

**MANAJEMEN PELAYANAN SISTEM INFORMASI JEMPUT
BOLA HAJI KELILING (SI JEMBHLING)
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
BANYUMAS**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri
Prof.K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana (S.Sos)**

Oleh:

MAHARANI SINTA PARAMITA

1717103028

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN KOMUNIKASI ISLAM
UIN PROF. K.H SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO**

2022

PERYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maharani Sinta Paramita
NIM : 1717103028
Jenjang : S-1
Fakultas : Dakwah
Jurusan : Komunikasi Islam
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : **Manajemen Pelayanan Sistem Informasi Jemput Bola Haji Keliling (SI JEMBHLING) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil penelitian/karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini, apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 7 Desember 2021

Yang Menyatakan



Maharani Sinta Paramita

1717103028

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth. Dekan Fakultas Dakwah

UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri

Di Purwokerto

Assalamu'alaikum

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulis skripsi ini dari:

Nama : Maharani Sinra Paramita
NIM : 1717103028
Fakultas : Dakwah
Jurusan : Komunikasi Islam
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : **Manajemen Pelayanan Sistem Informasi
Jemput Bola Haji Keliling (SI JEMBHLING)
Kantor Kementerian Agama Kabupaten
Banyumas**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos). Demikian atas perhatiannya kami sampaikan terimakasih

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Purwokerto, 7 Desember 2021

Pembimbing



Dedy Riyadin, M.I.Kom.

NIP. 19870525 201801 1 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS DAKWAH

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553. www.unsaizu.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

MANAJEMEN PELAYANAN SISTEM INFORMASI JEMPUT BOLA HAJI KELILING
(SI JEMBHLING) KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANYUMAS

Yang disusun oleh **Maharani Sinta Paramita** NIM. **1717103028** Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Rabu** tanggal **26 Januari 2022** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial dalam Manajemen Dakwah** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing

Dedy Riyadin, M.I Kom.

NIP. 19870525 201801 1 001

Sekretaris Sidang/Penguji II

Wanto, M. Kom.

19811119 200604 1 004

Penguji Utama

Asep Amaludin, M.Si.

NIP. 198607717 201903 1008

Mengesahkan,

Purwokerto, 7-2-2022

Dekan,

Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag.

NIP. 19691219 199803 1 001

**Manajemen Pelayanan Sistem Informasi Jemput Bola Haji Keliling (SI
JEMBHLING) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas**

Maharani Sinta Paramita

1717103028

ABSTRAK

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas adalah instansi pemerintah yang mengurus beberapa hal salah satunya adalah perhajian. Sebagai penyelenggara haji, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas memiliki tugas dan tanggungjawab terhadap pelayanannya kepada jamaah haji. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Agama Kabupaten Banyumas melakukan penyempurnaan dengan memberikan kemudahan bagi jamaah yang jauh dari Kantor Kemenag Banyumas agar tetap bisa mengurus segala urusan haji dengan jarak yang lebih dekat. Sistem informasi jemput bola haji keliling (Sistem Informasi Jemput Bola Haji Keliling) terobosan baru yang diluncurkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Banyumas menjadi satu langkah tepat yang diambil oleh Kementerian Agama Kabupaten Banyumas demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya sekitar Banyumas. Oleh karena itu maka instansi ini memerlukan manajemen yang efektif dan efisien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan sistem informasi jemput bola haji keliling Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanannya. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan mengambil lokasi penelitian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan sistem informasi jemput bola haji keliling meliputi perencanaan yakni dari mulai penganggaran, menetapkan jadwal, menentukan target, dan kebutuhan pelayanan. Pengorganisasian dalam pelayanan ini adalah membagi tugas atau saling terkait divisi dengan divisi lainnya. Pengimplementasian yang dilakukan dalam hal ini adalah melakukan semua pekerjaan sesuai dengan tugasnya masing-masing. Pengawasan yang dilakukan adalah mengawasi seluruh rangkaian apakah sudah sesuai dengan yang telah ditentukan atau tidak. Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi jemput bola haji keliling ini meliputi melayani pendaftaran haji, konsultasi haji dan lain-lain.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, Sistem Informasi

MOTTO

Q.S. Al-Baqarah Ayat 214

أَمْ حَسِبْتُمْ أَنْ تَدْخُلُوا الْجَنَّةَ وَلَمَّا يَأْتِكُمْ مَثَلُ الَّذِينَ خَلَوْا مِنْ قَبْلِكُمْ ۗ
مَسَّتْهُمُ الْبَأْسَاءُ وَالضَّرَّاءُ وَزُلْزِلُوا حَتَّى يَقُولَ الرَّسُولُ وَالَّذِينَ
أَمَنُوا مَعَهُ مَتَى نَصْرُ اللَّهِ ۗ أَلَا إِنَّ نَصْرَ اللَّهِ قَرِيبٌ

Artinya :Ataukah kamu mengira bahwa kamu akan masuk surga, padahal belum datang kepadamu (cobaan) seperti (yang dialami) orang-orang terdahulu sebelum kamu. Mereka ditimpa kemelaratan, penderitaan dan diguncang (dengan berbagai cobaan), sehingga Rasul dan orang-orang yang beriman bersamanya berkata, “Kapanakah datang pertolongan Allah?”Ingatlah, sesungguhnya pertolongan Allah itu dekat.



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahum

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas anugrah yang diberikan sehingga terselesainya skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini tentu banyak, kupersembahkan karya kecil ini sebagai tanda bukti dan sayanku kepada:

1. Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H, Saifudin Zuhri Purwokerto, almamater yang saya banggakan.
2. Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H, Saifudin Zuhri Purwokerto
3. Abah Ky Supani dan Ibu Nyai Enung Asmaya serta keluarga selaku pengasuh Pondok Pesantren Darul Falah yang telah memberikan ilmu dan do'a yang berkah.
4. Kedua orang tua tercinta, Bapak Suhadmin dan Ibu Jumiyah. Ucapan terimakasih tak terhingga atas segala kasih sayang, semangat, do'a, dukungan dan perhatian sehingga penulis bisa menyelesaikan studi dengan lancar. Semoga mereka berdua selalu dalam lindungan Allah serta diberi keselamatan, kesehatan dan umur panjang. Aamiin
5. Teman terbaikku, Aa Krisdiono. Terimakasih telah menjadi tempat berbagi cerita disetiap keadaan.
6. Teman-teman prodi Manajemen Dakwah 2017 yang menjadi teman seperjuangan selama 4 tahun.
7. Teman-teman seperjuangan di masa perkuliahan Lely Yuniarti Miftahul J, Kamilati Dahriyah, Miftahul Jannah, Kholifah Amalia, Zuhrotul Jannah, Muslihah, Diyau Zakkiyah, Riyadlotun Nisa dan Yusrotul Mufliah.
8. Sahabat-sahabat Pondok Pesantren Darul Falah khususnya kamar 20 dan 13 (Mila, Jeje, Eli, Ekha, Kiki, Salma, Nisa) serta semuanya yang selalu mendukung dan memotivasi dan Sahabatku dirumah Vivi Fatimah, Aulia Suciati dan Deaninda Sekar Pembayun yang telah memberikan semangat tiada henti.
10. Teman-teman lainnya di UIN SAIZU Purwokerto.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan cinta dan kasih sayang-Nya kepada setiap makhluk serta menurunkan rahmat dan hidayat sehingga skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Sistem Informasi Jemput Bola Haji Keliling (SI JEMBHLING) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas” dapat selesai dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa kita limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi umatnya semoga kita termasuk golongan umat yang mendapatkan syafaat di akhirat nanti.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Saifudin Zuhri (UIN Saizu) Purwokerto, selain itu meningkatkan daya pikir dan kreativitas peneliti.

Atas berkat rahmat Allah dan ridha Allah SWT, beserta kesungguhan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, skripsi ini bisa terselesaikan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, peneliti haturkan ucapan terimakasih yang mendalam kepada:

1. Dr. K.H Moh Roqib, M.Ag.,Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Prof K.H, Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. K.H Abdul Basit, M.Ag., Dekan Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H, Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr. Muskinul Fuad, M.Ag, Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H, Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag., Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H, Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. Musta'in, S.Ag, M.Si. Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H, Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Arsam, M.Si, Ketua jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H, Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Nur Azizah, S.Sos.I., M.Si., Ketua Jurusan Bimbingan Konseling Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H, Saifuddin Zuhri Purwokerto.

8. Uus Uswatusholihah, M.Ag., Ketua Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H, Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Muridan, M,Ag., Kepala Laboraturium Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H, Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Dedy Riyadin, M.I.Kom selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan dalam penelitian ini kepada penulis.
11. Bapak Drs. H. Purwanto Hendro dan Pak Suwanto selaku pimpinan dan petugas si jembhling Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, terimakasih telah meluangkan waktu dan tenaga untuk direpotkan dalam urusan ini dan itu tentang skripsi semoga Allah membalas semua kebaikan anda. *Aamiin*
12. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H, Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah membekali berbagai disiplin ilmu pengetahuan dan telah memberikan pelayanan terbaik selama penulis menempuh studi, sehingga dapat digunakan sebagai bekal dalam penyusunan skripsi.
13. Orang tua dan teman terbaikku, yang telah memberikan bantuan secara muril maupun material, motivasi dan doa yang terus-menerus demi kelancaran skripsi ini.
14. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam berbagai bentuk kepada penulis agar mendapat balasan dari Allah SWT dan mendapat limpahan rahmat dari-Nya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Purwokerto, 7 Desember 2021

Penulis



Maharani Sinta Paramita

1717103028

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Konseptual dan Operasional	5
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Tinjauan Pustaka	9
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen Pelayanan.....	
1. Manajemen.....	14
a. Pengertian Manajemen	14
b. Unsur-Unsur Manajemen	16
c. Fungsi-Fungsi Manajemen	19
2. Pelayanan	
a. Pengertian Pelayanan	24
b. Jenis Pelayanan	24
c. Prinsip dan Karakteristik Pelayanan Publik	27
B. Sistem Informasi	
1. Pengertian Sistem Informasi	32
2. Komponen dan Model Sistem Informasi	33

3. Fungsi Sistem Informasi	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan	36
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	38
C. Subjek Penelitian.....	38
D. Objek Penelitian	39
E. Sumber Data	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	
A. Gambaran Umum Penelitian	
1. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas ...	45
a. Sejarah	46
b. Visi Misi.....	48
c. Struktur Organisasi.....	48
d. Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kab. Banyumas.....	49
2. Sistem Informasi Jemput Bola Haji Keliling (Si Jembhling)..	
a. Mobil Si Jembhling	50
b. Asal Si Jembhling	50
c. Produk Pelayanan Si Jembhling.....	52
B. Manajemen Pelayanan Si Jembhling Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas	
1. Planning (Perencanaan)	59
2. Organizing (Pengorganisasian).....	70
3. Directing (Pengimplementasian)	73
4. Controlling (Pengawasan)	78
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat pada Pelayanan Si Jembhling	
a. Faktor Pendukung	83
b. Faktor Penghambat.....	84

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 85
B. Saran-Saran..... 86

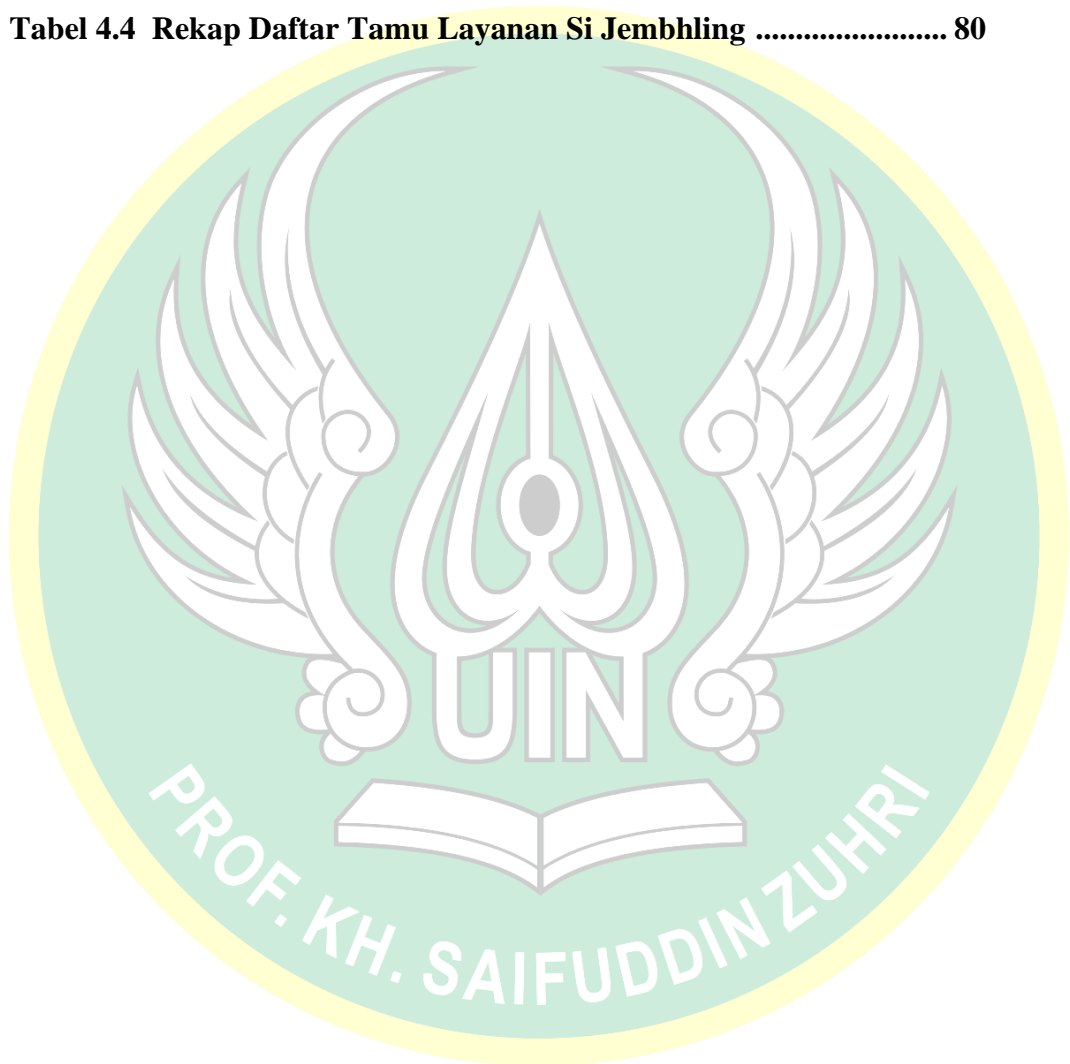
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Penduduk Berdasarkan Pemeluk Agama Kabupaten Banyumas.....	45
Tabel 4.2 Penganggaran/Budgeting Si Jembhling	61
Tabel 4.3 Jadwal Pengoperasional Si Jembhling	64
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Si Jembhling	72
Tabel 4.4 Rekap Daftar Tamu Layanan Si Jembhling	80



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai umat Islam yang beriman tentunya kita ingin melaksanakan rukun-rukun Islam. Salah satunya adalah haji dan umroh yang merupakan rukun Islam yang kelima. Rukun Islam ini berbeda dengan rukun-rukun Islam lainnya, karena hanya wajib dilakukan satu kali seumur hidup dan itu pun bagi yang mampu. Di Indonesia sendiri mayoritas penduduknya adalah seorang muslim, dimana minat untuk berhaji sangatlah tinggi. Haji adalah pergi ke Baitullah di Mekkah untuk melakukan *thawaf, sai, wukuf* di Arafah, dan pelaksanaan haji lainnya dengan niat ikhlas serta dilaksanakan sesuai petunjuk Rasulullah saw.¹ Sedangkan umroh adalah mengunjungi Baitullah untuk mengerjakan *thawaf, sai* antara Shafa dan Marwa, kemudian *tahalul*² di Makkah Al-Mukarramah.³ Haji adalah ziarah Islam tahunan ke Mekkah, kota suci umat Islam, dan kewajiban bagi umat Islam yang harus dilakukan setidaknya sekali seumur hidup yang secara fisik dan finansial mampu, seperti yang dijelaskan dalam QS. Ali Imran : 97 sebagai berikut

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

Artinya: "Mengerjakan haji merupakan kewajiban hamba terhadap Allah yaitu bagi yang mampu mengadakan perjalanan ke baitullah.. barangsiapa mengingkarinya, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya tidak memerlukan sesuatu apapun dari alam semesta".⁴

¹H. Djuhari M. Mangkuto, *Manasik Haji sesuai Sunnah Rasulullah*, (Jakarta: AMZAH, 2008), hlm. 6.

