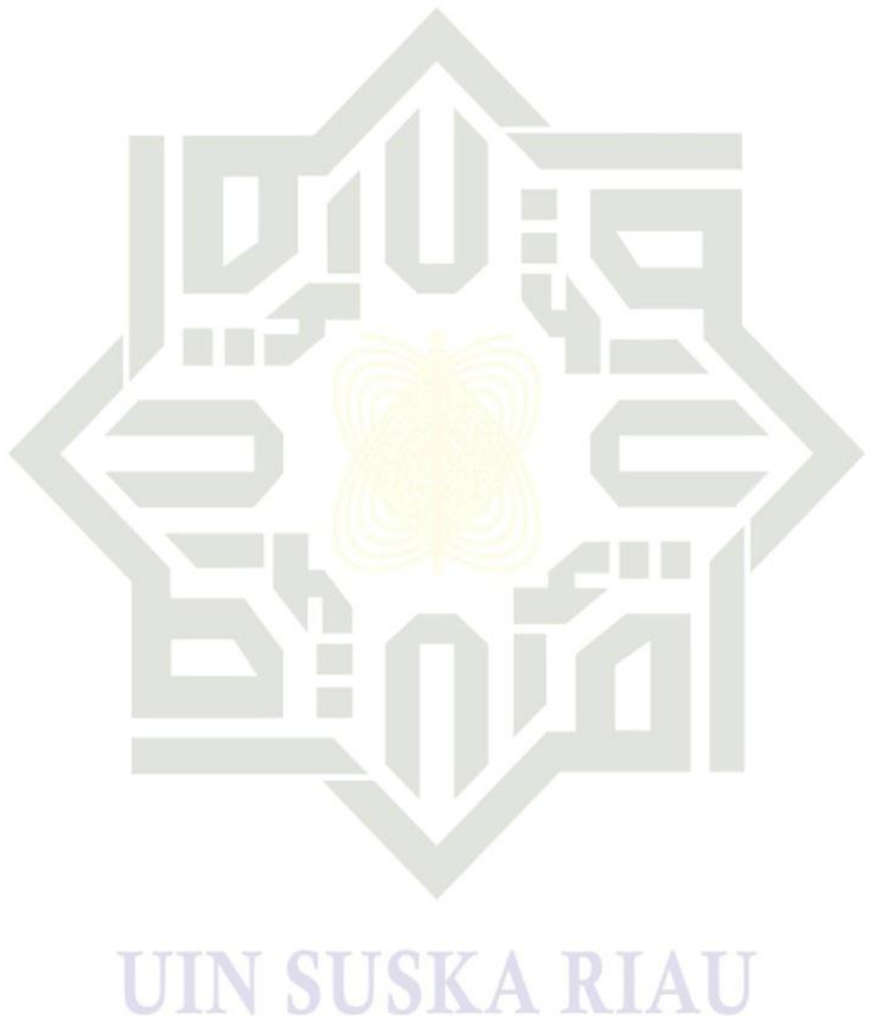
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Al-Syarif Kasim Riau

Tabel 5.16	Jawaban tentang Petugas Disiplin saat memberikan layanan Kepada Pendaftar Haji	39
Tabel 5.17	Jawaban tentang Petugas Mampu Mengoperasikan Komputer Dengan Baik	39
Tabel 5.18	Jawaban tentang Petugas Merespon dengan Cepat disaat Pendaftar Haji Membutuhkan Bantuan	40
Tabel 5.19	Jawaban tentang Petugas Melayani dengan Cepat, Tepat dan Cermat.....	40
Tabel 5.20	Jawaban tentang Petugas Melayani Sesuai dengan Waktu yang ditentukan	41
Tabel 5.21	Jawaban tentang Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu saat Pelayanan Pendaftaran.....	42
Tabel 5.22	Jawaban tentang Petugas Memberikan Kepastian Biaya dalam Pelayanan Pendaftaran.....	42
Tabel 5.23	Jawaban tentang Petugas Lebih Mementingkan Kepentingan Pendaftar Haji daripada Kepentingan Pribadi.....	43
Tabel 5.24	Jawaban tentang Petugas Melayani dengan Sangat Ramah.....	43
Tabel 5.25	Jawaban tentang Petugas Bersikap Sopan dan Santun Kepada Calon Jamaah Haji saat melakukan Pendaftaran..	44
Tabel 5.26	Jawaban tentang Petugas Tidak Membedakan Antara Keluarga, Suku dan Ras	44
Tabel 5.27	Jawaban tentang Petugas Melayani dan Menghargai Setiap Calon Jamaah Haji yang sedang Mendaftar	45
Tabel 5.28	Rekapitulasi Secara Umum Responden Pendaftaran Haji bulan September-Oktober tahun 2019.....	46
Tabel 5.29	Kriteria Item Penilaian	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Tahun 2020 29



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam merupakan agama *rahmatan lil 'alamin*. Agar menjadi muslim yang sempurna maka sebagai seorang muslim harus menunaikan suatu rukunnya atau disebut dengan rukun islam. Rukun islam terdiri dari lima perkara yaitu *pertama, mengucapkan dua kalimat syahadat. Kedua, shalat lima waktu. Ketiga, melaksanakan puasa. Keempat, membayar zakat. Kelima, naik haji bagi yang mampu.*

Rukun islam yang kelima yaitu naik haji bagi yang mampu. Haji menurut arti bahasa (etimologi) berarti *al-qashd ila mu'azhzhah* (pergi menuju sesuatu yang diagungkan. Adapun menurut arti istilah (terminologi), jika kalangan ahli bahasa menyebut haji untuk segala jenis maksud bepergian (*al-qashd*) secara umum, maka kalangan ahli fiqh mengkhususkannya hanya untuk niatan datang ke Baitullah guna menunaikan ritual-ritual peribadatan (*manasik*) tertentu.¹

Menjadi rukun islam yang ke-5, ibadah haji menjadi keinginan umat muslim di seluruh dunia, termasuk indonesia. Namun, tantangan yang harus dihadapi pun cukup besar, mulai dari biaya yang tinggi hingga antrean naik haji yang mencapai 20 tahun. Tidak heran jika kebanyakan yang berangkat ke Tanah Suci sudah lanjut usia.² Dari tahun ketahun animo masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji dari tahun ke tahun selalu meningkat. Pengecualin terjadi pada tahun 1999 ketika porsi tersebut tidak terpenuhi akibat krisis moneter yang sedang mencapai puncaknya.³ Seiring dengan perkembangan zaman, para penggiat ataupun penyelenggara ibadah haji dituntut untuk berperan aktif dalam mengembangkan wadah atau pelayanan terhadap calon jamaah haji di Indonesia. Kemajuan zaman memiliki dampak

¹ Abdul Aziz Muhammad Azzam dan Abdul Wahhab Sayyed Hawwas, *Fiqh Ibadah*, (Jakarta: Amzah, 2009), hlm. 481-482.