²Menurut bahasa tahalul berarti 'menjadi boleh' atau 'diperbolehkan'. Dengan demikian tahalul ialah diperbolehkan atau di bebaskannya seseorang dari larangan atau pantangan Ihram. Pembebasan tersebut ditandai dengan tahallul yaitu dengan mencukur atau memotong rambut sedikitnya tiga helai.

³KH. Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji dan Umroh* (Yogyakarta: AR-RUZZ Media, 2014), hlm. 54.

⁴QS. Ali Imran:97

Setiap tahun seluruh umat Muslim dari berbagai negara melakukan perjalanan spiritual ibadah ini. Jumlah penduduk beragama Islam di Indonesia sekitar 88% dari total populasi 247 juta. Jamaah haji Indonesia pada tahun 2017 sebanyak 221.000 orang.⁵ Namun, dengan banyaknya jumlah jamaah dan lamanya masa menunggu ibadah haji atau bisa disebut waiting list⁶ tetap tak mempengaruhi minat warga Indonesia untuk tetap menunaikan ibadah haji apalagi proses untuk menunaikan ibadah haji saat ini cukup mudah, yakni melakukan pendaftaran di Penyelenggara Ibadah Haji dimana seluruh Kabupaten di Indonesia kini sudah ada.

Sebagai penyelenggara haji, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanannya kepada jamaah haji. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Agama Kabupaten Banyumas melakukan penyempurnaan dengan memberikan kemudahan bagi jamaah yang jauh dari Kantor Kemenag Banyumas agar tetap bisa mengurus segala urusan haji dengan jarak yang lebih dekat. Terlebih pada pandemi saat ini dimana segala aktifitas harus dibatasi. Untuk itu Si Jembhling adalah solusinya. Terobosan baru yang diluncurkan baru-baru ini oleh Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Satu langkah tepat yang diambil oleh Kementerian Agama Kabupaten Banyumas demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya sekitar Banyumas. Si Jembhling yang merupakan sistem jemput bola haji keliling memberikan segala pelayanan haji dengan metode keliling ke berbagai kecamatan ini memberikan kemudahan terhadap masyarakat yang tidak perlu lagi repot-repot datang ke Kantor Kementerian Agama Banyumas untuk mengurus perihal haji. Si Jembhling ini merupakan sistem informasi non internet atau online (aplikasi) melainkan sistem informasi dengan cara jemput bola haji keliling menggunakan mobil

⁵Rustika, dkk, "Tingkat Pengetahuan, Sikap, dan Tindakan Jemaah Haji Terkait Istiaah Kesehatan Di Indonesia", *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, Vol. 22 No. 4 Oktober 2019, hlm. 246 .

⁶Waiting List adalah daftar tunggu. Jadi definisi waiting list disini adalah daftar tunggu calon jamaah haji yang akan berangkat haji setelah menunggu beberapa tahun.

yang bertujuan untuk menjaring calon jamaah haji dalam hal pendaftaran atau 11 pelayanan lainnya.

Si Jembhling secara resmi diresmikan dan diluncurkan oleh Kepala Kantor Kemenag Kabupaten Banyumas H. Akhsin Aedi pada tanggal 1 Maret 2021. Prosesi peresmian dan peluncuran ini didampingi oleh Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) serta ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang ada di Banyumas bertempat di halaman Kantor Kemenag Kabupaten Banyumas. Tujuan dari adanya Si Jembhling ini adalah untuk meningkatkan pelayanan dan meningkatkan informasi bagi masyarakat dalam proses pendaftaran haji. Dengan adanya Si Jembhling petugas kemenag akan melakukan jemput bola bagi calon jamaah haji dan pelayanan haji di luar Purwokerto. Antara lain di wilayah eks Kawedanan Banyumas dan eks kawedan Jatilawang. Dengan adanya Si Jembhling, maka masyarakat diluar Purwokerto pada saat mau melakukan pendaftaran haji atau memerlukan 11 pelayanan lainnya tidak perlu jauh-jauh harus ke Purwokerto. Cukup di kendaraan operasional Si Jembhling sesuai dengan agenda yang telah ditetapkan.

Dalam Islam segala sesuatu itu harus dilakukan secara teliti, rapih, terstruktur sama halnya dengan Penyelenggara ibadah haji yakni Kementerian Agama. Kementerian Agama harus memiliki unsur-unsur manajemen di dalamnya. Dalam organisai, peranan manajemen sangat dibutuhkan karena dengan manajemen yang baik secara keseluruhan akan mendukung fungsi daripada organisasi tersebut didirikan. Secara sederhana, manajemen merupakan suatu proses tindakan atau seni perencanaan, mengatur, pengarahan dan pengawasan yang dinamis yang menggerakkan organsisasi mencapai tujuan. Manajemen juga bisa diartikan sebagai proses sosial yang mengikutsertakan tanggung jawab untuk membuat rencana dan regulasi yang efektif. Dalam manajemen sendiri memiliki empat fungsi yakni secara singkatnya:

1. Planning yakni manajemen yang berfungsi untuk menyusun rencana dan startegi.

2. Organizing yakni hal-hal yang menyangkut dengan pembagian tugas untuk mengelompokkan orang, tanggung jawab dan wewenang sesuai porsi.
3. Directing yakni pengarahan/pelaksanaanya. Pengarahan tindakan yang dilakukan agar semua anggota berusaha untuk mencapai cita-cita organisasi.
4. Controlling yakni pengawasan. Fungsi ini adalah manajemen untuk menilai kinerja para anggota sesuai dengan standar yang telah dibuat kemudian melakukan perubahan dan perbaikan jika terdapat hasil penilaian yang kurang baik.

Menurut James F. Stoner manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian dan penggunaan daya sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dengan demikian, manajemen mengacu pada suatu proses mengkoordinasikan dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja diselesaikan secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain. Proses menggambarkan fungsi-fungsi manajemen berjalan sesuai dengan tupoksinya masing-masing.⁷ Dalam hal ini manajer adalah pelaksana unit kerja sedangkan unit kerja adalah orientasi tugas kelompok dalam suatu organisasi yang mencakup manajer dan bawahan atau staf. Manajemen sebagai sebuah istilah yang sering dipakai dalam dunia bisnis pada dasarnya juga dipakai untuk semua tipe kegiatan yang diorganisasi dan dalam semua tipe organisasi. Dalam prakteknya, manajemen dibutuhkan dimana saja orang bekerja sama (organisasi) untuk mencapai suatu tujuan bersama. Manajemen dibutuhkan oleh organisasi pemerintahan dari atas sampai pada tingkat RT (Rukun Tetangga), dibutuhkan oleh lembaga-lembaga kemasyarakatan, lembaga-lembaga pendidikan, kelompok-kelompok kerja, dan dalam setiap bentuk kerja sama yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama. Manajemen berusaha menciptakan efektivitas setiap individu yang bekerja dalam satu organisasi. Sifat dasar manajemen adalah

⁷Samuel Batlajery, "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke", *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, Vol. VII, No. 2, Oktober 2016, hlm. 138.

beragam. Manajemen berhubungan dengan semua aktivitas organisasi dan dilaksanakan pada semua level organisasi. Karena itu manajemen bukan merupakan sesuatu proses yang terpisah atau pengurangan atas fungsi dalam suatu organisasi, atau tidak hanya mengelola satu bidang saja tetapi juga sangat luas.⁸

Di KanKemenag Kabupaten Banyumas sendiri sudah melaksanakan fungsi-fungsi di atas terlebih khusus pada bagian pelayanan haji. Namun, pada masa pandemi saat ini tidak memungkinkan berlanjutan dengan sempurna. Ada hal-hal yang memang harus benahi lagi mengingat pandemi yang masih sangat mengkhawatirkan. KanKemenag Kabupaten Banyumas masih harus semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik terhadap jamaah, dimana setiap harinya selalu berdatangan meskipun pandemi masih melanda. Minat jamaah untuk mendaftar hajipun masih terbilang cukup tinggi. Meski segala aktifitas dibatasi, pelayanan tetap berjalan dengan semestinya tanpa mengurangi sistem protokol kesehatan. Namun, manajemen yang dilaksanakan untuk saat ini sedikit ada perbedaan. Dimana itu semua bertujuan untuk memudahkan jamaah haji. Perbedaan tersebut lebih mengarah ke menghadirkan inovasi-inovasi yang membuat pelayanan di KanKemenag Kabupaten Banyumas lebih praktis.

Kementerian Agama Kabupaten Banyumas merupakan instansi pemerintahan yang bertepatan di Jln. Mayor Jenderal Panjaitan No. 1, Purwokerto Selatan, Kecamatan Banyumas, Kabupaten Banyumas. Mempunyai pelayanan khusus haji dan umroh yakni Pelayanan Haji dan Umroh Terpadu (PLHUT) dimana aktivitas pelayanannya sangat sibuk karena banyaknya jumlah jamaah yang setiap harinya pasti berdatangan. Di masa pandemi saat ini pasti ada hal-hal yang dilakukan oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Banyumas agar pelayanannya tetap berjalan dengan semestinya meski dampak pandemi masih terasa begitu mengkhawatirkan terlebih lagi baru-baru ini Kementerian Agama Kabupaten Banyumas telah meluncurkan

⁸Husaini, dan Happy Fitria, "Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam", *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan dan Supervisi Pendidikan*, Volume 4, No. 1, Januari-Juni 2019, hlm. 45-46.

inovasi baru yakni sistem informasi jemput bola haji keliling dimana sangat memudahkan masyarakat khususnya wilayah sekitar Banyumas agar tetap bisa mengurus keperluan haji tanpa harus repot-repot datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

Dari latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang manajemen pelayanan sistem jemput bola haji keliling (Si Jembhling) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas yang dalam pelayanannya selalu memberikan kemudahan bagi jamaahnya terlebih khusus pada saat pandemi saat ini. Sehingga peneliti mengangkat judul penelitian **MANAJEMEN PELAYANAN SISTEM JEMPUT BOLA HAJI KELILING (SI JEMBHLING) KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANYUMAS**

B. Definisi Konseptual dan Operasioal

1. Manajemen Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia manajemen adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran.⁹ Menurut Stoner J.A.,R.E. Freeman dan D.R. Gilbert Jr mendefinisikan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sedangkan menurut Robbin manajemen adalah proses menyelesaikan sesuatu dengan dan melalui orang lain secara efektif dan efisien.¹⁰

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah perihal atau cara melayani.¹¹ Secara umum menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak

⁹Kamus Besar Bahasa Indonesia pada <http://kbbi.web.id/manajemen> .Diakses pada 8 April 2021.

¹⁰Bob Foster dan Iwan Sidharta, *Dasar-Dasar Manajemen* (Yogyakarta: Diandra Kreatif, 2019)hlm. 7.

¹¹Kamus Besar Bahasa Indonesia pada <http://kbbi.web.id/pelayanan>.Diakses pada 25 Maret 2021.

berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.¹² Menurut Soetopo¹³ mendefinisikan pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Atau dapat diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut.

Secara konseptual dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun perencanaan, pengkoordinasian serta pengendalian terhadap usaha-usaha menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain demi tercapainya tujuan pelayanan.

Jadi secara operasional manajemen pelayanan dalam penelitian ini adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengawasan dalam menyiapkan pelayanan Sistem Jemput Bola Haji Keliling (Si Jembhling) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

2. Sistem Informasi Jemput Bola Haji Keliling

Menurut Napitupulu dan Hartono menjelaskan bahwa sistem informasi merupakan suatu sistem yang tujuannya menghasilkan informasi. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya.¹⁴ Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia sistem informasi memiliki arti sistem yang dipergunakan untuk

¹²Dr. Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (Sumedang: UNPAD Press, 2016), hlm. 42

¹³Verryza Agridita Taufana, "Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Strategi Pelangan di Bandara Sepingan, Balikpapan", *Jurnal Pelayanan Publik*, Vol. 1, No. 1, Januari 2014, hlm. 4

¹⁴Haidar Mirza, "Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Satu Pintu (Simtu) Kabupaten Ogan Komering Ilir", *Jurnal Ilmiah Matrik*, Vol. 14 No. 3 Desember 2012, hlm. 197.

menyampaikan pesan atau penjelasan guna memberikan kepastian, pemahaman dan pengertian terhadap suatu masalah bagi pihak lain.¹⁵

Menurut Loudon sistem informasi adalah komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerjasama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, kontrol, analisis dan visualisasi dalam suatu organisasi.¹⁶

Secara konseptual dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah sistem yang tujuannya menghasilkan informasi yang dipergunakan untuk menyampaikan pesan atau penjelasan guna memberikan kepastian, pemahaman dan pengertian terhadap suatu masalah bagi pihak lain untuk mendukung pengambilang keputusan.

Jadi secara operasional sistem informasi dalam penelitian ini adalah sistem yang memberikan informasi haji kepada jamaah haji pada saat melakukan pelayanan menggunakan Sistem Informasi Jemput Bola Haji Keliling (Si Jembhling).

C. Rumusan Masalah

Dari potret latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan sistem jemput bola haji keliling (Si Jembhling) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan sistem jemput bola haji keliling (Si Jembhling) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini tentang manajemen pelayanan ini diharapkan memberikan manfaat diantaranya adalah:

¹⁵Kamus Besar Bahasa Indonesia pada <http://www.kamusbesar.com/sistem-informasi>.Diakses pada 9 April 2021.

¹⁶Agus Irawan, Anita Hasna dan Reza Pahlevi, “Sistem Informasi Perdagangan Pada PT Yoltan Sari Menggunakan PHP Berbasis Web”, *Jurnal Positif*, Vol. 1, No. 2, Mei 2016, hlm.9.

1. Secara Teoritis

Secara teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan program studi manajemen dakwah dalam bidang pelayanan di masyarakat. Semakin beragam pengembangan materi dalam studi dakwah, maka semakin luas pula pengetahuan, sehingga para peneliti lain dalam penerapannya dapat dijadikan bahan rujukan. Selain itu penelitian ini dapat memperkaya keilmuan dalam bidang dakwah, sehingga penelitian ini kedepan dapat menjadikan bahan rujukan bagi para peneliti lainnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas

Penelitian ini bisa menjadi bahan untuk melakukan evaluasi dan penilaian yang berkaitan dengan manajemen pelayanan yang mencakup perencanaan, organisasi, pengarahan dan pengawasan sehingga dapat dijadikan rujukan untuk meningkatkan pengembangan kualitas pelayanan dalam melayani masyarakatnya.

b. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan informasi mengenai manajemen pelayanan kepada penulis dan sebagai data untuk penelitian yang selanjutnya. Juga memberikan pengetahuan mengenai pelayanan publik dalam lingkungan instansi pemerintah, sehingga dapat memberikan gambaran bagi peneliti tentang dunia kerja dalam bidang pelayanan masyarakat.

c. Bagi Kelembagaan.

Bagi institut hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut serta dapat menambah referensi tentang manajemen pelayanan.

F. Tinjauan Pustaka

Literatur review atau telaah pustaka adalah landasan untuk mengemukakan teori-teori yang relevan dengan masalah-masalah yang diteliti. Dalam tinjauan pustaka ini akan dijelaskan mengenai sumber-sumber yang

ada relevansinya dengan penelitian lainnya yang mirip dengan penelitian yang akan diteliti.

Kajian mengenai manajemen pelayanan sebenarnya sudah banyak diteliti dan bukanlah hal yang baru. Namun, ada yang membedakan penelitian ini dengan penelitian lain dengan spesifik manajemen pelayanan yang diteliti disini merupakan manajemen pelayanan dengan sistem informasi jemput bola haji keliling. Beberapa peneliti yang membahas dengan kajian mirip dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pertama, skripsi yang diangkat oleh Luthfi Fadhilah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, IAIN Purwokerto yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas”**.¹⁷ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada jamaah calon haji di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) dengan mengambil lokasi penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Data dalam penelitian ini berupa data kualitatif yang berupa data primer dan data sekunder. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang diberikan oleh SISKOHAT kepada operator/staff ahli siskohat sejauh ini sangat memudahkan bagi jamaah, karena SISKOHAT menyediakan berbagai macam menu yang berfungsi dengan tepat untuk keperluan mendaftar, menginformasikan, dsb bagi masyarakat calon jamaah haji.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang saya lakukan adalah dari segi subjeknya. Jikalau penelitian diatas fokus kepada pelayanan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) sedangkan penelitian saya memfokuskan kepada manajemen pelayanan sistem informasi

¹⁷Luthfi Fadhilah, “Manajemen Pelayanan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas”, *Skripsi*, IAIN Purwokerto, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Manajemen Dakwah, 2018.

jemput bola haji keliling (Si Jembhling) Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

Kedua, skripsi yang diangkat oleh Musdalifah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Alauddin Makassar yang berjudul **“Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi Di SMA Negeri 1 Barru”**.¹⁸Skripsi ini membahas tentang bagaimana implementasi sistem informasi manajemen di SMA Negeri 1 Barru dan Bagaimana pelayanan administrasi SMA Negeri 1 Barru.Pada dasarnya penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan study lapangan (Field research) dalam pengumpulan data ini.Penelitian ini menentukan subjek dan objek penelitian dengan mengacu pada pedoman wawancara untuk melakukan wawancara dan observasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen dalam mendukung pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Barru sudah terlaksana dengan baik dengan memanfaatkan segala fasilitas/sarana dan prasarana sebagai batu pijakan dalam optimalisasi penerapan sistem informasi manajemen.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang saya lakukan adalah jikalau penelitian diatas lebih kepada implementasi sistem informasi manajemen terhadap pelayanannya.Sedangkan penelitian saya lebih kepada manajemen sistem informasi pelayanannya.

Ketiga, skripsi yang diangkat oleh Tira Wulani Fakultas Ushuludin, Adab, Dan Dakwah, IAIN Bengkulu yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan”**.¹⁹Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam tahun 2019.Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif

¹⁸Musdalifah, “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi Di SMA Negeri 1 Barru”, *Skripsi*, UIN Alauddin Makassar, Tarbiyah dan Keguruan, Manajemen Pendidikan Islam, 2016.

¹⁹Tira Wulani, “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan” ,*Skripsi*, IAIN Bengkulu, Ushuludin, Adab dan Dakwah, Dakwah, 2019.

dengan metode deskriptif. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dimulai dari aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang bekerja sama dengan Lembaga Pemerintahan yang membantu menyukseskan penyelenggara ibadah haji. Bentuk-bentuk pelayanan haji yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam antara lain: pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, pengusulan jamaah haji lansia, penggabungan mahram yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan serta pelayanan perlindungan jamaah haji.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang saya lakukan adalah jikalau penelitian diatas meneliti manajemen pelayanan jamaah haji di Kantornya langsung sedangkan penelitian saya manajemen pelayanan jamaah haji dengan menggunakan sistem informasi jemput bola haji keliling dimana kegiatannya dilakukan diluar kantor kementerian agama itu sendiri.

G. Sistemastika Penulisan

Penulisan ini terbagi menjadi tiga bagian secara garis besar, yaitu bagian awal, bagian badan penelitian, dan bagian ketiga atau akhir. Dalam bagian awal berisi tentang tentang bagian permulaan skripsi yang terdiri dari halaman judul, halaman persembahan, motto, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, dan daftar gambar atau bagan. Bagian kedua berisikan lima bab pembahasan, yakni:

Bab pertama, menjelaskan pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah yang dibahas untuk memberikan gambaran masalah yang dibahas dan berfungsi sebagai landasan dalam melaksanakan penelitian lapangan, kemudian terdapat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, literature review, metode penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

Bab kedua, menjelaskan secara rinci tentang landasan teori manajemen. Dalam penelitian ini landasan teori berisi tentang pengertian

manajemen, unsur-unsur manajemen, fungsi-fungsi manajemen, pengertian pelayanan,

Bab ketiga, menjelaskan secara rinci tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian dengan jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian serta teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Bab keempat, menjelaskan tentang gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, Profil Sistem Informasi Jemput Bola Haji Keliling (Si Jembhling), Manajemen Pelayanan Sistem Informasi Jemput Bola Keliling, Sistem Informasi dan manajemen pelayanan sistem informasi jemput bola haji keliling (Si Jembhling) di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

Bab Kelima, berisi penutup, yang menjelaskan secara global dari semua pembahasan dengan menyimpulkan semua pembahasan dan memberikan beberapa sarana dalam meningkatkan kualitas pembelajaran selanjutnya. Tujuannya mempermudah pembaca untuk mengambil intisari dari pembahasan riset ini.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Untuk mengetahui definisi manajemen pelayanan harus mengerti kata demi kata. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia manajemen memiliki arti yaitu penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran.²⁰ Secara etimologi manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Bila dilihat dari literature-literatur yang ada, pengertian manajemen dapat dilihat dari segi pengertian, sebagaimana dikemukakan oleh Mary Parket Follet, adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain. Apa yang di selesaikan? Segala sesuatu yang perlu dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. Tujuan tersebut sangat beragam, tergantung dari jenis sebuah organisasi. Dalam penyelesaian akan sesuatu tersebut, ada tiga faktor yang terlibat:

1. Adanya penggunaan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia, maupun faktor-faktor produksi lainnya. Atau sebagai mana menurut Griffin, sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumber daya alam, sumber daya keuangan, serta informasi.
2. Adanya proses yang bertahap dari mulai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengimplementasian, hingga pengendalian dan pengawasan.
3. Adanya seni dalam menyelesaikan pekerjaan.

Proses penyelesaian akan sesuatu memerlukan tahapan-tahapan. Jangankan organisasi, untuk menyelesaikan makan kita saja memerlukan tahapan-tahapan dari mulai menuangkan makanan ke dalam piring, memakannya, mengunyahnya, menelannya, hingga

²⁰Kamus Besar Bahasa Indonesia

memakannya kembali, dan seterusnya hingga makanan dipiring habis dan perut kita merasa kenyang. Bagi sebuah organisasi, tahapan-tahapan tersebut bisa berupa perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan dan pengendalian. Dengan adanya manajemen, suatu pekerjaan akan lebih mudah karena manajemen berkuat dengan pembagian kerja berdasarkan keahlian serta bekerja sama dengan orang lain. Karena hal itu lah manajemen menjadi lebih berkembang karena adanya fungsi-fungsi dari manajemen tersebut. Fungsi dari manajemen sangatlah beragam, termasuk pendapat dari para ahli yang mengungkapkan fungsi manajemen menjadi beberapa bagian yang berbeda antara seorang ahli dengan yang lain. Menurut Chester I. Barnard dalam bukunya "The Function of the Executive", manajemen adalah "seni" dan juga sebagai "ilmu". Manajemen sebagai seni berfungsi untuk mencapai tujuan yang nyata mendatangkan hasil atau manfaat, sedangkan manajemen sebagai ilmu berfungsi menerangkan fenomena-fenomena (gejala-gejala), kejadian-kejadian, keadaan-keadaan, jadi memberikan penjelasan-penjelasan.²¹

Dalam penelitian ini ada beberapa pengertian manajemen yang diungkapkan oleh para ahli dalam bidang manajemen. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli bidang manajemen diantaranya yakni menurut Manullang manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.²² Juga George R. Terry mengatakan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang

²¹Anang Firmansyah, *Manajemen* (Surabaya:Pmn, 2012),hlm. 2-3.

²²Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005),hlm. 1

lain.²³ Nickels, McHugh juga mengemukakan bahwa manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya.²⁴

Definisi manajemen telah berkembang sedemikian rupa sehingga akan ditemui berbagai variasi definisi manajemen. Robbin menyatakan bahwa manajemen adalah proses menyelesaikan sesuatu dengan dan melalui orang lain secara efektif dan efisien. Suatu proses yang mengacu pada serangkaian aktivitas sedang berlangsung dan saling terkait. Dalam definisi ini, mengacu pada kegiatan atau fungsi utama yang dilakukan oleh para manajer (fungsi-fungsi manajemen).²⁵

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu dalam segala kegiatan atau usaha-usaha yang dikerahkan dengan menggunakan sumber daya manusia guna mencapai tujuan bersama dan mendatangkan hasil juga manfaat dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen.

b. Unsur-Unsur Manajemen

Menurut Malayu S.P Hasibuan unsur-unsur manajemen terdiri dari men, money, method, materials, machines, dan market. Keberadaan unsur-unsur manajemen tersebut jika dikelola dengan baik akan lebih berdaya guna, berhasil guna, terintegrasi, dan terkoordinasi dalam mencapai tujuan yang optimal.²⁶ Untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai diperlukan beberapa unsure, yakni sebuah sarana

²³M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015), hlm. 3.

²⁴Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), hlm. 4

²⁵Bob Foster dan Iwan Sidharta, *Dasar-Dasar Manajemen* (Yogyakarta: Diandra Kreatif, 2019), hlm. 7

²⁶Fajri Dwiyama, "Unsur Manajemen Dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam Di Indonesia", *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 2, No. 1, November 2018, hlm.677.

manajemen yang terdiri dari men, money, material, machine, method dan market yang lebih dikenal dengan 6M.²⁷

- *Man*

Yakni sumber daya manusia yang melakukan kegiatan manajemen dan produksi. Dengan adanya faktor SDM, kegiatan manajemen dan produksi dapat berjalan, karena pada dasarnya faktor SDM sangat berperan penting dalam kegiatan manajemen dan produksi. Man merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Dalam manajemen, faktor manusia yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul karena adanya orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan.²⁸

- *Money*

Money, yaitu faktor pendanaan atau keuangan. Tanpa ada keuangan yang memadai kegiatan perusahaan atau organisasi takkan berjalan sebagaimana mestinya karena pada dasarnya keuangan ialah darah dari perusahaan atau organisasi. Hal keuangan ini berhubungan dengan masalah anggaran (Budget), upah karyawan (Gaji), dan pendapatan perusahaan atau organisasi. Money atau uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan.

- *Materials*

Material, yaitu berhubungan dengan barang mentah yang diolah menjadi barang jadi. Dengan adanya barang mentah maka dapat dijadikan suatu barang yang bernilai sehingga dapat mendatangkan keuntungan. Dalam dunia usaha untuk mencapai

²⁷ Anang Firmansyah, *Manajemen* (Surabaya:Pmn, 2012),hlm. 3-5.

²⁸Setyabudi Indartono, *Pengantar Manajemen Character Inside* (Yogyakarta: Yukaprint:2012),hlm. 5.

hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan/materi-materi sebagai salah satu sarana. Sebab materi dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa materi tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki.

- *Machine*

Machine yaitu mesin pengolah atau teknologi yang dipakai dalam mengolah barang mentah menjadi barang jadi. Dengan adanya mesin pengolah, maka kegiatan produksi akan lebih efisien dan menguntungkan. Mesin juga digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja.²⁹

- *Method*

Method yaitu tata cara melakukan kegiatan manajemen secara efektif dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran agar tercapai suatu tujuan akan dituju. Method adalah suatu tata cara kerja yang memperlancar jalannya pekerjaan manajer. Sebuah metode saat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha. Perlu diingat meskipun metode baik, sedangkan orang yang melaksanakan tidak mengerti atau tidak mempunyai pengalaman maka hasilnya tidak akan memuaskan. Dengan demikian, peranan utama dalam manajemen tetap manusianya sendiri.

- *Market*

Market, yaitu tempat untuk memasarkan produk yang telah dihasilkan.

Dari deskripsi diatas dapat disimpulkan bahwa unsur manajemen adalah sarana-sarana penting untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Kesemuanya itu disebut sumber daya yang

²⁹Setyabudi Indartono, *Pengantar Manajemen Character Inside*.....6

berupa man (sumber daya manusia), money (uang), material (produk), machine (mesin), method (metode), dan market (pemasaran).

c. Fungsi-Fungsi Manajemen

Fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti suatu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya dan setiap tahapan memiliki keterkaitan satu sama lain dalam pencapaian tujuan organisasi. Fungsi-fungsi manajemen, sebagaimana diterapkan oleh Nickles, McHugh and McHugh, terdiri dari empat fungsi, yaitu fungsi *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Directing* (Pengarahan), dan *Controlling* (Pengawasan).³⁰

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan atau *planning*, yaitu proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan dimasa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi. Secara sederhananya perencanaan adalah penentuan serangkaian tindakan untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan. Jadi dengan adanya *planning* dimaksudkan dalam fungsi manajemen yakni menetapkan tujuan yang diinginkan organisasi, menetapkan peraturan-peraturan dan pedoman-pedoman pelaksanaannya, dan lain sebagainya.³¹ Pada intinya, perencanaan dibuat sebagai upaya untuk merumuskan apa yang sesungguhnya ingin dicapai oleh sebuah organisasi atau perusahaan serta bagaimana sesuatu yang ingin dicapai tersebut dapat diwujudkan melalui serangkaian rumusan rencana kegiatan tertentu. Perencanaan yang baik adalah ketika apa yang dirumuskan ternyata dapat direalisasikan dan mencapai tujuan

³⁰Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), hlm. 6

³¹M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*.....hlm. 9-10.

yang diharapkan. Kegiatan-kegiatan dalam fungsi manajemen menurut Nickles, McHugh and McHugh, maka beberapa kegiatan yang terkait fungsi perencanaan, sebagai berikut:

- 1.) Menetapkan tujuan dan target bisnis
- 2.) Merumuskan strategi untuk mencapai tujuan dan target bisnis tersebut.
- 3.) Menentukan sumber-sumber daya yang diperlukan.
- 4.) Menetapkan standar/indikator keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis

Perencanaan adalah memikirkan apa yang akan dikerjakan dengan sumber yang dimiliki. Perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan secara keseluruhan dan cara terbaik untuk memenuhi tujuan itu. Manajer mengevaluasi berbagai rencana alternatif sebelum mengambil tindakan dan kemudian melihat apakah rencana yang dipilih cocok dan dapat digunakan untuk memenuhi tujuan perusahaan. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan, fungsi-fungsi lainnya tak dapat berjalan.³²

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian atau organizing, yaitu proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tanggung, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi.