² <https://m.liputan6.com/bisnis/read/4066548/terpaksa-menunggu-20-tahun-ini-alasan-butuh-waktu-lama-untuk-naik-haji>. Diakses pada tanggal 16 April 2021

³ <https://www.kppu.go.id>. Diakses pada tanggal 16 April 2021



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap penyelenggara ibadah haji dalam mengelola dan merencanakan perjalanan ibadah haji dengan baik.

Kemajuan alat komunikasi semakin mempermudah seseorang untuk mendapat informasi dari berbagai sumber untuk kepentingan pribadi maupun kelompok. Adanya peningkatan pendaftaran jamaah haji dari tahun ke tahun yang begitu berkembang pesat, serta pembatasan jamaah haji yang berangkat ke Tanah suci menyebabkan penumpukan calon jamaah haji yang semakin bertambah panjang.

Dengan kemajuan teknologi tersebut, yang mana dapat mempermudah pelaksanaan dan penyelenggaraan ibadah haji. Sebelum teknologi semakin berkembang dalam pelayanan informasi dan pengolahan data jamaah haji baik dokumentasi, arsip dan sampai pada pengurusan keuangan masih dilakukan secara manual sehingga sulit dikontrol yang kemudian menimbulkan banyak masalah. Dalam penyelenggaraan ibadah haji ini telah menumbuhkan kembangann sistem pendaftaran pelayanan haji melalui pemanfaatan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air dan Arab Saudi. Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama islam.⁴

Dipihak lain tuntutan masyarakat akan pemenuhan pelayanan haji yang semakin berkualitas menjadi tugas besar pemerintah. Pada akhirnya dampak besar yang sangat dirasakan akibat masih minimnya teknologi pendataan dan pengolahan data dalam penyelenggaraan ibadah haji, yaitu terjadinya peristiwa tragedi kecelakaan di Terowongan Mina yang memakan korban sebanyak 1.426 jiwa, 649 jiwa diantaranya ialah jamaah haji asal Indonesia. Pemerintah mengalami sulitnya dalam identifikasi pendataa korban, serta sulitnya dalam menginformasikan musibah tersebut kepada keluarga korban karena teknologi informasi yang masih manual, dimana semua proses dalam

⁴Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Bab II Pasal 3



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan haji baik yang terkait dengan administrasi dan dokumentasi, sampai pada kegiatan pelaksanaan ibadah haji masih menggunakan teknologi informasi yang sederhana dan lambat.

Kementerian Agama membentuk sistem pelayanan pendaftaran haji berbasis komputer yang dikenal dengan istilah SSKOHAT. Suatu langkah yang diambil oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dengan membentuk sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SSKOHAT). Sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SSKOHAT) merupakan sarana menumbuhkembangkan sistem pelayanan haji yang bersifat manual kearah yang bersifat online atau real-time.

SSKOHAT adalah unit teknologi informasi pada Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umroh, dibangun dengan mmengacu pada kondisi factual proses penyelenggaraan haji di Indonesia. Pada prinsipnya ada lima proses utama dalam SSKOHAT: (1) Pendaftaran, (2) Pemrosesan Dokumen, (3) Pemberangkatan, (4) Operasional di Arab Saudi, (5) Pemulangan Jamaah Haji.⁵

Perkembangan pembangunan SSKOHAT tidak hanya dirancang untuk melayani pendaftaran haji secara online dan real time, lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran calon haji, pemrosesan dokumen haji, persiapan keberangkatan (embarkasi), monitoring operasional di Tanah Suci sampai pada proses kepulangan ke Tanah Air (debarkasi).⁶

Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan maka Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi layanan kepada jamaah haji dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji.

⁵Misbachul Munir, "Perancangan Arsitektur SSKOHAT Menggunakan Kerangka Kerja Zachman", Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi Vol. 5 No.1 Juni 2014

⁶Zahrotun Munawaroh, dkk. "Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji". Jurnal Ilmu Dakwah, Vol.35, No.2 Juli-Desember 2015. hlm. 228



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan haji terus dilakukan oleh Bidang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh dengan melakukan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan pendaftaran jamaah haji kemudian ditindaklanjuti dengan penyempurnaan pelayanan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang terjadi.

Suatu langkah tepat yang telah diambil oleh Kementerian Agama dalam upaya meningkatkan pelayanan haji adalah dengan membangun suatu Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang terhubung dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama serta Kementerian Agama seluruh Kabupaten Kota di Indonesia. SISKOHAT merupakan suatu sistem pelayanan secara on-line dan real time antara Bank Penyelenggara Penerima Setoran (BPS BPIH) Ibadah Haji, Kantor Wilayah Kementerian Agama di 33 Provinsi dan kabupaten dengan Host Pusat Komputer untuk penyimpanan seluruh database calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Pusat yakni di Jakarta Pusat.⁷

Berdasarkan uraian tersebut, maka disusunlah penelitian dengan judul “Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi”.

⁷ Zahrotun Munawaroh, dkk. *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jurnal Ilmu Dakwah, Vol.35, No.2 Juli-Desember 2015. hlm. 228



B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami penelitian yang berjudul “Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi, maka penulis perlu membuat penegasan istilah pada kata-kata kunci yang terdapat dalam judul skripsi. Berikut beberapa istilah yang penulis jelaskan:

1. Efektivitas

Menurut Sondang P. Siagian efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.⁸

2. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu

Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan suatu sistem pelayanan pendataan konvensional menuju kearah automasi secara online dan realtime antara 17 Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS-BPIH) dan Kantor Kementerian Agama di 33 Provinsi di seluruh Indonesia dengan pusat Komputer di Kantor Kementerian Agama Pusat.⁹

3. Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.¹⁰ Pendaftaran adalah pencatatan nama, alamat dan lain-lain dalam daftar (perihal mendaftar).¹¹ Jamaah haji adalah setiap orang yang beragama islam dan telah

Melia Iska Putri, Skripsi : “Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, UIN SUKA, 2017, hlm. 1