Dengan organizing dimaksud pengelompokan kegiatan yang diperlukan yakni penetapan susunan organisasi serta tugas dan fungsi-fungsi dari setiap unit yang ada dalam organisasi, serta menetapkan kedudukan dan sifat hubungan antara masing-masing

³²Setyabudi Indartono, *Pengantar Manajemen Character Inside*.....hlm.3

unit tersebut. Organisasi atau pengorganisasian dapat pula dirumuskan sebagai keseluruhan aktivitas manajemen dalam mengelompokan orang-orang serta penetapan tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan terciptanya aktivitas-aktivitas yang berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.³³ Fungsi ini merupakan suatu proses penetapan struktur peran yang dibutuhkan untuk memasukan orang-orang ke dalam sebuah organisasi. Sehingga dengan demikian, secara lebih teknis fungsi organizing merupakan suatu proses dimana fungsi-fungsi oprasional, manusia, dan fasilitas terkoordinasikan untuk mencapai sasaran/tujuan yang telah ditetapkan.³⁴ Kegiatan-kegiatan dalam fungsi manajemen menurut Nickles, McHugh and McHugh, maka beberapa kegiatan yang terkait fungsi pengorganisasian, sebagai berikut:

- 1) Mengalokasikan sumber daya, merumuskan dan menetapkan tugas, dan menetapkan prosedur yang diperlukan.
- 2) Menetapkan struktur organisasi yang menunjukkan adanya garis kewenangan dan tanggung jawab.
- 3) Kegiatan perekrutan, penyelesaian, pelatihan, dan pengembangan sumber daya manusia/tenaga kerja.
- 4) Kegiatan penempatan sumber daya manusia pada posisi yang paling tepat.

Pengorganisasian dilakukan dengan tujuan membagi suatu kegiatan besar menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kecil. Pengorganisasian mempermudah manajer dalam melakukan pengawasan dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas yang telah dibagi-bagi tersebut. Pengorganisasian dapat dilakukan dengan cara menentukan tugas

³³M. Anang Firmasyah dan Budi W. Mahardhika, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 11.

³⁴Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen* (Malang: Inteligencia Media, 2017), hlm. 24.

apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya, bagaimana tugas-tugas tersebut dikelompokkan, siapa yang bertanggung jawab atau tugas tersebut, dan pada tingkatan mana keputusan harus diambil.³⁵

3. Pengarahan (*Directing*)

Pengimplementasian atau directing, yaitu proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi. Directing juga merupakan fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha memberi bimbingan, saran, perintah-perintah atau instruktur kepada bawahan dalam melaksanakan tugas masing-masing, agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju pada tujuan yang telah ditetapkan semula.³⁶

Directing juga bisa dikatakan sebagai fungsi pengarahan. Fungsi pengarahan ialah fungsi yang berhubungan langsung dalam merealisasikan tujuan. Orang memiliki wewenang dalam memberikan perintah adalah pemimpin, pemimpin mengharapkan bahwa bawahannya harus menghasilkan sesuatu yang diinginkan oleh atasan. Tujuan utama dalam pengarahan oleh atasan kepada bawahan, ialah untuk mengkoordinir kegiatan bawahan. Dengan pengarahan itu, pemimpin bermaksud menjalin hubungan baik antara pimpinan sendiri dengan para bawahannya.³⁷ Kegiatan-kegiatan dalam fungsi manajemen menurut Nickles, McHugh and McHugh, maka beberapa kegiatan yang terkait fungsi pengimplementasian dan pengarahan, sebagai berikut:

³⁵Setyabudi Indartono, *Pengantar Manajemen Character Inside*.....,hlm.3-4.

³⁶M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*.....hlm. 11.

³⁷M. Anang Firmasyah dan Budi W. Mahardhika, *Pengantar Manajemen*129-130

- 1) Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan.
- 2) Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan.
- 3) Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan.
- 4) Pengendalian dan pengawasan (*Controlling*)

Pengendalian dan pengawasan atau controlling, yaitu proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan bisa berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi. Pengawasan merupakan penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Fungsi pengawasan mencakup: (1) penetapan standar pelaksanaan, (2) penentuan ukuran pelaksanaan, (3) pengukuran pelaksanaan dan perbandingan dengan standar, dan (4) pengambilan tindakan koreksi bila ada penyimpangan.³⁸Kegiatan-kegiatan dalam fungsi manajemen menurut Nickles, McHugh and McHugh, maka beberapa kegiatan yang terkait fungsi pengawasan, sebagai berikut:

- 1) Mengevaluasi keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis sesuai dengan yang telah ditetapkan.
- 2) Mengambil langkah klarifikasi dan koreksi atau penyimpangan yang mungkin ditemukan.
- 3) Melakukan berbagai alternatif solusi atas berbagai masalah yang terkait dengan pencapaian dan target bisnis.³⁹

Pada intinya fungsi-fungsi manajemen meliputi fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi. Namun

³⁸Setyabudi Indartono, *Pengantar Manajemen Character Inside* (Yogyakarta: Yukaprint:2012), hlm. 2-3

³⁹ Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Premadamedia Group, 2019), hlm. 8-9.

dalam pelaksanaannya fungsi-fungsi dasar tersebut bisa dikembangkan secara fleksibel sesuai kebutuhan organisasi.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian tahapan yang terdiri dari berbagai proses yang berfungsi untuk mencapai tujuan organisasi dan setiap tahapan memiliki keterkaitan satu sama lain dalam pencapaian tujuan organisasi.

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan dengan jelas tentang pengertian dari pelayanan, yakni “Pelayanan adalah suatu usaha-usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain. Pengertian pelayanan menurut Gronross, yakni “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/pelanggan. Menurut Fisk mengatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai rangkaian proses, dan menurut Ponsignon pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang diperlukan untuk memberikan layanan kepada pelanggan.⁴⁰

Terkait dengan konsep atau pengertian pelayanan, maka Soetopo memberikan definisi tentang pelayanan, yakni sebagai berikut:”Suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain. Atau dapat diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian dari suatu kegiatan atau proses dari upaya pemenuhan berbagai kebutuhan dari orang lain atau masyarakat secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat, lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki

⁴⁰ Lely Indah Mindarti, *Manajemen Pelayanan Publik* (Malang: UB Press, 2016), hlm.2

dan unsur pelanggan sebagai unsur yang membutuhkan akan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi atau menerima jasa-jasa yang telah diberikan.” Definisi yang lebih sederhana dan lebih bersifat umum tentang konsep dari pelayanan juga diberikan oleh Ivancevich yang menyatakan tentang pelayanan bahwa, ”Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan adanya usaha-usaha dari unsur manusia yang menggunakan peralatan dalam memenuhi berbagai bentuk kebutuhannya dalam kehidupan”.⁴¹ Menurut Sugiarto pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industry untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.⁴²

Dari deskripsi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses yang terdiri dari serangkaian tindakan, interaksi, aktifitas penting yang bersifat kasat mata untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan sehingga menciptakan kepuasan pelanggan.

2. Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diberikan oleh suatu lembaga birokrasi pemerintah kepada masyarakatnya secara umum ada beberapa jenis pelayanan, yang diantaranya menurut Kotler bahwa pengelompokan dari jenis pelayanan umum pada dasarnya dilakukan dengan melihat berbagai jenis jasa yang akan dihasilkan oleh suatu institusi birokrasi pemerintah. Pengertian dari jasa itu sendiri adalah setiap tindakan ataupun perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak tertentu kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.⁴³ Ditinjau dari produk yang disediakan

⁴¹Sri Maulidiah, Pelayanan Publik, *Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan* (Bandung: VC. Indra Prahasta: 2014), hlm. 35-36.

⁴²Ade Syarif Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI”, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 7 No. 2, November 2016, hlm. 117

⁴³Sri Maulidiah, Pelayanan Publik, *Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*....., hlm.87.

pelayanan publik dapat dibagi ke dalam 3 jenis pelayanan (SK Menpan No.63 Tahun 2003) sebagai berikut:

- Pelayanan Administrasi. Pelayanan yang menyangkut berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya pengurusan KTP, Akte kelahiran, dan sebagainya.
- Pelayanan Barang. Pelayanan yang menyangkut penyediaan berbagai bentuk barang dan benda yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya : pemasangan jaringan telepon, distribusi berbagai barang kebutuhan dasar.
- Pelayanan Jasa. Pelayanan yang menyangkut berbagai pemberian jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan sebagainya.

Dalam konsep pelayanan selain dengan jenis pelayanan dikenal pula jenis pelaku pelayanan. Barata mengatakan jenis pelaku pelayanan yaitu penyedia pelayanan dan penerima pelayanan. Penyedia pelayanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan (*service receiver*) adalah pelanggan atau konsumen yang menerima layanan dari para penyedia layanan.⁴⁴ Jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh unsur lembaga birokrasi pemerintah kepada publik (pelanggan) oleh penyedia layanan yakni unsur pemerintah, maka menurut Barata yakni jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan dalam hal ini pemerintah kepada pihak yang membutuhkan pelayanan publik yang terdiri dari berbagai macam. Jenis layanan yang diberikan antara lain berupa layanan publik yang berkaitan dengan:

- Pemberian jasa saja
- Pelayanan publik yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja, atau

⁴⁴Titin Rohayatin dan Agustina Setiawan, "Pemodelan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi, *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* , Vol. V, No.1 , Juni 2015),hlm.110

-Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya.⁴⁵

Dari deskripsi di atas dapat di simpulkan bahwa jenis-jenis pelayanan publik terdiri dari tiga jenis yaitu pelayanan jasa, pelayanan publik dan pelayanan ganda yang berkaitan dengan pelayanan jasa dan publik.

3. Prinsip dan Karakteristik Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responibilitas dari pemberi layanan(aparaturn pemerintah). Adapun prinsip pelayanan publik dalam keputusan Kepmenpan No. 25 tahun 2004 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip berikut⁴⁶:

1. Kesederhanaan

Sederhana mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Prinsip kesederhanaan mengandung makna bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik. Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan ataupun pelaksanaan teknis operasional. Prosedur kerja pelayanan publik adalah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindakan yang dilewati dan/atau dijalankan dalam proses penyelenggaraan pelayanan

2. Kejelasan dan Kepastian

Prinsip kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- a. Prosedur tata cara pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi.

⁴⁵Sri Maulidiah, Pelayanan Publik, *Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan.....*,hlm.88.

⁴⁶Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: CV. PUSTAKA SETIA, 2015),hlm. 134-142.

- c. Unit kerja dan/atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- d. Perincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

3. Keamanan

Prinsip keamanan ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Prinsip ini memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu dengan memerhatikan faktor-faktor berikut:

- a. Keamanan, dalam arti proses pelaksanaan pelayanan ataupun mutu produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat.
- b. Nyaman, dalam arti bahwa kondisi dan mutu dalam proses pelaksanaan pelayanan hendaknya diciptakan tempat/ruang pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman.

4. Keterbukaan

Prinsip keterbukaan mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, perincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan baik diminta maupun tidak diminta. Prinsip keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu perlu diupayakan dalam prinsip ini adalah sebagai berikut:

- Penginformasian instrumen pelayanan secara terbuka seperti mekanisme pelayanan, daftar persyaratan, daftar tarif, jadwal waktu, nama loket/petugas/meja kerja.
- Menyediakan fasilitas media informasi.
- Mengadakan program penyuluhan kepada masyarakat.

5. Efisien

Prinsip efisien mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memethatkan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan. Juga mengandung arti pencegahan adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan memasyarakatkan kelengkapan persyaratan dan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

Prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik perlu diperhatikan hal-hal yang tidak berakibat memberatkan masyarakat ataupun tidak berdampak pemborosan, antara lain:

- 1) Beban akibat pengurusan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat, hendaknya tidak berakibat pengeluaran biaya yang berlebihan.
- 2) Dalam merumuskan mekanisme kerja mengenal pengurusan prasyarat ataupun pelaksanaan pelayanan, hendaknya tidak berakibat terjadinya pengurusan yang berulang-ulang (mondar-mandir) sehingga waktu dan tenaga yang besar, serta berdampak biaya besar.

6. Keadilan yang Merata

Prinsip keadilan ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Prinsip ini menekankan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya perlu memerhatikan hal-hal berikut:

- 1) Cakupan golongan masyarakat yang menerima pelayanan, hendaknya meliputi semua kelas sosial yang merata.
- 2) Tidak membedakan perlakuan pemberian pelayanan, misalnya menyangkut :
 - Biaya/tarif atau persyaratan yang dikenakan pada masyarakat.

- Urutan tindakan pemberian pelayanan harus sesuai dengan nomor urut pendaftaran.
- Kecepatan kelancaran waktu pelaksanaan pelayanan bagi golongan masyarakat tertentu.

7. Ketepatan Waktu

Prinsip ketepatan waktu ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu kurun yang telah ditentukan. Dalam penerapan prinsip ketepatan waktu penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Untuk itu, penyusunan jadwal waktu pelaksanaan pelayanan publik hendaknya benar-benar memperhitungkan beban kerjanya secara realistis, beban atau volume kerja rata-rata dari masing-masing meja/petugas, dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan.

Berbagai bentuk pengelolaan organisasi pelayanan public tersebut, penyediaan pelayanan public yang dikelola oleh pemerintah pada dasarnya memiliki karakteristik, yakni :

- 1) Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraanya.
- 2) Memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang dilayani.
- 3) Memiliki tujuan sosial.
- 4) Dituntut untuk akuntabel kepada public
- 5) Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan.
- 6) Seringkali menjadi sasaran isu politik

Penyelenggara pelayanan public perlu memerhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan oleh Menteri/Pimpinan departemen dalam menyusun Standar Pelayanan Minimal seperti dituangkan dalam Permendagri No.6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis

Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal adalah: (1) Konsesus, yaitu disepakati bersama komponen-komponen atau unit-unit kerja yang ada pada departemen yang bersangkutan, (2) Sederhana, yaitu mudah dimengerti dan dipahami, (3) Nyata, yaitu memiliki dimensi ruang dan waktu serta persyaratan atau prosedur teknis, (4) Terukur, yaitu dapat dihitung atau dianalisis, (5) Terbuka, yaitu dapat diakses oleh seluruh warga atau lapisan masyarakat, (6) Terjangkau, yaitu dapat dicapai bersama jenis-jenis pelayanan dasar lainnya dengan menggunakan sumber-sumber daya dan dana yang tersedia, (7) Akuntabel, yaitu dapat dipertanggungjawabkan kepada public, dan (8) Bertahap, yaitu mengikuti perkembangan kebutuhan.⁴⁷ Kotler juga menyebutkan pelayanan memiliki karakteristik, yakni sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak terwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium, sebelum ada transaksi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi), jasa beragam selalu mengalami perubahan, tidak sama kualitasnya tergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaanya berfluktuasi. Daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.⁴⁸

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa karakteristik dari pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan dan memiliki dasar hukum dan penyelenggaraan

⁴⁷Noorsyamsa Djumara, Achmad Sjihabuddin, dkk, *Standar Pelayanan Publik* (Jakarta:LAN, 2009),hlm. 18-19

⁴⁸ Indra Kanedi, Feri Hari Utami dan Leni Natalia Zulita, “ Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu”, *Jurnal Pseudocode*, Vol. IV, No. 1, Februari 2017, hlm. 38.

yang jelas dengan tidak mengurangi prinsip-prinsip pelayanan yang telah diatur oleh peraturan pemerintah yang ada.

C. Sistem Informasi

a. Pengertian Sistem Informasi

Menurut Azhar Susanto sistem informasi adalah kumpulan dari subsistem apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna. Menurut Laudon sistem informasi adalah kumpulan komponen yang saling berhubungan dalam mengumpulkan, memproses, menyimpan, menyediakan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam organisasi. Menurut Robert sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.⁴⁹ Sistem informasi juga didefinisikan suatu rangkaian informasi yang didalamnya terdapat bagian-bagian yang berhubungan dan saling berketergantungan satu sama lain, mulai dari bagian yang besar ke bagian yang terkecil.⁵⁰ Sistem informasi juga didefinisikan sebagai kombinasi dari orang-orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber daya data, dan kebijakan serta prosedur dalam menyimpan, mendapatkan kembali, mengubah dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi.⁵¹

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah kumpulan dari subsistem apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan saling berhubungan dalam

⁴⁹Rini Asmara, "Sistem Informasi Pengolahan Data Penanggulangan Bencana Pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Padang Pariaman, *Jurnal J-Click*, Vol.3, No.2, Desember 2016), hlm.82-83.

⁵⁰Zulkifli Amsyah, *Manajemen Sistem Informasi* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm.4

⁵¹George M. Marakas dan James A.O'Brien, *Pengantar Sistem Informasi*, (Jakarta: Penerbit Selemba Empat, 2017), hlm.6.

mengumpulkan, memproses, menyimpan, menyediakan dan mendistribusikan informasi guna menunjang keberhasilan organisasi.

b. Komponen dan Model Sistem Informasi

Konsep sistem mendasari seluruh proses bisnis serta pemahaman kita mengenai sistem dan teknologi informasi. Maka sistem informasi menerapkan komponen dan aktivitas sistem informasi. Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang saling berkaitan yakni manusia, perangkat keras, perangkat lunak. Sistem informasi adalah sistem yang sama seperti sistem yang lainnya. Sistem sendiri menurut Ludwig adalah seperangkat unsure yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi dalam satu lingkungan. Sedangkan Menurut Gordon B. Davis sistem adalah bagian-bagian yang beroperasi secara bersama-sama untuk mencapai beberapa tujuan.⁵² Contoh sistem :

- Sistem komputer, terdiri dari elemen hardware, software. Brainware
- Sistem Akuntansi
- Sistem Transportasi, terdiri dari elemen jalan, kendaraan dan manusia.⁵³

Seluruh komponen yang saling terkait bekerjasama untuk mencapai tujuan umum dengan menerima masukan dan menghasilkan keluaran di dalam proses transformasi yang terorganisasi. Dalam sistem informasi terdapat juga model sistem informasi. Model sistem informasi tersebut memperlihatkan kerangka konseptual dasar untuk komponen dan aktivitas sistem informasi. Model sistem informasi ini menggambarkan hubungan di antara komponen dan aktivitas sistem informasi. Model tersebut juga menunjukkan kerangka yang menekankan empat konsep utama yang dapat diterapkan untuk semua jenis sistem informasi:

1. Manusia, perangkat keras, perangkat lunak, data, dan jaringan merupakan sumber daya dasar dari sistem informasi.

⁵²Lukman Ahmad dan Munawir, *Sistem Informasi Manajemen: Buku Referensi* (Banda Aceh: Penerbit Lembaga Komunitas Informasi Teknologi Aceh, 2018), hlm. 2-3

⁵³ Lukman Ahmad dan Munawir, *Sistem Informasi Manajemen: Buku Referensi* (Banda Aceh: Penerbit Lembaga Komunitas Informasi Teknologi Aceh, 2018), hlm. 4

2. Sumber daya manusia terdiri dari pengguna akhir dan ahli SI, sumber daya perangkat keras terdiri dari mesin dan media, sumber daya perangkat lunak terdiri dari program dan prosedur, sumber daya data terdiri dari basis data dan basis pengetahuan, dan sumber daya jaringan terdiri dari media komunikasi dan jaringan.
3. Sumber daya data diubah oleh aktivitas pemrosesan informasi menjadi berbagai produk informasi untuk penggunaan akhir.
4. Pemrosesan informasi terdiri dari aktivitas sistem masukan, pemrosesan, keluaran, penyimpanan, dan pengendalian.⁵⁴

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa komponen sistem informasi seluruhnya menggunakan sumber daya manusia, perangkat keras, perangkat lunak, data, dan jaringan untuk melakukan aktivitas masukan, pemrosesan, keluaran, penyimpanan dan pengendalian yang mengubah sumber daya data menjadi informasi.

c. Fungsi Sistem Informasi

Kesuksesan mengelola sistem dan teknologi memberikan tantangan besar bagi manajer dan pelaku bisnis. Fungsi-fungsi utama sistem informasi antara lain:

- Sistem informasi sama pentingnya dengan fungsi-fungsi utama dalam bisnis seperti akuntansi, keuangan, manajemen operasional, pemasaran, dan manajemen sumber daya manusia.
- Sistem informasi berperan sebagai contributor bagi efisiensi operasional perusahaan, produktivitas dan kinerja karyawan, serta layanan dan kepuasan pelanggan.
- Sistem informasi menjadi sumber nilai bagi perusahaan.
- Sistem informasi dibutuhkan untuk mendukung pembuatan keputusan yang efektif oleh manager dan pelaku bisnis.

⁵⁴ George M. Marakas dan James A.O'Brien, *Pengantar Sistem Informasi*.....hlm.31

- Sistem informasi merupakan unsur penting dalam mengembangkan produk dan layanan kompetitif yang memberikan kesempatan karir yang terbuka, prestisius, dan menantang bagi banyak orang.⁵⁵

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi-fungsi sistem informasi merupakan komponen penting dalam hal sumber daya, infrastruktur, dan kemampuan perusahaan bisnis dan menjadi kunci sukses dalam mengelola sistem informasi.

d. Elemen-Elemen Sistem Informasi

Sistem informasi terdiri dari elemen-elemen yang terdiri dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, dan data.

1. Manusia

Manusia merupakan komponen/elemen utama untuk keberhasilan operasional sistem informasi. Sumber daya manusia terdiri dari pengguna akhir dan ahli SI.

- Pengguna akhir (disebut juga pengguna atau klien) adalah orang yang menggunakan sistem informasi yang dihasilkan.
- Ahli SI adalah orang yang mengembangkan dan mengoperasikan sistem informasi .

2. Perangkat Keras

Perangkat keras mencakup seluruh alat dan material fisik yang digunakan dalam pemrosesan informasi. Contoh perangkat keras sistem informasi yakni sistem komputer yang terdiri dari unit pemrosesan sentral yang berisi mikroprosesor dan berbagai alat periferil yang saling terhubung seperti mesin pencetak, pemindai, monitor, dan sebagainya.

3. Perangkat Lunak

Perangkat lunak terdiri dari seluruh rangkaian instruksi pemrosesan informasi. Berikut adalah contoh perangkat lunak:

- Perangkat lunak sistem, seperti program sistem operasional, yang mengendalikan dan mendukung operasional sistem informasi.

⁵⁵George M. Marakas dan James A.O'Brien, Pengantar Sistem Informasi.....hlm.25.

- Perangkat lunak aplikasi, yang merupakan program yang memberikan arahan mengenai pemrosesan untuk penggunaan komputer tertentu oleh pengguna akhir.

4. Data

Data mengenai transaksi bisnis dan kejadian lain harus dicatat dan disiapkan untuk pemrosesan oleh aktivitas masukan. Bentuk masukan biasanya berupa aktivitas *entry* data seperti pencatatan dan pengeditan.⁵⁶



⁵⁶George M. Marakas dan James A. O'Brien, *Pengantar Sistem Informasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2017), hlm.30-37.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Metodologi penelitian adalah bagian dari ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana prosedur kerja mencari kebenaran. Terminologi metodologi biasanya digunakan untuk menjelaskan metode-metode. Padahal metodologi adalah awal dari metode dan lebih mendasar dibandingkan metode. Menurut Kuswarno metodologi menyediakan dasar-dasar kerja filosofis bagi sebuah metode. Metode penelitian mengacu pada prosedur tertentu untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Menurut Sugiono metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu:

- Rasional, artinya penelitian dilakukan dengan cara yang masuk akal.
- Empiris, artinya cara-cara yang digunakan dapat diamati.
- Sistematis, artinya penelitian menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.⁵⁷

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang tidak dapat diperoleh dengan menggunakan prosedur-prosedur statistic atau cara-cara lain dari kuantifikasi. Salah satunya adalah konvensi dari peneliti didasarkan atas pengalaman dalam penelitian. Beberapa peneliti juga berangkat dari suatu disiplin keilmuan seperti antropologi atau mengikuti orientasi filsafat seperti fenomenologi. Pemakaian ketode kualitatif banyak memberikan hasil yang memuaskan.⁵⁸

Pendekatan kualitatif yang dilakukan dengan menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah. Adapun metode yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan tahapan-tahapan dalam penyusunan penelitian ini sebagai berikut:

⁵⁷Nur Sayidah, *Metodologi Penelitian* (Sidoarjo:Zifatama Jawara, 2018), hlm.13-14

⁵⁸ Nur Sayidah, *Metodologi Penelitian*, hlm.15

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan Field research atau penelitian lapangan yang bertujuan mengungkapkan makna yang diberikan oleh anggota masyarakat pada perilakunya dan kenyataan sekitar. Field research dapat pula diposisikan sebagai pembuka jalan kepada metode survai dan eksperiman. Dalam *field research* dikenal istilah *verstehen* artinya melihat kenyataan melalui pandangan subjek dilapangan. Demikianlah observasi dilakukan. Namun begitu, analisisnya melibatkan diri peneliti sebagai instrument penelitian.⁵⁹ Penelitian lapangan yang bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang masalah secara mendalam.

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode studi lapangan agar dapat mengetahui lebih dalam bagaimana manajemen pelayanan sistem informasi jemput bola haji keliling (Si Jembhling) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

2. Pendekatan Penelitian

Sifat penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti maka peneliti menggunakan pendekatan studi kasus. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian dilapangan (field research).⁶⁰

Teori masih menjadi alat jembatan peneliti sebagai pertimbangan dalam menentukan masalah. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola nilai-nilai yang dihadapi.⁶¹ Pendekatan studi kasus adalah jenis penelitian yang memberikan sebuah gambaran sesuai keadaan

⁵⁹Lihat di Artikel Text dari Salmon Priaji Martana, "Problematika Penerapan Metode Field Research Untuk Penelitian Arsitektur Vernakular Di Indonesia", *Artikel*, Jurusan Teknik Arsitektur, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Kristen Petra, hlm.59-61

⁶⁰Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm.3.

⁶¹Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 16.

sebagaimana yang diteliti berdasarkan fakta yang diperoleh dilapangan. Fakta tersebut berupa data yang diteliti berasal dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari pengertiannya sendiri metode penelitian yang menggunakan studi kasus merupakan salah satu jenis penelitian yang dapat menjawab beberapa isu atau objek akan suatu fenomena terutama di dalam cabang ilmu sosial.⁶²

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yakni tempat atau kantor tertentu yang akan diteliti, sehingga dapat mempermudah peneliti melakukan penelitian. Waktu penelitian adalah waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilakukan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, tepatnya Jalan Mayor Jenderal DI Panjaitan No. 1, Purwokerto Kidul, Purwokerto Selatan, Kec. Banyumas, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah.

C. Subyek Penelitian

Istilah subjek penelitian pasti merujuk kepada orang, individu atau kelompok yang dijadikan pusat atau satuan (hal yang akan diteliti). Jadi, subjek penelitian ini merupakan sumber informasi yang digali untuk mengungkapkan fakta-fakta di lapangan. Subjek yang diteliti dalam penelitian kualitatif disebut informan, Spradley menjelaskan bahwa informan yang dipilih haruslah seseorang yang benar-benar memahami kultur atau situasi yang ingin diteliti untuk memberikan informasi kepada peneliti.⁶³ Peneliti telah menetapkan beberapa informan yang sangat berpengaruh menjadi kunci sekaligus sebagai penggerak dan pelaku yakni Bapak Drs. Purwanto Hendro P selaku kepala seksi Penyelenggara Haji Umroh (PHU), Ibu Laela Azizah, S.Ag selaku pegawai PHU kemenag Banyumas yang merupakan salah satu

⁶²Sri Yona, Penyusunan Studi Kasus, *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Vol. 10, No. 2, September 2006, hlm. 1

⁶³Salim dan Syahrudin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2012), hlm. 142-143

petugas si jembhling dibagian operator siskohat, dan juga dua calon jamaah haji yang nantinya menerima pelayanan si jembhling.

D. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah apa yang menjadi titik fokus penelitian. Dengan demikian, objek penelitian merupakan hal yang dituju untuk mendapatkan informasi. Objek penelitian dalam hal ini adalah manajemen pelayanan sistem jemput bola haji keliling (Si Jembhling) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

E. Sumber Data

Sumber data bisa dikelompokkan menjadi sumber primer dan sumber sekunder. Data yang diperoleh dari sumber primer disebut data primer sementara yang diperoleh dari sumber sekunder disebut data sekunder. Sumber data primer bisa diperoleh dari hasil wawancara, kuisisioner, observasi, atau diskusi. Sumber data sekunder bisa diperoleh dari sumber yang sudah ada, misalnya laporan perusahaan atau suatu organisasi, majalah, koran, internet, buku atau karya ilmiah, atau lembaga penyedia data.⁶⁴ Untuk mendapatkan data primer dari penelitian ini, maka penulis melakukan wawancara kepada subjek penelitian. Adapun data primer yang terdapat dalam penelitian ini adalah Bapak Drs. Purwanto Hendro P selaku kepala seksi Penyelenggara Haji Umroh (PHU), Bapak Suwanto selaku pegawai PHU kemenag Banyumas yang merupakan salah satu petugas si jembhling dibagian operator siskohat, dan juga dua calon jamaah haji yang nantinya menerima pelayanan si jembhling.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik mengumpulkan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data sebagai data yang diperlukan peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

⁶⁴Nur Sayidah, *Metodologi Penelitian* (Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2018) ,hlm. 73

1. Observasi

Menurut Morris mendefinisikan observasi sebagai aktivitas mencatat suatu gejala dengan bantuan-bantuan instrument-instrumen dan merekamnya dengan tujuan ilmiah atau tujuan lain. Lebih lanjut dikatakan bahwa observasi merupakan kumpulan kesan tentang dunia sekitar berdasarkan semua kemampuan daya tangkap pancaindera manusia. Sedangkan dikatakan juga dari Adler menyebutkan bahwa observasi merupakan salah satu dasar fundamental dari semua metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, khususnya menyangkut ilmu-ilmu sosial dan perilaku manusia.⁶⁵ Nasution mengatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.⁶⁶

Berdasarkan penjelasan di atas observasi yaitu sebuah kegiatan mencatat dan merekam berdasarkan kemampuan daya tangkap pancaindera manusia tentang dunia sekitar. Peneliti melakukan observasi dengan cara datang langsung ke tempat yang diteliti yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas pada kurun waktu 1 hari. Metode penelitian digunakan untuk memperoleh data yang akurat tentang manajemen pelayanan sistem informasi jemput bola haji keliling (Si Jembhling) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Hasil observasi yang peneliti lakukan yakni berupa foto-foto pada saat pelayanan Si Jembhling beroperasi.

2. Wawancara

Estebert mengemukakan wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Estebert juga mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semiterstruktur dan tidak

⁶⁵Hasyim Hasanah, "Teknik-Teknik Observasi", *Jurnal at-taqaddum*, Volume 8, Nomor 1, Juli 2016, hlm. 26.