Zahrotun Munawaroh, dkk. Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. Jurnal Ilmu Dakwah, Vol.35, No.2 Juli-Desember 2015. hlm. 234

Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hal 22

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 179



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruhnya tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.

mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji. Jadi maksud pendaftaran jamaah haji ini adalah proses pencatatan nama, alamat dan lain-lain untuk mendaftar haji melalui petugas Kementerian Agama.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka masalah yang dapat dirumuskan yaitu berapa besar tingkat keefektifan sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan jamaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Berdasarkan pada rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mengetahui penerapan efektivitas sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Manfaat Penelitian
 - a. Penelitian ini secara teoritis berguna bagi pengembangan bidang keilmuan terkait dengan sistem komputerisasi haji terpadu dan pelayanan pendaftaran haji. Berguna pula untuk mahasiswa dan umum untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang efektivitas sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.
 - b. Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menjadi rujukan dalam melakukan penelitian-penelitian berikutnya. Dan sebagai syarat memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan digunakan untuk menguraikan pembahasan masalah diatas. Maka penulis berupaya menyusun kerangka penelitian secara



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sistematis, agar lebih terarah dan mudah dipahami, serta tidak kalah pentingnya adalah disajikan nantinya mampu menjawab permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, sehingga tercapai tujuan yang telah ditentukan dengan sistematis sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan. Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan dan sistematika penulisan.

BAB II : Kajian terdahulu dan kerangka pikir. Bab ini berisikan tentang kajian teori, kajian terdahulu dan konsep operasional.

BAB III : Metodologi penelitian. Bab ini berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, validasi data, dan teknik analisis data.

BAB IV : Bab ini berisikan tentang gambaran umum.

BAB V : Hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini berisikan tentang hasil penelitian, pembahasan.

BAB VI : Penutup. Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KONSEP OPERASIONAL

A Kajian Teori

1. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Menurut Handoko Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang paling tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.¹²

Kurniawan menjelaskan jika efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.¹³ Pengertian tersebut mengartikan bahwa efektivitas merupakan tahap dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai.

Efektivitas merupakan suatu sistem yang berkaitan dengan bagaimana suatu organisasi atau lembaga berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumberdaya dalam usaha mewujudkan tujuan operasional. Efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketetapan waktu dan adanya partisipasi aktif dari semua anggota. Dalam mencapai efektivitas suatu lembaga sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berbeda-beda tergantung pada sifat dan bidang kegiatan atau usaha suatu lembaga.¹⁴

Irma Erawati, dkk. "Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa". Jurnal Office, Vol-3, No. 1, 2017

<http://e-journal.uajy.ad.id/4241/3/2MH01723.pdf>. Diakses pada 11 Desember 2020

Febri Syahputra, Skripsi: "Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh (Studi Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatra Utara)", Fakultas Syari'ah Dan Hukum UIN SUMUT, 2019, hlm. 21



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dapat penulis simpulkan bahwa efektivitas adalah suatu proses yang dilakukan berhasil atau tidaknya suatu tujuan yang ingin dicapai.

Suatu organisasi atau lembaga dapat dikatakan efektif jika mampu memberikan pengalaman baru dan membentuk kompetensi anggotanya serta mengantarkan mereka kepada tujuan yang ingin dicapai.¹⁵ Hal ini dapat dicapai dengan melibatkan semua anggota dalam perencanaan, pelaksanaan dan pelayanan.

Ada tiga macam perspektif keefektivan dapat diidentifikasi.

a) Keefektivan individual.

Perspektif ini menekankan pelaksanaan tugas pekerja atau anggota dari suatu organisasi atau lembaga tersebut. Tugas-tugas yang harus dilaksanakan adalah bagian dari dari pekerjaan atau posisi dalam suatu organisasi atau lembaga tersebut.

b) Keefektivan kelompok.

Dalam beberapa hal keefektivan kelompok adalah jumlah sumbangan dari seluruh anggotanya dalam bekerja.

c) Keefektivan organisasi

Suatu organisasi terdiri dari individu dan kelompok. Keefektivan adalah fungsi dari keefektivan individu dan kelompok dan keefektivan organisasi melebihi jumlah keefektivan individu dan kelompok.¹⁶

Efektivitas menunjukkan sampai seberapa jauh pencapaian hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas diartikan sebagai sesuatu atau kondisi di mana telah sesuai dengan target atau tujuan yang akan ditempuh atau diharapkan.

¹⁵ Mulyasa, *Kurikulum Yang Disempurnakan*, (Bandung: PT Remasa Rosdakarya, 2009), hlm. 193

¹⁶ Gibson Ivancevich Donnelly, *Organisasi Perilaku Struktur*, (Jakarta: Erlangga, 2011) edisi ke-5, hlm. 25-26



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

b. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dari kuantitas (output) dan jasa.

Pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur melalui berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan-tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif. Hal terpenting adalah efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas hanya melihat apakah proses program atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹⁷

Untuk itu perlu diketahui alat ukur efektivitas kinerja, menurut Richard dan M. Steers yang meliputi:¹⁸

a) Kemampuan Menyesuaikan Diri

Kemampuan manusia terbatas dalam segala hal, sehingga dengan keterbatasannya itu menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerjasama orang lain. Kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap orang yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja didalam organisasi tersebut amupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut.

Ihyaul Ulum, *Akuntansi Sektor Public*. (Malang : UMM Press, 2004), hlm. 294
M. Richard dan Steers, *Efektivitas Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 1985), hlm. 46



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

b) Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada seseorang yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan kecakapan pengalaman, kesungguhan dan waktu yang dimiliki oleh seorang pegawai maka tugas yang diberikan dapat dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

c) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yang dimaksud adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal, dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka berada.

d) Kualitas

Kualitas dari jasa atau produk primer yang dihasilkan oleh organisasi menentukan efektivitas kinerja dari organisasi itu. Kualitas mungkin mempunyai banyak bentuk operasional, terutama ditentukan oleh jenis produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi tersebut.

e) Penilaian Oleh Pihak Luar

Penilaian mengenai organisasi atau unit organisasi diberikan oleh mereka (individu atau organisasi) dalam lingkungan organisasi itu sendiri yaitu pihak-pihak dengan siapa organisasi ini berhubungan. Kesetiaan, kepercayaan dan dukungan yang diberikan kepada organisasi oleh kelompok-kelompok seperti para petugas dan masyarakat umum.

2. Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu adalah sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan ibadah haji.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SISKOHAT merupakan suatu sistem secara online dan real-time antara Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS BPIH). Peran SISKOHAT yang utama adalah sebagai pemberi informasi. Implementasi SISKOHAT dapat dilihat dari layanan program yang dijalankan oleh SISKOHAT sehingga menghasilkan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan jamaah haji.

SISKOHAT memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh tanpa SISKOHAT ibadah haji dan umroh tidak akan berjalan dengan lancar seiring dengan perkembangan teknologi. Bisa jadi pemberangkatan haji reguler pun dapat batal bila SISKOHAT tidak dapat terintegrasi dengan Sistem Komputerisasi Arab Saudi.

a. Manfaat Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Adapun manfaat dari SISKOHAT dalam penyelenggaraan haji dan umroh, antara lain:

- 1) Pada waktu yang bersamaan (real time) langsung dapat dihitung jumlah total dana keuangan BPIH
- 2) Pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun
- 3) Kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status jamaah haji kepada public.¹⁹

b. Tujuan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu

Tujuan dibentuknya Sistem Komputerisasi Haji Terpadu antara lain:

- 1) Agar calon jamaah haji dan masyarakat dapat memahami semua kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji dan umroh.
- 2) Untuk memberikan layanan informasi kepada calon jamaah haji dan masyarakat.

Melia Iska Putri, Skripsi : “Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, UIN SUKA, 2017, hlm. 16



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Agar calon jamaah haji dan masyarakat dapat mengakses baik langsung maupun tidak langsung semua data dan informasi tentang haji.
- 4) Agar calon jamaah haji dan masyarakat mengetahui program atau kegiatan yang sudah atau akan berlangsung menyangkut proses persiapan haji di Indonesia dan Arab Saudi.

3. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan).

Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang lain dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain yang sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur,

oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

a. Bentuk-bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan.

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan-tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya (pengetikannya, penandatanganannya dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3) Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

b. Dasar-Dasar Pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:²⁰

1. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
2. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
6. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

Adapun pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:²¹

1. Tersedia sarana dan prasana yang baik

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

2. Tersedianya karyawan yang baik

²⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), cet ke-2, hlm. 205.

²¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), cet ke-2, hlm. 210-211

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

3. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

5. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

c. **Etika dalam Pelayanan**

Etika dalam islam memiliki dua pengertian yaitu pertama etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dan seluruh kehidupan.

Etika dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagian penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan. Sedangkan etika berarti kesantunan sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani.

Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:²²

1. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian kepentingan dalam etika pelayanan. Dalam prakteknya sikap harus menunjukkan kepribadian seseorang dan cetra perusahaan.

2. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik dan perilaku.

3. Cara berpakaian

Disini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian bersih dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang diharapkan.

4. Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.

5. Gerak gerik

Gerak gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota atau badan atau kaki.

6. Cara berbicara



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat konsumen mau berbicara. Kemudian sebaliknya bagi konsumen yang banyak bertanya karyawan sebaiknya dapat mendengarkan dengan baik.

3. Kajian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ardi Kurniawan “Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa”. Skripsi ini menjelaskan tentang bagaimana efektivitas sistem informasi dan komputerisasi (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa.²³ Pada penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif. Persamaan dalam penelitian tersebut dengan kajian penelitian yang dilakukan penulis sama-sama meneliti tentang Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Sedangkan perbedaannya terletak pada Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Objek Penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa.

Pelaksanaan SISKOHAT dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa telah berlangsung Efektif.

2. Penelitian kedua oleh Melia Iska Novitasari yang berjudul “Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”. Skripsi ini menjelaskan tentang bagaimana penerapan efektivitas sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.²⁴

²³ Ardi Kurniawan “Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa”. Makassar: Universitas Islam Negeri Alaudiiin Makassar, 2017)

²⁴ Melia Iska Putri, Skripsi “Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”. (Yogyakarta: Fakultas Dakwan dan Komunikasi, 2017)



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Persamaan dalam penelitian tersebut dengan kajian penelitian yang dilakukan penulis sama-sama meneliti tentang efektivitas SISKOHAT dan menggunakan 2 variabel sedangkan perbedaannya yaitu penelitian tersebut meneliti tentang pelayanan pendaftaran jamaah haji khusus sedangkan kajian penelitian yang dilakukan penulis pelayanan pendaftaran jamaah haji reguler.

3. Penelitian yang ke tiga oleh Aufa Nurfajriyyah “Pengaruh Pelayanan Karyawan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Pada Kantor Wilayah (KANWIL) Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta.”²⁵ Skripsi ini menjelaskan tentang bagaimana pengaruh pelayanan karyawan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) terhadap kepuasan jamaah pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta. Metode yang digunakan pada penelitian tersebut yaitu metode kuantitatif.

Persamaan dalam penelitian tersebut dengan kajian penelitian yang dilakukan penulis yaitu sama-sama membahas tentang SISKOHAT, sedangkan perbedaannya penelitian tersebut meneliti tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan karyawan sedangkan penelitian yang diteliti oleh penulis yaitu efektivitas SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji reguler.

Analisis pengaruh pelayanan karyawan SISKOHAT terhadap kepuasan jamaah haji memiliki pengaruh yang cukup kuat atau dapat dikatakan berhubungan. Berdasarkan koefisien determinasi diperoleh angka sebesar 23.6% sedangkan sisanya sebesar 76.4% dipengaruhi faktor lain.

²⁵ Aufa Nurfajriyyah, Skripsi “Pengaruh Pelayanan Karyawan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Pada Kantor Wilayah (KANWIL) Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta”. (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2015)



UIN SUSKA RIAU

C. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep secara jelas mengenai variabel-variabel penelitian untuk memberikan hasil penelitian yang seragam pada semua pengamatan (Purwanto, 2007:93). Konsep operasional juga menjelaskan tentang bagaimana kegiatan yang harus dilakukan untuk memperoleh data atau indicator yang dimaksud. Konsep operasional dalam suatu penelitian dibuat agar setiap orang yang melihat hasil penelitian dapat memahami tujuan dari penelitian tersebut.

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.²⁶ Pada penelitian ini penulis menggunakan 2 variabel yaitu variabel X Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dan Y Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler.

Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler dikatakan efektif apabila pelayanan diberikan secara maksimal apabila:

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) (Variabel X)	1. Pendaftaran dan pembatalan	1. Pendaftaran haji bisa dilakukan secara <i>online</i> dan <i>realtime</i> . 2. Pembatalan bisa dilakukan secara <i>realtime</i> . 3. Adanya penyimpanan database jama'ah dan petugas 4. Penyelenggara memberikan informasi kepada pihak yang membutuhkan.
	2. Layanan kesehatan, penetapan BPIH	1. Penyelenggara memberikan layanan kesehatan kepada jamaah.

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Jakarta: Alfabeta, 2018), hlm. 38

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	dan pelunasan	2. Penyelenggara menjelaskan pelaksanaan sistem akuntansi BPIH kepada jamaah.
	3. Dokumen Haji (Pasport, Visa, Kloter, Bimbingan Manasik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemrosesan dokumen paspor dan visa dilakukan oleh penyelenggara. 2. Penyelenggara membantu pembagian kloter. 3. Penyelenggara memberikan bimbingan manasik haji kepada jamaah.
Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler (Variabel Y)	1. Tangibel (Berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan petugas dalam melayani pendaftaran jamaah haji 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan 3. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
	2. Reliability (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan petugas dalam melayani 2. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan 3. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	3. Responsiviness (Ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan 2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat 3. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu 4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
	4. Assurance	1. Petugas memberikan jaminan

(Jaminan)	<p>tepat waktu dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan 3. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Emphaty (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan 2. Petugas melayani dengan sikap ramah 3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun 4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan) 5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang analisisnya secara umum memakai statistik. Karenanya dalam penelitian kuantitatif pengukuran terhadap gejala yang diminati menjadi penting, sehingga pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan daftar pernyataan berstruktur (angket) yang disusun berdasarkan pengukuran tiap variabel yang diteliti, kemudian menghasilkan data kuantitatif.²⁷ Sedangkan pendekatan yang digunakan pada penelitian ini ialah pendekatan deskriptif.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

b. Waktu penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini dilaksanakan pada Januari 2021.

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kuantitas atau kualitas tertentu yang di tentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan diselidiki dan kemudian ditarik kesimpulan.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu Pendaftaran Haji pada bulan September- Oktober Tahun 2019. Jumlah pendaftar haji

Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2005), hlm. 184



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada bulan September-Oktober 2019 yaitu sebanyak 112 Orang yang terdiri dari 52 orang laki-laki dan 60 orang perempuan.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Oleh karena itu dari populasi harus betul-betul representatif.

Menurut Arikunto, apabila jumlah responden kurang dari 100, maka sampel diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Sedangkan apabila jumlah responden lebih dari 100, maka pengambilan sampel 10% - 15% atau 20-25% atau lebih.²⁸ Berdasarkan teori tersebut maka pengambilan sampel dalam penelitian ini sebanyak 15% dari populasi yang ada, karena jumlah populasi melebihi 100 yaitu 112 Orang. Maka $112 \times 15\% = 16,8$ dibulatkan menjadi 17 Orang.

D. Sumber Data

Sumber data merupakan sesuatu hal yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian tersebut.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti langsung dari objek yang diteliti. Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan data dari penyebaran kuisioner atau angket yang bersumber pada responden. Pembentukan kuisioner atau angket ini biasanya melihat permasalahan dan tujuan penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi. Data sekunder merupakan data yang

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm. 109



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diperoleh melalui buku-buku, media dan laporan-laporan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.²⁹

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu apa yang diharapkan responden.³⁰

Kuisisioner atau angket dalam penelitian ini diberi bobot penelitian sebagai berikut:

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1. Setuju (S) | Memiliki bobot penilaian 3 |
| 2. Kurang Setuju (KS) | Memiliki bobot penilaian 2 |
| 3. Tidak Setuju (TS) | Memiliki bobot penilaian 1 |

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.³¹

F. Uji Validitas Data dan Reabilitas

a. Uji Validitas Data

Menurut Sugiyono, instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur.

²⁹ Jusuf Soewadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), hlm. 147

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Jakarta: Alfabeta, 2018), hlm. 142

³¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), cet. Ke-14, hlm. 198



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Uji validitas dilakukan untuk mengukur ketepatan instrument terhadap objek yang di ukur, sehingga dapat mengukur apa yang hendak diukur.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrument yang dalam hal ini kuisioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reabilitas, mencirikan tingkat yang konsistensi.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisis data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian.

Oleh karena itu, berdasarkan penyajian diatas, maka penelitian ini tergolong kedalam penelitian kuantitatif deksriptif. Untuk memperjelas penelitian ini, penulis menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

P = Persentase jawaban

F = Frekuensi atau jumlah

N = Total jumlah responden

Dengan menggunakan tolak ukur sebagai berikut:

- 1) 76% - 100% termasuk dalam kategori efektif
- 2) 56% - 75% termasuk dalam kategori kurang efektif
- 3) 0% - 55% termasuk dalam kategori tidak efektif

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM

A Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi adalah Instansi Vertikal yang dibentuk berdasarkan KMA Nomor 381 tahun 2001 tentang Pembentukan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. Adapun organisasai dan tata kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan KMA Nomor 13 tahun 2012 (yang disempurnakan) dimana merupakan perpanjangan tangan Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Riau di tingkat Kabupaten, yang memiliki kewenangan menyelenggarakan sebahagian tugas umum pemerintahan dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Riau dan Menteri Agama RI.

Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi menjalankan kebijakan - kebijakan Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama RI dan Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Riau serta memperhatikan kebijakan- kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Banyak Perubahan yang terjadi sejak berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Pada saat ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi telah mempunyai Kantor sendiri semenjak tahun 2005 dimana dahulunya pada awal berdiri Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi berkantor dengan menyewa/kontrak rumah penduduk dengan jumlah pegawai terbatas dan fasilitas yang sangat minim.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 1 Tahun 2010 terjadi perubahan penyebutan nama dari Departemen Agama menjadi Kementerian Agama yang diikuti perubahan semua penggunaan atribut seperti logo, badge, kop surat, stempel, papan nama dan lain-lain yang menunjuk pada Kementerian Agama.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi dari pertama hingga sekarang yaitu sebagai berikut :

1. Rafli Usman, S.Pd.i (2001-2002)
2. H. Masran Ali, S.Ag (2003-2006)
3. Drs. H. Syafruddin (2007-2011)
4. H. Yulisman, S. Ag (2012)
5. H. Erizon Efendi, S.Ag (2013-2016)
6. Drs. H. Jisman, MA (2017- sampai sekarang)

B. Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Setiap lembaga tentu memiliki visi untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan. Adapun visi dari Kantor Kementerian Agama kabupaten kuantan singingi adalah :

“Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi yang Taat Beragama, Rukun, Berbudaya dan Sejahtera Lahir dan Bathin”.

C. Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun misi dari kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

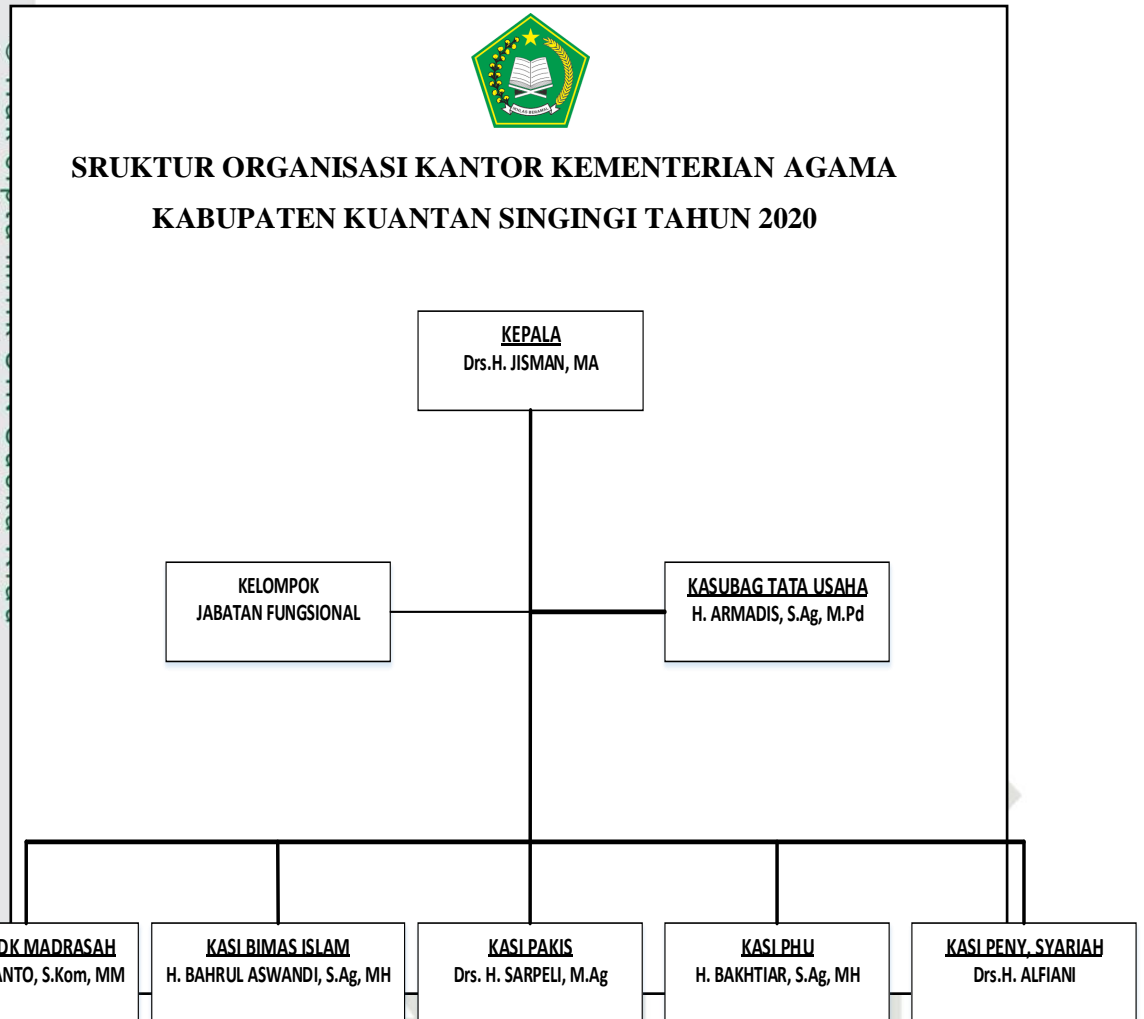
- Meningkatkan kualitas kehidupan beragama
- Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama
- Meningkatkan kualitas raudhatul athfal, madrasah, pendidikan agama, dan keagamaan islam
- Meningkatkan kualitas penyelenggara ibadah haji dan umrah
- Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

D. Struktur Organisasi

Dalam sebuah instansi diperlukan sebuah struktur yang berfungsi untuk mengatur jalannya sebuah instansi. Struktur organisasi juga diperlukan untuk pembagian tugas, tanpa adanya struktur organisasi maka tugas yang ada tidak akan berjalan dengan semestinya. Berikut ini gambar struktur organisasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Tahun 2020

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh penulis melalui penyebaran angket yang diberikan kepada seluruh responden serta telah dilakukannya pengolahan data dengan menggunakan rumus statistik sederhana, dapat ditarik kesimpulan bahwa Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi di kategorikan sudah sangat memuaskan berdasarkan kuisioner yang di ajukan kepada responden yaitu jamaah pendaftaran haji pada bulan September-Oktober 2019 dengan hasil persentase 97,74%. Pengambilan keputusan ini sesuai dengan yang telah dicantumkan penulis pada metodologi penelitian, yang mana kriteria efektif tersebut berada pada rentang skor 76% - 100%. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa adanya keefektivitasan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji.

B. Saran

Setelah diambil kesimpulan hasil dari penelitian ini, yaitu Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi, maka penulis menyarankan agar:

1. Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi mempertahankan segala tanggapan baik yang dinilai oleh jamaah bahwa Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dapat dikatakan telah berhasil dalam pelayanan pendaftaran haji.
2. Penyelenggara haji umroh di harapkan untuk mengantisipasi adanya gangguan yang dapat menghambat kinerja sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu sehingga pelayanan haji dapat berjalan secara efektif dan maksimal.