⁶⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2018), hlm. 106.

struktur.⁶⁷Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara mendalam dalam pendekatan menggunakan petunjuk umum wawancara, jenis wawancara ini pewawancara membuat kerangka-kerangka penting. Lincoln dan Guba mengemukakan langkah dalam penggunaan wawancara untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif, yaitu

- Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan,
- Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan.
- Mengawali atau membuka alur wawancara.
- Melangsungkan alur wawancara.
- Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya.
- Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan.
- Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.⁶⁸

Berdasarkan pemaparan di atas penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara terstruktur karena penelitian ini dilakukan di sebuah lembaga yang formal sehingga wawancara sudah disetting sedemikian rupa mulai dari pimpinan sampai karyawan. Dalam melakukan wawancara dalam penelitian ini peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan yakni Bapak Drs. Purwanto Hendro P selaku kepala seksi Penyelenggara Haji Umroh (PHU) karena beliau yang bertanggung jawab atas operasional Si Jembhling, kemudian Bapak Suwanto pegawai PHU kemenag Banyumas karena beliau merupakan salah satu petugas si jembhling dibagian operator siskohat di operasional si jembhling dan dua masyarakat/jamaah yang dilayani oleh si jembhling itu sendiri karena merekalah yang akan menilai bagaimana pelayanan si jembhling ini.

⁶⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*hlm. 114.

⁶⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*hlm. 118.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan dengan dokumentasi yakni dengan menggunakan dokumen. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life historis), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁶⁹ Teknik metode dokumentasi diawali dengan menghimpun, memilih dan mengkategorikan dokumen penting sesuai data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, hasil dokumentasi ini berupa foto pada saat layanan operasional Si Jembhling sedang berjalan.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceriterakan kepada orang lain. Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data menurut model Miles dan Huberman dilakukan dengan empat langkah, yaitu⁷⁰:

⁶⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* hlm. 124.

⁷⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* hlm.130-142

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah ke empat dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.



BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian

1. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas

Kementerian Agama Kabupaten Banyumas merupakan salah satu kementerian yang ada di Kabupaten Banyumas yang mengurus tentang urusan agama di kota Banyumas, yang meliputi masalah perkawinan, kemasjidan, urusan Haji, pendidikan madrasah mulai RA, MI, MTS, MA dan Perguruan Tinggi Islam, selain itu juga pengajaran pendidikan agama Islam di sekolah-sekolah umum. Kementerian Agama ini beralamat di Jl. Mayjen DI Panjaitan No. 1, Purwokerto Kidul Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas 53147.

Tugas pokok Kementerian Agama adalah melaksanakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang agama. Tugas tersebut dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional yang menyebutkan bahwa sasaran yang hendak dicapai dari pembangunan bidang agama adalah: (1) Peningkatan kualitas pelayanan dan pemahaman agama serta kehidupan beragama. (2) peningkatan kerukunan intern dan antar umat beragama. Secara umum peta keagamaan di Kabupaten Banyumas setiap tahunnya.

Tabel 4.1
Data Penduduk Berdasarkan Pemeluk Agama Kabupaten
Banyumas

Agama							Jumlah Penduduk
Islam	Kristen	Katolik	Hindu	Budha	Kong Hucu	Lain -lain	55.021
53.770	788	438	2	17	0	6	

Di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, terdapat beberapa unit kerja yang mengurus berbagai macam urusan agama, diantaranya yaitu:

- a. Sub bagian Tata Usaha
- b. Seksi Pendidikan Madrasah
- c. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
- d. Seksi Pendidikan Agama Islam
- e. Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh
- f. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
- g. Penyelenggara Zakat dan Wakaf
- h. Seksi Gara Katolik
- i. Seksi Gara Kristen
- a. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas

Pada zaman pemerintahan Hindia Belanda, Urusan Agama diabaikan. Oleh Departemen Pengajaran, agama dijadikan peribadatan dan kerohanian belaka, dan untuk ikut mencampuri urusan ketatanegaraan ditutup bahkan kalau mungkin diperalat untuk memperkuat penjajahan. Demikianlah hingga berabad-abad lamanya maka menjadi tidak heran apabila pemeluk agama Islam mengalami kemunduran.

Sekolah-sekolah pemerintah tidak diperkenankan mengajarkan agama. Hanya sekolah yang didirikan oleh rakyat itu sendiri yang diperkenankan mengajarkan agama Islam walaupun mengalami hambatan-hambatan. Pada permulaan kebangkitan Asia Timur, umat Islam diadu domba. Masjid-masjid dan tempat pernikahan dilarang untuk rapat dan permusyawaratan umat Islam. Pada masa pendudukan Jepang para alim ulama dibutuhkan dan dihormati sekadar untuk diperalat guna memperkuat kedudukannya. Oleh sebab itu maka Jepang mengadakan Kementerian Pengajaran di Jakarta dan urusan agama berada didalamnya.

Sejak 1 April 1044 pada tiap daerah karesidenan, didirikan kantor agama dan sebagai kepalanya diambil dari para ulama yang mempunyai pengaruh besar. Di karesidenan Banyumas tiada ketinggalan pula didirikan kantor agama yang dikepalai oleh K.H. Abu Dardiri yang diberi tugas membuat rencana pekerjaan urusan agama. Berdasarkan kepercayaan Jepang, karesidenan Banyumas mengambil kesempatan menghadap ke Jakarta guna mengusulkan pengangkatan guru agama untuk 124 Sekolah Rakyat di daerah Banyumas. Usul tersebut dikabulkan dengan syarat bahwa gaji guru agama tersebut menjadi beban kabupaten yang mewilayahi Sekolah Rakyat tersebut. Sesudah proklamasi kemerdekaan, dibentuklah Komite Nasional Indonesia (KNIP) dan tiap daerah karesidenan didirikan Komite Nasional Indonesia Daerah (KNID). Fraksi Islam KNID Banyumas yang dipimpin oleh ketuanya yaitu Bapak Noto Suwiryo dan didukung Bapak K. Mukhtar memandang perlu dibentuknya Departemen Agama agar urusan agama yang pengelolaannya ditangani beberapa kementerian saat itu, dapat diurus oleh satu kementerian yaitu Kementerian Agama. Pandangan tersebut akan diusulkan pada rapat KNI Pusat yang akan datang. Pada tanggal 24 sampai 28 November 1945 diadakannya sidang KNI Pusat yang dihadiri oleh PJM Presiden, PJM Wakil Presiden, PJM Menteri-Menteri, dan urusan KNI di seluruh Jawa.

Pada tanggal 26 November 1945, dimana rapatnya bertempat di Fakultas Kedokteran di Salemba, utusan karesidenan Banyumas yang terdiri atas K.H Abu Dardiri, K.H Saleh Suaedy, dan M. Soekoso Wirjasaputro, di samping mengusulkan supaya diadakannya pemilihan kepada desa di seluruh Jawa dan Madura dengan orang-orang yang berjiwa replubiken juga mengusulkan agar tidak mengesampingkan urusan agama, maka diusulkannya pula agar diadakannya Kementerian Agama. Usul tersebut mendapat sambutan hangat dari pemerintah dan pada tanggal 3 Januari 1946 secara resmi

diumumkannya lewat radio bahwa pemerintah telah membentuk Kemeterian Agama dengan Menteri Agama yang pertama yaitu K.H Rasjidi.

Berangkat dari uraian tersebut maka di Karesidenan Banyumas juga didirikan Kantor Urusan Agama Karesidenan Banyumas yang bertempat di Purwokerto. Sesuai dengan perkembangan di tiap kabupaten pun dibentuk pula, berproses terus akhirnya bernama Kantor Departemen Kabupaten termasuk Kandepag Kabupaten Banyumas. Berdasarkan Surat Edaran Sekretariat Jenderal Kementerian Agama RI Nomor:ND/SJ/19/2010 tanggal Februari 2010 hal perubahan penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama.

b. Visi Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas

VISI:

“Terwujudnya Masyarakat Banyumas yang TAAT BERAGAMA, RUKUN, CERDAS DAN SEJAHTERA LAHIR BATIN dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong”

MISI:

1. Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama.
2. Menetapkan kerukunan intra dan antar umat beragama.
3. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.
4. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan dan potensi ekonomi keagamaan.
5. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang berkualitas dan akuntabel.
6. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum dan pendidikan keagamaan.

7. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya.

c. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas

1. Kepala Kemenag Kabupaten Banyumas : Drs. H. Akhsin Aedi, M. Ag.

2. Kasubag Tata Usaha : H. Ibnu Asaddudin, S. Ag.,M.Pd.

3. Kasi Bimas Islam : H. Afifudin Idrus, S.Ag.,M.Pd.I.

4. Kasi Pendidikan Madrasah : H. Edi Sungkowo, S.Pd.,M.Pd.

5. Kasi PHU : Drs. Purwanto Hendro P.

6. Kasi Pontren : H. Nauval Iskandar, S.H.I.

7. Kasi Pais : Agus Setiawan, S.Sos.I.

8. Gara Kristen : Wahyu Ibnugroho, S.E.

9. Gara Katolik : Drs. Purnomo.

10. Gara Zawa : H.M.Wahyu Fauzi Aziz, S.H.,Msi.

d. Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kab, Banyumas

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah Kabupaten Banyumas berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi Jawa Tengah dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana diatas, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di kabupaten Banyumas.
2. Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang haji dan umroh
3. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan.
4. Pembinaan kerukunan umat beragama.

5. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi.
6. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program, dan
7. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di kabupaten Banyumas.

2. Sistem Informasi Jemput Bola Haji Keliling (Si Jembhling)

a. Mobil Si Jembhling

Si jembhling atau sistem informasi jemput bola haji keliling merupakan sebuah pelayanan yang menggunakan sebuah mobil operasional. Mobil berwarna biru tua yang diberi tulisan “Sistem Informasi Jemput Bola Haji Keliling SIJEMBHLING Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas” sebagai tanda kenal sebagai mobil operasional pelayanan kepada masyarakat. Mobil yang ber plat warna merah yang menandakan bahwa mobil ini merupakan mobil milik pemerintah dimana digunakan untuk kebutuhan layanan kepada masyarakat. Di dalam mobil ini terdapat sebuah seperangkat komputer dan meja untuk pelayanan. Dimana ada tiga petugas di dalamnya pada saat pelayanannya yakni petugas operator si jembhling, petugas bank dan supir. Mobil operasional ini digunakan sesuai jadwal yang sudah ada. Jadi mobil ini berkeliling ke KUA-KUA setempat yang sudah ditentukan atau digunakan untuk melakukan jemput bola ke rumah jamaahnya langsung.

b. Asal Si Jembhling

Sistem Informasi Jemput Bola Haji Keliling (Si Jembhling) merupakan salah satu program kerja dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Terobosan baru yang diluncurkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Banyumas demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan

haji. Si Jembhling di resmikan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas pada tanggal 1 Maret 2021.

”Untuk peresmian Si Jembhling waktu itu diresmikan langsung oleh kepala kantor Bapak Drs. H. Akhsin Aedi pada tanggal 1 Maret 2021 dan disaksikan oleh Kasubag TU Kemenag Banyumas yakni Bapak H. Ibnu Asaddudin, S.Ag. M.Pd, lalu saya sendiri Kepala Seksi PHU (Bapak Drs. Purwanto Hendro P), para perwakilan pengurus KBIHU, perbankan BPS/BPIH dan calon jamaah haji di depan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas”⁷¹

Si Jembhling merupakan sistem jemput bola haji keliling memberikan segala pelayanan haji dengan metode keliling dengan menggunakan sebuah mobil yang berkeliling ke berbagai kecamatan. Si Jembhling beroperasi empat kali dalam seminggu yakni hari senin sampai hari kamis dan beroperasi ke berbagai kecamatan. Si jembhling ini sebut sebagai sistem informasi yakni fokusnya ke layanan jemput bolanya juga menggunakan aplikasi tetapi tidak menggunakan aplikasi khusus melainkan dengan sebuah transportasi. Fungsinya untuk mempermudah pelayanan.

Asal mula diciptakannya Si Jembhling ini yakni berkaitan inovasi baru pada saat pandemi covid-19 yang merupakan produk kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas yang bertujuan mempermudah pelayanan kepada masyarakat yang jauh dari kantor kementerian agama kabupaten Banyumas agar tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor cukup mendatangi si jembhling saja di KUA yang sudah ditetapkan atau bisa menghubungi langsung untuk melakukan jemput bola ke rumah. Si jembhling ini juga merupakan pelayanan dimana sangat membantu dalam proses pelayanan pada masa pandemi covid-19. Seperti yang dijelaskan dalam wawancara dengan Bapak Purwanto Hendro dibawah ini:

⁷¹Hasil wawancara dengan Bapak Drs. Purwanto Hendro P selaku subjek Manajemen Pelayanan Si Jembhling, Sumpiuh, pada tanggal 9 Agustus 2021. Wawancara ini melalui via online (video call) dikarenakan masih dalam masa PPKM.

*“Asal mula di jembhling itu ya pertama karna ada kaitannya sama pandemi ya karna itu kami ingin mengeluarkan inovasi baru dimana bisa mendekatkan jamaah dan mempermudah jamaah. Lalu inovasi ini direspon oleh pimpinan jadi si jembhling bisa meluncurkan. Dan ini udah masuk dalam regulasi PMA No.13 Tahun 2021 pasal 8 yaitu yang kaitannya dengan layanan keliling”.*⁷²

Jadi si jembhling ini memang diperuntukan untuk layanan publik khusus haji yang melayani secara berkeliling atau melakukan jemput bola ke rumah calon jamaah. Saat pandemi saat ini memang si jembhling ini merupakan inovasi yang sangat cocok untuk memudahkan masyarakat.

c. Elemen-Elemen Sistem Informasi Si Jembhling

Sistem informasi terdiri dari elemen-elemen yang terdiri dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, dan data.

a) Manusia

Manusia merupakan komponen/elemen utama untuk keberhasilan operasional sistem informasi. Dalam Si Jembhling ini sumber daya manusia terdiri dari:

- Jamaah haji yakni sebagai orang yang menggunakan sistem informasi yang dihasilkan atau yang menerima pelayanan Si Jembhling.
- Operator Si Jembhling yakni orang yang menjalankan dan mengendalikan pada saat pelayanan si jembhling sedang berjalan. Operator si jembhling ini bertugas melayani, mencatat, menginput data jamaah, dan juga sebagai pengemudi mobil operasional si jembhling.
- Petugas Bank yakni seorang pegawai bank yang ditugaskan untuk melayani jamaah dalam bidang keuangan. Petugas bank ini bertugas menginput data jamaah untuk melakukan transaksi pendaftaran haji.

⁷²Hasil wawancara dengan Bapak Purwanto Hendro selaku koordinator si jembhling. Sumpiuh . Pada tanggal 9 Agustus 2021. Wawancara ini dilakukan via online karna masih dalam masa PPKM.

b) Perangkat Keras

Perangkat keras mencakup seluruh alat dan material fisik yang digunakan dalam pemrosesan informasi. Dalam Si Jembhling ini perangkat keras yang digunakan yaitu:

- Sistem Komputer yang terdiri dari CPU, keyboard, mouse, komputer. Dalam si jembhling sistem perangkat komputer ini berfungsi untuk menginput data-data jamaah dengan menggunakan fitur-fitur yang ada. Dalam komputer yang digunakan si jembhling terdapat akses-akses untuk melayani berbagai macam layanan. Seperti akses pemrosesan *entry* pendaftaran jamaah haji menggunakan aplikasi siskohat.
- Pemindai Sidik Jari
Pemindai sidik jari atau *fingerprint scanner* adalah perangkat keras yang digunakan si jembhling untuk proses pendaftaran haji dimana digunakan untuk pendataan identitas jamaah.

c) Perangkat Lunak

Perangkat lunak terdiri dari seluruh rangkaian instruksi pemrosesan informasi. Berikut adalah contoh perangkat lunak:

- Perangkat lunak sistem, seperti program sistem operasional. Si Jembhling menggunakan sistem operasional Windows yang berfungsi mengendalikan dan mendukung operasional sistem informasi.
- Perangkat lunak aplikasi, yang merupakan program yang memberikan arahan mengenai pemrosesan untuk penggunaan komputer tertentu oleh pengguna akhir. Perangkat lunak aplikasi yang digunakan si jembhling dalam pelayanannya yakni aplikasi yang bernama SSKOHAT.

d) Data

Data mengenai transaksi harus dicatat dan disiapkan untuk pemrosesan oleh aktivitas masukan. Bentuk masukan dalam Si

Jembhling ini berupa aktivitas *entry* data seperti pencatatan dan pengeditan data jamaah di aplikasi siskohat.

d. Produk pelayanan Si Jembhling

Si jembhling ini memberikan banyak pelayanan terhadap masyarakat perihal haji dan umroh. Seperti yang dijelaskan dalam wawancara dengan Bapak Purwanto Hendro dibawah ini:

*“Si jembhling punya beberapa jenis pelayanan mba seperti pendaftaran haji, konsultasi haji, pembatalan haji, penggabungan mahram, pelimpahan porsi, rekomendasi passport, pengajuan pendampingan haji dan juga itu mutasi pemberangkatan haji. Pelayanan itu bisa dilakukan melalui si jembhling ini mba”.*⁷³

Dari penjelasan diatas bisa dijelaskan bahwa ada beberapa pelayanan yang bisa di dapatkan menggunakan Si Jembhling ini, yakni

1. Pendaftaran Haji

- Syarat Pendaftaran Haji

- a. Setoran Awal BPIH
- b. Fc. KTP
- c. Fc. KK
- d. Fc. Akta kelahiran/Akta nikah/Ijazah
- e. Foto berwarna dengan ketentuan:

- Latar belakang putih
- Menggunakan busana muslim/muslimah, warna pakaian/kerudung bukan warna putih.
- Tidak menggunakan kacamata/topi/peci
- Tampak wajah 80%.

2. Pembatalan Haji

- Syarat pembatalan haji

⁷³Hasil wawancara dengan Bapak Purwanto Hendro selaku operator si jembhling. Sumpiuh . Pada tanggal 9 Agustus 2021. Wawancara ini dilakukan via online karna masih dalam masa PPKM.

- Membuat surat pernyataan pembatalan haji bermaterai Rp. 6000.
- Membawa bukti setoran awal BPIH
- Membawa bukti SPPH
- Fotocopy Rekening Tabungan Haji
- Fotocopy legalisir KTP (Dindukcapil)
- Fotocopy legalisir KK (Dindukcapil)
- Fotocopy legalisir Akta Kelahiran (Dindukcapil)/Akta nikah (legalisir KUA)/Ijazah (legalisir lembaga).
(Jika pembatalan karena meninggal dunia ditambah point” dibawah ini)
- Fotocopy Surat Keterangan Kematian dari Desa/ Kelurahan dan dilegalisir.
- Fotocopy legalisir KTP Ahli Waris (Dindukcapil)
- Fotocopy legalisir Akta Lahir (jika ahli waris hubungan orang tua dan anak) atau Akta Nikah (jika ahli waris hubungan suami istri)
- Fotocopy Surat Keterangan Ahli Waris (Rekening pada Bank yang sama dan bukan rekening haji)
- Surat kuasa bermaterai Rp. 6000 apabila Ahli Waris lebih dari satu orang.

3. Konsultasi Haji

Konsultasi haji ini bisa dikatakan sebagai sumber informasi bagi jamaah yang memang membutuhkan informasi hajinya. Seperti cek pemberangkatan haji, menanyakan seputar biaya haji, dan permasalahan-permasalahan lainnya.

4. Penggabungan

Penggabungan haji yaitu penggabungan antara jamaah dengan keluarganya. Seperti misal ada seorang suami yang sudah mendaftar haji pada tahun 2014, lalu kemudian istrinya mendaftar

haji pada tahun 2021. Nanti sang istri ini bisa mengajukan penggabungan untuk bisa diberangkatkan bareng bersama suaminya. Syaratnya yakni sebagai berikut:

5. Pelimpahan Porsi

Pelimpahan porsi ini yakni suatu keadaan dimana calon jamaah melimpahkan nomor porsi hajinya kepada ahli warisnya dengan sebab tertentu yakni calon jamaah haji tersebut meninggal dunia sebelum melaksanakan haji atau calon jamaah haji mendapati musibah yang membuatnya cacat permanen. Maka dari itu agar tidak hangus nomor porsinya lebih baik dilimpahkan kepada ahli warisnya. Syarat pelimpahan porsi, yakni:

- Membuat surat pengajuan pelimpahan porsi.
- Salinan Akta Kematian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (jika meninggal dunia)
- Keterangan dari Rumah sakit Pemerintah tentang cacat permanen (jika cacat permanen).
- Menyerahkan bukti setoran awal atau setoran lunas BPIH.
- Menyerahkan bukti Surat Keterangan Tanggung Jawab Mutlak yang ditandatangani oleh Jamaah haji pelimpahan porsi.
- Menyerahkan Surat Kuasa Penunjukan Pelimpahan Porsi yang ditanda tangani oleh suami/istri/ayah/ibu/anak kandung/saudara kandung yang diketahui RT,RW, dan Lurah/Kepala Desa.
- Fotocopy legalisir KTP, KK, Akta kelahiran, atau bukti lain. (Dokumen Asli harus ditunjukkan kepada petugas)
- Penerima pelimpahan porsi telah berusia 12 tahun.
- Penerima pelimpahan porsi membuat rekening haji pada bank yang sama.
- Penerima Pelimpahan mengisi surat pendaftaran pergi haji (SPPH).

6. Pembuatan surat rekomendasi passport

Dokumen persyaratan pengajuan rekomendasi passport haji reguler:

1. Fotocopy setoran awal/ pelunasan BPIH
2. Fotocopy KTP
3. Fotocopy KK
4. Fotocopy Akta Kelahiran/Akta nikah/Ijazah

Dokumen persyaratan pengajuan rekomendasi passport Umroh dan Haji khusus:

1. Surat pengantar dari PT/Biro tentang Permohonan Rekomendasi Pembuatan Passport ditunjukkan kepada kepala kantor kementerian agama kabupaten Banyumas.
 2. Fotocopy Surat Keputusan Menteri Agama RI tentang ijin PT/Biro sebagai penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh yang masih berlaku.
 3. PT. Cabang harus menyertakan Keputusan KaKanwil Kemenag Provinsi.
 4. Fotocopy KTP, KK, Akte Nikah/ Akte kelahiran/Ijazah
 5. Surat Kuasa bermaterai Rp.6000 (Apabila jamaah memberi kuasa kepada PT/Biro)
 6. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas nantinya akan memberikan rekomendasi hanya untuk calon jamaah umrah/haji/haji khusus yang bertempat tinggal di Banyumas.
- ## 7. Pengajuan pendampingan haji

Pengajuan pendampingan ini biasanya diperuntukan bagi calon jamaah haji lansia. Yang dimaksud jamaah haji lansia adalah calon jamaah haji usia minimal 65 tahun/ 85 tahun/ 95 tahun pada saat keberangkatan. Calon jamaah haji lansia bisa mengajukan satu orang pendamping dengan hubungan keluarga suami/istri dan anak

kandung, setelah jemaah haji lansia tersebut masuk dalam berhak lunas ditahap pertama dan melunasi pada tahap pertama.

Persyaratan pengajuan pendamping lansia:

- Memiliki hubungan keluarga Suami/Istri dan anak kandung
- Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sesuai domisili
- Fotocopy KTP dan KK jemaah lansia dan pendamping dilegalisir
- Fotocopy dokumen yang menunjukkan hubungan keluarga dilegalisir (akte kelahiran dan atau buku nikah)
- Fotocopy bukti setoran lunas BPIH Lansia
- Fotocopy bukti setoran awal BPIH pendamping
- Fotocopy paspor (jika sudah ada).

8. Pengajuan mutasi pemberangkatan haji

Mutasi pemberangkatan haji adalah perpindahan calon jemaah haji dari daerah ke daerah yang lain, dengan alasan yang diperkenankan hanya 3 yaitu:

1. Alasan pindah domisili, dibuktikan dengan KTP/Surat keterangan pengganti KTP
2. Alasan perpindahan kerja/dinas, dibuktikan dengan SK Mutasi kerja
3. Alasan penggabungan mahram, suami-istri atau anak-orangtua.

Jenis mutasi ada 3 yakni mutasi antar kabupaten/kota dalam satu provinsi, mutasi antar provinsi dalam satu embarkasi dan mutasi antar embarkasi. Syarat-syarat dari masing-masing tersebut yakni:

a) Mutasi antar Kabupaten/Kota dalam satu provinsi

Berkas persyaratan:

- Surat permohonan calon jemaah haji
- Fotocopy BPIH Pelunasan
- Fotocopy KTP dan KK

- Fotocopy surat mutasi kerja (untuk alasan pindah kerja)
- Fotocopy buku nikah/akte kelahiran (untuk alasan penggabungan)

b) Mutasi antar Provinsi dalam satu embarkasi

Berkas persyaratan:

- Surat permohonan calon jamaah haji
- Surat pelunasan asli warna biru (untuk penerbangan)
- Fotocopy KTP dan KK
- Fotocopy surat mutasi kerja (untuk alasan pindah kerja)
- Fotocopy buku nikah / akte kelahiran (untuk alasan penggabungan)
- Surat rekomendasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota asal
- Surat rekomendasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi asal

c) Mutasi antar provinsi antar embarkasi

Berkas persyaratan:

- Surat permohonan calon jamaah haji
- BPIH Pelunasan asli 4 lembar
- Fotocopy KTP dan KK
- Fotocopy surat mutasi kerja (untuk alasan pindah kerja)
- Fotocopy buku nikah / akte kelahiran (untuk alasan penggabungan)
- Pas photo haji ukuran 3x4 cm sebanyak 10 lembar dan ukuran 4x6 cm sebanyak 5 lembar
- Surat rekomendasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota asal
- Surat rekomendasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi asal

B. Manajemen Pelayanan Sistem Informasi Jemput Bola Haji Keliling (SI JEMBHLING)

Manajemen merupakan hal yang sangat penting bagi semua kegiatan. Manajemen ini juga sangat penting untuk keberhasilan suatu instansi. Contohnya dalam manajemen pelayanan sebuah instansi pemerintahan. Manullang mendefinisikan manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan daripada sumber manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Berdasarkan pengertian manajemen dan pelayanan diatas dapat ditarik sebuah pengertian manajemen pelayanan yakni suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.⁷⁴ Dikatakan juga menurut Bpk Drs. Purwanto Hendro P mengartikan manajemen pelayanan dalam pelayanan Si Jembhling ini seperti berikut:

“Ya manajemen pelayanan si jembhling kita ini merencanakan, bvmengorgansisasikan, mengkondisikan dan pengawasan terkait dengan pelayanan haji, seperti pendaftaran haji ya dimulai dari penerimaan berkas jamaah sempat mendapatkan nomor porsi, kemudian menetapkan prosedur pelayanan sampai akhir yang berujung membuat laporan rekap pelayanan”⁷⁵

Untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai si jembhling memiliki beberapa unsur-unsur yang menjadi sebuah sarana manajemennya yakni yang terdiri dari:

1. Man

⁷⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*.....hlm.1-4

⁷⁵Hasil wawancara dengan Bapak Purwanto Hendro selaku koordinator si jembhling. Sumpiuh . Pada tanggal 9 Agustus 2021. Wawancara ini dilakukan via online karna masih dalam masa PPKM.

Man yakni sumber daya manusia yang melakukan kegiatan manajemen dan produksi. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul karena adanya orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan. Dalam si jembhling ini unsur *Man*/sumber daya manusianya terdiri dari Operator Si Jembhling, Jamaah Haji, Petugas Bank.

2. *Money*

Money yaitu faktor pendanaan atau keuangan. Unsur pendanaan pada si jembhling ini berasal dari APBN dimana dana ini digunakan untuk seluruh keperluan pelayanan. Seperti untuk perawatan mobil operasional, bensin, dan membeli alat-alat tulis.

3. *Materials*

Materials yaitu berhubungan dengan produk yang di tawarkan. Produk pelayanan Si jembhling yang ditawarkan yakni layanan pendaftaran haji, konsultasi haji, pembatalan haji, penggabungan, pelimpahan porsi, pembuatan surat rekomendasi passpor dan lain-lain.

4. *Machine*

Machine yaitu mesin pengolah atau teknologi yang dipakai. Mesin ini digunakan untuk memberikan kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja. Mesin yang digunakan dalam pelayanan ini yaitu menggunakan mobil operasional dengan dibantu aplikasi khusus pelayanan haji.

5. *Method*

Method yaitu tata cara melakukan kegiatan manajemen secara efektif dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran agar tercapai suatu tujuan akan dituju. Si jembhling beroperasi dengan melakukan kegiatan berkeliling ke berbagai kecamatan atau melakukan jemput bola ke rumah jamaahnya langsung untuk memberikan pelayanan sesuai yang diminta jamaah.

6. *Market*

Market, yaitu tempat untuk memasarkan produk yang telah dihasilkan. Tempat untuk memasarkan produk pelayanan Si Jembhling yaitu di KUA-KUA yang telah ditentukan atau di rumah-rumah para jamaah jempot bola haji.

Dalam si jembhling ini manajemen pelayanannya sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen yang ada sesuai dengan teori manajemen secara umum. Manajemen pelayanan si jembhling terdiri dari berbagai proses dari tahapan-tahapan tertentu guna untuk mencapai tujuan. Fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Proses atau tahapan-tahapan tersebut sebagaimana menurut Nickels, McHugh and McHugh terdiri dari empat fungsi, yaitu:

1. *Planning* (Perencanaan)

Planning atau perencanaan yaitu proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan dimasa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi. Perencanaan dalam pelayanan si jembhling ini dibuat sebagai upaya untuk merumuskan apa yang sesungguhnya ingin dicapai oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas serta bagaimana sesuatu yang ingin dicapai tersebut dapat diwujudkan melalui serangkaian rumusan rencana kegiatan yang telah di rancang. Rumusan rencana kegiatan dalam perencanaan manajemen pelayanan si jembhling ini adalah sebagai berikut:

a. Penganggaran

Penganggaran adalah proses perencanaan dengan diatur sedemikian rupa agar kebutuhan disajikan dengan format nmerik serta tertera sebagai satuan keuangan mencakup semua aktivitas korporasi bagi suatu era pada hari-hari selanjutnya. Dapat diartikan juga penganggaran itu sebagai *budget*, *budget* merupakan perencanaan

pendanaan berkala dan dijalankan menurut rencana-rencana kegiatan melalui kesepakatan bersama.⁷⁶ Dalam si jembhling, penganggaran bertujuan untuk memenuhi kebutuhan guna berjalannya pelayanan. Penganggaran ini merupakan modal awal yang digunakan untuk memulainya pelayanan si jembhling dan didapatkan dari APBN dimana digunakan untuk membeli kebutuhan/keperluan pelayanan. Kebutuhan pelayanan tersebut yakni seperti alat transportasi, meja pelayanan, banner, dan lain-lainya.