DAFTAR PUSTAKA

- Arifunto, Suharsimi, 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta)
- Azham, Abdul Aziz Muhammad & Abdul Wahhab Sayyed Hawwas, 2009. *Fiqh Ibadah*, (Jakarta: Amzah)
- Budin, Burhan, 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Prenada Media Group)
- Burhan, 2007. *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana)
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka)
- Donnelly, Gibson Ivancevich, 2011, *Organisasi Perilaku Struktur*, (Jakarta: Erlangga)
- Erawati, Irma dkk, 2017. “Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa”. *Jurnal Office*, Vol-3, No. 1
- Febri Syahputra, 2019. *Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh (Studi Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatra Utara)*, Fakultas Syari’ah Dan Hukum UIN SUMUT
<http://ejournal.uajy.ad.id/4241/3/2MH01723.pdf>
- <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4066548/terpaksa-menunggu-20-tahun-ini-ibadah-butuh-waktu-lama-untuk-naik-haji>
- <https://www.kppu.go.id>
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)
- Kasmir, 2010. *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada)
- Kasmir, 2005. *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kementerian Agama Republik Indonesia, 2013. *Efektivitas Metode Pengawasan Fungsional Bagi Peningkatan Kinerja Aparatur Kementerian Agama*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan)

Meilia Iska Putri, 2017. *Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta*, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, UIN SUKA,

Meiyasa, 2009. *Kurikulum Yang Disempurnakan*, (Bandung: PT Remasa Rosdakarya)

Munawaroh, Zahrotun, dkk, 2015. "Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji". *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol.35, No.2 Juli-Desember

Prasetyo, Bambang, dkk, 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada)

Richard, M. dan Steers, 1985. *Efektivitas Organisasi*, (Jakarta: Erlangga)

Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Jakarta: Alfabeta)

Soewadi, Jusuf, 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Bab II Pasal 3

Ulum, Haryaul, 2004. *Akuntansi Sektor Public*. (Malang: UMM Press)



UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ANGKET PENELITIAN

EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU

(SISKOHAT) DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN JAMAAH

HAJI REGULER DI KEMENTERIAN AGAMA

KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

A. Identitas Responden

Nama :
Alamat :
Jenis kelamin : Laki-Laki / Perempuan
Usia : Tahun

B. Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas terlebih dahulu
2. Bacalah pertanyaan dengan teliti sebelum menjawab
3. Pilihlah salah satu jawaban dengan cara memberi tanda (✓) pada pilihan yang sesuai

Jawablah pertanyaan dengan sejujurnya sesuai dengan keadaan yang anda alami

Keterangan :

- | | |
|-----------------------|-----|
| a) Setuju (S) | : 3 |
| b) Kurang Setuju (KS) | : 2 |
| c) Tidak Setuju (TS) | : 1 |

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

No	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN		
		S	KS	TS
Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)				
1	Pendaftaran dilakukan secara online di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi			
2	Pendaftaran dilakukan secara realtime oleh penyelenggara haji dan umroh			
3	Pembatalan dilakukan secara online			
4	Petugas menjelaskan syarat dan ketentuan pembatalan haji			
5	Penyelenggara memberikan informasi mengenai prosedur SISKOHAT kepada pihak yang membutuhkan			
6	Penyelenggara memberikan layanan kesehatan kepada jamaah yang bekerja sama dengan Dinas Kesehatan			
7	Penyelenggara menjelaskan mengenai pelunasan BPIH			
8	Penyelenggara membantu pemrosesan dokumen jamaah (Pasport, Visa)			
9	Jamaah yang datanya sudah di entry langsung mendapatkan nomor porsi			
10	Penyelenggara memberikan bimbingan manasik haji kepada jamaah			
B. Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler				
11	Pelayanan pendaftaran haji dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi			
12	Petugas berpenampilan sopan dan rapi saat melayani pendaftaran haji			
13	Tempat dan ruangan pendaftaran sangat nyaman			
14	Petugas disiplin saat memberikan pelayanan pendaftaran jamaah haji reguler			



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencari sumber dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

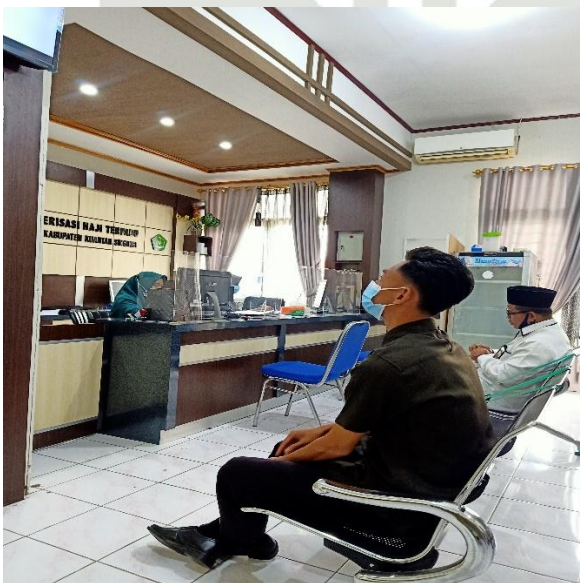
15	Petugas mampu mengoperasikan komputer dengan baik			
16	Petugas merespon dengan cepat disaat calon jamaah haji membutuhkan bantuan			
17	Petugas memberikan layanan dengan cepat, tepat dan cermat			
18	Petugas melayani sesuai dengan waktu yang ditentukan			
19	Petugas memberikan jaminan tepat waktu saat pelayanan pendaftaran			
20	Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan pendaftaran			
21	Petugas lebih mendahulukan kepentingan calon camaah haji daripada kepentingan pribadi			
22	Petugas melayani dengan sangat ramah			
23	Petugas bersikap sopan dan santun kepada calon jamaah haji saat melayani pendaftaran			
24	Petugas yang melayani tidak membedakan antara keluarga, suku dan ras			
25	Petugas melayani dan menghargai setiap calon jamaah haji			

DATA RESPONDEN

	Nama Responden	Jenis Kelamin	Umur
1	Lisa Novitasari	Perempuan	28 Tahun
2	Lastri	Perempuan	37 Tahun
3	Pandu Ilham Kurnia	Laki-Laki	23 Tahun
4	Rangga Zul Fernando	Laki-Laki	18 Tahun
5	Widya Ika Zulisna	Perempuan	21 Tahun
6	Fazira Mutiara Fitria	Perempuan	18 Tahun
7	Aulia Razi	Perempuan	38 Tahun
8	Wahyudin	Laki-Laki	40 Tahun
9	Surya Hamizah	Laki-Laki	35 Tahun
10	Novera SURIANTI	Perempuan	32 Tahun
11	Bambang Edizarman	Laki-Laki	48 Tahun
12	Sri Wahyuni	Perempuan	28 Tahun
13	Meli Tenggono	Laki-Laki	29 Tahun
14	Ardi Lusi Yamri	Laki-Laki	29 Tahun
15	Darmini	Perempuan	41 Tahun
16	Yoki Harlan	Laki-Laki	33 Tahun
17	Yulizo Anra	Laki-Laki	33 Tahun

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : B-2407/Un.04/F.IV/PP.00.9/03/2020
 Lampiran : 1 berkas
 Hal : Penunjukan Pembimbing
 a.n. Putri Miftahul Jannah

Pekanbaru, 07 Sya'ban 1441 H
 01 April 2020 M

Kepada Yth,
Sdr. Imron Rosidi, Ph.D
 Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Assalamu'alaikum wr. wb.,
 Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama **Putri Miftahul Jannah** NIM 11744202544 Dengan judul "**Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.**"(sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



Wassalam
 Dekan,

Dr. Nurdin, MA
 NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan:

1. Ketua Program Studi Manajemen Dakwah
2. Mahasiswa ybs.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051

Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

UIN SUSKA RIAU

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/088/2021
Sifat : Biasa
Hal : Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 21 Jumadil Awal 1442 H
06 Januari 2021

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : PUTRI MIFTAHUL JANNAH
N I M : 11744202544
Semester : VII (tujuh)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi"

Adapun sumber data penelitian adalah:

"Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



Wassalam
a.n.
Rektor,
Dekan,

Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :
1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
Jalan Barangan No. 15 Beringin Teluk Kuantan
Kode Pos 29562

Nomor : B-090/Kk.04.11/2/KS.01./01/2021
Lampiran : -
Perihal : Izin Riset Mahasiswa UIN Suska

Teluk Kuantan, 18 Januari 2021

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb
Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Rekomendasi dari Dinas penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021 perihal Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset, maka bersama ini Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan Mahasiswa untuk Pelaksanaan Riset/Pra Riset hanya dapat kami terima sebanyak 1 (satu) orang A.n Putri Miftahul Jannah
2. Untuk Penepatan Kegiatan Riset di Kantor Kementerian Agama Kab. Kuantan Singingi.
3. Pelaksanaan Berlansung Selama 3(Tiga) bulan Terhitung surat izin ini di buat.

Demikian kami sampaikan atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala

H. Jisman



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA
KOMPLEK PERKANTORAN PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
Telepon (0760) 2524242 Fax (0760) 2524242 Kode Pos 29562
Email : dpmptsptk@kuansing.go.id, Website : <https://dpmptsptk.kuansing.go.id>
TELUK KUANTAN

REKOMENDASI

Nomor : 09/DPMPTSP-PNP/1.04.02.02/2020

Tentang

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, setelah membaca Surat Rekomendasi dari DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU Nomor:503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/37619 Tanggal 13 JANUARI 2021.

Dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : **PUTRI MIFTAHUL JANNAH**
NIM : 11744202544
Jurusan : MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUSKA RIAU
Jenjang Pendidikan : S1
Alamat : PEKANBARU
Judul Penelitian : "EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI
HAJI TERPADU (SISKOHA) DALAM PELAYANAN
PENDAFTARAN JAMAAH HAJI REGULER DI KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI"
Untuk melakukan Penelitian di : **KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.
3. Hasil riset / pra riset dan pengumpulan data dilaporkan kepada Bupati Kuantan Singingi melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi.

Demikian rekomendasi ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya, dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan riset / pra riset ini, dan terima kasih.

Dikeluarkan di : Teluk Kuantan
Pada Tanggal : 15 Januari 2021

Ditandatangani Secara Elektronik oleh :



**Pt. Kepala Dinas Penanaman Modal
Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja
Kabupaten Kuantan Singingi,**
MARDANSYAH S,Sos. MM
Pembina Tk. I, IV/b
NIP 19750806 200012 1 001

Tembusan : disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi di Teluk Kuantan;
2. Instansi terkait;
3. Arsip.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 480 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/37619
TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/088/2021 Tanggal 6 Januari 2021, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

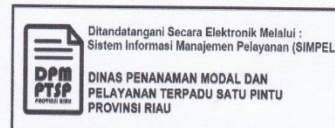
- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : PUTRI MIFTAHUL JANNAH |
| 2. NIM / KTP | : 11744202544 |
| 3. Program Studi | : MANAJEMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : RT/RW 002/002 DESA PINTU GOBANG, KEC. KUANTAN TENGAH, KAB. KUANTAN SINGINGI |
| 6. Judul Penelitian | : EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN JAMAAH HAJI REGULER DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI |
| 7. Lokasi Penelitian | : KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperturnya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 13 Januari 2021



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kuantan Singingi
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Telukkuantan
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

BIOGRAFI PENULIS

Hak Cipta D
1. Dilarang

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Assalamu 'alaikum Warahmatullaahi Wabarakatuh

Penulis dilahirkan di Pintu Gobang Kari pada Tanggal 24 Agustus 1999 dari pasangan suami istri Arlis, SH dan Rina Kusnawati yang diberi nama **“Putri Miftahul Jannah”**. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Bertempat tinggal di Desa Pintu Gobang Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Capaian riwayat pendidikan formal yang telah penulis tempuh adalah, antara lain:

1. TK Islam Bina Mandiri Pintu Gobang Kari, masuk pada tahun 2004 selesai pada tahun 2005 (selama 1 tahun), penulis melanjutkan ke,
2. SD Negeri 013 Pintu Gobang Kari, masuk pada tahun 2005 selesai pada tahun 2011 (selama 6 tahun), penulis melanjutkan pendidikan ke,
3. Mts PP. Syafa'aturrasul Batu Ampar Beringin Taluk, masuk pada tahun 2011 selesai pada tahun 2014 (selama 3 tahun), kemudian melanjutkan ke,
4. MAN 1 Kuantan Singingi, masuk pada tahun 2014 selesai pada tahun 2017 (selama 3 tahun), kemudian melanjutkan ke,
5. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Travelling Haji dan Umroh.

Selama menjadi mahasiswa, penulis banyak mendapatkan pengetahuan serta pengalaman yang berharga. Pada bulan Juli-Agustus 2020 penulis mengikuti program Kuliah Kerja Nyata di Beringin Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Selain itu, penulis juga melaksanakan Praktik Profesi (Job Training) pada bulan September-Oktober 2020 di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kuantan Singingi. Pada tanggal 19 April 2021 penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepatnya di semester 8 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dengan judul skripsi **“Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi”**, dalam kurun waktu lebih kurang 4 Tahun atau 8 semester.