Jadi dalam Si Jembhling ini fungsi perencanaan bukan saja menetapkan tindakan apa saja yang harus dikerjakan tetapi juga dalam fungsi perencanaanya sudah termasuk didalamnya penetapan budget. Karena pelayanan Si Jembhling ini masuk dalam ranah pelayanan masyarakat di bawah instansi pemerintahan maka segala budget atau anggaran berasal dari APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Indonesia). Penganggaran untuk Si jembhling ini diajukan melalui dengan melampirkan beberapa hal, seperti yang dikatakan pak Suwarto di bawah ini:

*“Untuk penganggaran sih ya paling melampirkan SPPD (Surat Tugas Perjalanan Dinas), risalah perjalanan dinas, lembar bukti SPPD yang telah ditanda tangani, paling itu sih. Nanti penganggarnya juga digunain untuk berlangsungnya pelayanan si Jembhling setiap jadwalnya”.*⁷⁷

Penganggaran atau budgeting si jembhling tidak terlalu rumit karna dari segi kebutuhanpun tidak terlalu banyak seperti untuk keperluan bensin, makan untuk petugas, perawatan transportasinya, dll. Dijelaskan lagi juga oleh bapak Suwarto dalam wawancara dan berkata:

“Lebih untuk kebutuhan per berangkatnya sih mba, untuk biaya awal paling untuk beli mobil operasional trus banner, banner terkait si jembhling itu yang dipake pas peresmian pertama,

⁷⁶Ahmad Nurhadi dan Aidil Amin Effendy, *Penganggaran Perusahaan* (Tangerang Selatan: Unpan Press, 2020), hlm. 15.

⁷⁷Hasil wawancara dengan Bapak Suwarto selaku operator si jembhling. Purwokerto . Pada tanggal 14 Oktober 2021.

*selain itu ya untuk bensin, makan, dan perawatan paling juga kebutuhan yang mendadak seperti untuk membeli alat tulis, stempel, dan lainnya, jadi itungannya itu sesuai per berangkatnya lah”.*⁷⁸

Dari penjelasan dari bapak Suwarto dapat diketahui untuk penganggaran si jembhling ini ada kebutuhan yang memang dibutuhkan untuk keperluan modal awal seperti contohnya mobil operasional kemudian untuk keperluan selanjutnya itu per berangkatnya itu seperti bensin, makan dan perawatan mobil operasional.

Tabel 4.2
Tabel Penganggaran/*Budgeting* Si Jembhling

No	Kebutuhan
1.	Mobil Operasional Si Jembhling
2	Banner
3	Bensin
4	Makan untuk petugas
5	Perawatan mobil operasional
6	Kebutuhan lainnya

b. Menetapkan tujuan/target pelayanan

Menetapkan tujuan secara sederhana dapat diartikan bahwa setiap organisasi memiliki satu tujuan akhir. Tujuan Si jembhling yang ingin dicapai adalah pemenuhan akan kebutuhan masyarakat dan meningkatkan pelayanan haji terhadap masyarakat khususnya calon jamaah haji dalam kepengurusan haji. Si jembhling melakukan jemput bola haji dimana sangat memudahkan masyarakat khususnya yang jauh dari kota agar tetap bisa melakukan pendaftaran haji atau pelayanan lainnya. Seperti yang dikatakan bapak Dr. Purwanto Hendro dibawah ini:

⁷⁸Hasil wawancara dengan Bapak Suwarto selaku operator si jembhling. Purwokerto. Pada tanggal 14 Oktober 2021.

“Tujuan di luncurkannya Si Jembhling ini ya jelas untuk meningkatkan pelayanan haji yang lebih mudah pastinya karna kan mereka tidak perlu datang jauh-jauh ke Purwokerto jadi kita yang mengunjungi calon jamaah haji di KUA-KUA yang sudah ditentukan, ya sesuai dengan visi misinya itu meningkatkan layanan dan inovasi karna kita sebagai pelayan publik ya lebih untuk memudahkan jamaah calon haji tujuannya”⁷⁹

Target pelayanan si jembhling yakni masyarakat sekitaran Banyumas dimana yang jauh dari kota dan membutuhkan pelayanan haji. Masyarakat atau calon jamaah haji bisa mendapatkan segala pelayanan atau sekedar mencari informasi mengenai perhajian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Jadi target pelayanan si jembhling ini melalui masyarakat/calon jamaah haji diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan inovasi terbaru dari kantor ini. Dan inovasi ini dapat membangun kepercayaan masyarakat/calon jamaah haji terhadap pelayanan di kantor Kementerian Agama Banyumas ini. Jadi target si Jembhling ini adalah:

- Meningkatkan kualitas pelayanan (yang lebih mudah) di kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas
- Meningkatkan kepuasan masyarakat/calon jamaah haji
- Memberikan kemudahan terhadap masyarakat calon jamaah haji

Target diatas sudah direalisasikan dengan baik dan dibuktikan dari pengakuan salah satu jamaah Ibu Musliah seperti dibawah ini:

“Sangat memudahkan mba sangat membantu dari pihak-pihak kami istilahnya orang desa yah, yang sudah tua-tua daripada jauh-jauh kesana kaya gitu, itu sangat membantu sekali. Kaya orang-orang desa sini itukan lebih cepet lebih dekat jadi hemat biaya juga ga harus ngebis atau apalah

⁷⁹Hasil wawancara dengan Bpk. Dr. Purwanto Hendro. Sumpiuh . Pada tanggal 9 Agustus 2021. Wawancara ini dilakukan via online karna masih dalam masa PPKM.

*jauh-jauh kesana. Kalo sudah dekat kan sudah bagus lah penanganannya juga bagus semuanya”.*⁸⁰

c. Menetapkan jadwal pengoperasional Si Jembhling

Jadwal menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pembagian waktu berdasarkan rencana pengaturan urutan kerja, daftar atau tabel kegiatan atau rencana kegiatan dengan pembagian waktu pelaksanaan yang terperinci.⁸¹ Jadwal si jembhling dikategorikan menjadi dua, yakni jadwal terstruktur dan tidak terstruktur.

1. Jadwal terstruktur

Jadwal struktur ini yakni jadwal yang memang sudah di sepakati dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas ini dengan waktu yang sudah ditentukan. Si jembhling beroperasi empat kali dalam seminggu dari hari senin sampai kamis pukul 09:00 – 14:00 WIB. Tempat tujuan Si jembhling dalam jadwal terstruktur ini yakni KUA sebagai stand pelayanannya. Tapi dalam keadaan covid-19 ini terkadang memang si jembhling ini tidak beroperasi karena adanya peraturan pemerintah untuk membatasi pelayanan terhadap masyarakat. Jadwal ini dijelaskan oleh Bapak Drs. Purwanto Hendro seperti dibawah ini:

*“Ya si jembhling ini untuk meningkatkan pelayanan di masyarakat yang jauh dari kota dan kami tempatkan di wilayah kawedanan ajibarang standby nya di KUA Cilongok untuk hari senin, kemudian untuk hari selasa di KUA kawedanan Jatilawang, hari rabu di KUA kecamatan Sumpiuh, hari kamis itu di KUA kecamatan Banyumas, jadi hanya empat hari operasionalnya dimulai jam 09:00-14:00 WIB, selama empat hari itu kita berkeliling ke KUA tersebut untuk melayani masyarakat”.*⁸²

Berikut tabel jadwal pengoperasional Si Jembhling Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

⁸⁰Hasil wawancara dengan Ibu Muslih selaku jamaah. Sumpiuh. Pada tanggal 21 November 2021.

⁸¹Kamus Besar Bahasa Indonesia

⁸²Hasil wawancara dengan Bpk. Drs. Purwanto Hendro P . Sumpiuh . Pada tanggal 9 Agustus 2021. Wawancara ini dilakukan via online karna masih dalam masa PPKM.

Tabel 4.3

Jadwal Pengoperasian Si Jembhling

Senin	Selasa	Rabu	Kamis
Ajibarang (KUA Cilongok)	Jatilawang (KUA Jatilawang)	Sumpiuh (KUA Kecamatan Sumpiuh)	Banyumas (KUA Kecamatan Banyumas)

2. Jadwal tidak terstruktur

Jadwal tidak terstruktur ini maksudnya yakni jadwal yang pelayanannya tidak mengikuti jadwal terstruktur bahkan tempat pelayanannya pun tidak di KUA. Pengoperasional si jembhling ini mengikuti request dari jamaah yang memang membutuhkan pelayanan haji tetapi terhalang jarak antara rumah jamaah dengan KUA atau kantor kementerian agama kabupaten Banyumas. Itulah kenapa Si jembhling ini dikatakan sebagai sistem informasi karena memang bertujuan untuk mempermudah pelayanan.

“Ini kan namanya jemput bola jadi ya kalau ada request bisa nanti langsung datang kerumah jamaah. Karena itu kita langsung ke lokasi paling tidak pendaftar itu diringankan untuk jarak tempuh ke kantor karna dipelosok-pelosok, ada yang sampai lewat jalan yang rusak, becek, jauh jadi kami langsung bisa kesana buat melakukan pelayanan. Sehingga banyak sekali lah keuntungannya termasuk ya hemat biaya, hemat waktu, tapi ya itu paling tidak mereka sudah menghubungi kami terlebih dahulu, jadi nanti biasanya kami yang menjemput kesana bersama petugas bank nya”⁸³

d. Mempersiapkan kebutuhan layanan

Kebutuhan layanan si jembhling yakni segala kebutuhan yang diperlukan untuk kelancaran dalam pelayanan masyarakat. Bisa dikatakan sebagai sarana dan prasarana. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia sarana dan prasarana secara etimologi memiliki perbedaan, namun

⁸³Hasil wawancara dengan Bapak Suwanto selaku operator si jembhling. Sumpiuh . Pada tanggal 9 Agustus 2021. Wawancara ini dilakukan via online karna masih dalam masa PPKM.

keduanya memiliki keterkaitan yang sangat penting yakni sebagai alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakuka. Dengan demikian si jembhling ini diharapkan sesuai dengan rencana, jika sarana dan prasarana sudah tersedia. Kebutuhan layanan si jembhling ini ana beberapa yang dipaparkan dibawah ini:

1. Kebutuhan alat tulis kantor

Kebutuhan alat tulis kantor disini yakni untuk membantu kebutuhan dalam melayani jamaah dalam hal pemberkasan, tanda tangan, dan lainnya. Hal-hal tersebut pasti membutuhkan alat tulis.

Alat tulis kantor ini yakni seperti:

- Bolpoin/spidol/pensil
- Buku besar pendataan jamaah
- Stempel lembaga (Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas)
- Tipex, kertas hvs, dan streples
- Dll

Hal-hal diatas jelaskan juga dalam wawancara dengan Bapak Suwarto seperti dibawah ini:

*“Mempersiapkan kebutuhan layanan mba seperti alat tulis kantor ya seperti bolpoin, stempel, buku data haji. Jamaah kan biasanya tidak membawa alat-alat seperti ini padahal dipakai seperti untuk tanda tangan kan atau lainnya, jadi kita disini yang nyiapkan untuk kebutuhan seperti itu”.*⁸⁴

Jadi dapat disimpulkan bahwa kebutuhan kantor ini seperti buku-buku da alat-alat tulis untuk mencatat nama-nama jamaah haji yang mendapatkan pelayanan si jembhling ini. Buku besar ini berwarna kuning berisikan data jamaah yakni dari mulai tanggal pelayanannya, nama jamaah, alamat jamaah, nomor hp jamaah, keperluanya apa juga tanda tangan jamaah. Buku ini digunakan nantinya untuk membuat rekapan data jamaah yang akan dibuat sebuah laporan untuk di

⁸⁴Hasil wawancara dengan Bapak Suwarto selaku operator si jembhling. Purwokerto . Pada tanggal 14 Oktober 2021.

serahkan kepada Kepala Seksi yakni Bapak Drs. Purwanto Hendro yang kemudian di laporkan ke Kepala Kantor.

2. Kebutuhan Software dan Hardware

Menurut George M. Scoot software adalah program komputer yang fungsinya mengarahkan kegiatan pemrosesan komputer sedangkan hardware menurut Sanyoto Gondodiyoto adalah bagian dari sistem komputer yang bersifat fisik.⁸⁵ Dalam si jembhling pada proses pelayanannya membutuhkan alat-alat seperti software dan hardware karna itu sangat membantu dalam proses pelayanannya. Dijelaskan juga oleh Bapak Suwarto

“Ada kebutuhan software hardwarenya ya kaya alat-alat gitu lah untuk keperluan pelayanan, ada komputer, printer, terus ada aplikasi khusus buat pelayanan hajinya. Kita pake aplikasi SISKOHAT untuk softwarenya. Terus alat-alat hardwarenya itu tadi separangkat komputer dan teman-temannya”.⁸⁶

Jadi alat-alat ini yang mendukung berjalannya pelayanan si jembhling ini, bahkan menjadi hal yang sangat pokok yang di gunakan dalam melayani jamaah, seperti dibawah ini:

a) Software

Software memiliki beberapa golongan, salah satunya adalah program aplikasi yaitu program yang memang dibuat untuk aplikasi bidang tertentu. Dalam si jembhling ini aplikasi yang digunakan untuk keperluan pelayanannya yakni aplikasi yang bernama aplikasi SISKOHAT. Di dalam aplikasi siskohat ini ada beberapa yang bisa digunakan seperti menginput pendaftaran haji, info keberangkatan haji, dan lainnya.

⁸⁵Hersatoto Listiyono, “Fungsi Perencanaan pada Area Fungsional Jasa Informasi”, *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK* Volume XIII, No. 1, Januari 2008, Hlm. 22

⁸⁶Hasil wawancara dengan Bapak Suwarto selaku operator si jembhling. Purwokerto . Pada tanggal 14 Oktober 2021.

b) Hardware

Hardware yakni perangkat keras, dalam si jembhling perangkat yang digunakan yakni:

-Komputer dan CPU

Komputer ini digunakan untuk keperluan menginput data, pembuatan surat, dan kebutuhan lainnya. Kemudian untuk menyimpang rekapan-rekapan data dari calon jamaah haji.

-Printer

Printer ini digunakan untuk mencetak berkas-berkas penting milik jamaah. Seperti contoh dalam pendaftaran haji ada berkas-berkas penting yang memang harus dicetak untuk keperluan milik jamaah seperti bukti telah mendaftarkan diri sebagai calon jamaah haji dan lain sebagainya.

3. Kebutuhan fasilitas jamuan untuk jamaah

Si jembhling selain menyiapkan kebutuhan diatas juga menyiapkan jamuan untuk jamaah. Jamuan ini berupa kebutuhan minum dan cemilan. Si jembhling menyiapkan beberapa minuman seperti air mineral dan cemilan seperti permen-permen. Jamuan ini diperuntukan untuk jamaah yang ingin minum atau memakan cemilan pada proses pelayanan yang masih mengantri atau berlangsung. Seperti yang dipaparkan oleh Bapak Purwanto Hendro dalam wawancara dibawah ini:

*“Kita juga memberikan jamuan untuk jamaah seperti air minum atau cemilan, permen-permen dan snack-snack . Kan kadang masih mengantri jamaahnya nah itu ada jamaah yang mengambil air minum atau cemilan yang kami sediakan. Dan itu mungkin sepele ya tapi itu juga dibutuhkan jamaah”.*⁸⁷

Menyediakan jamuan ini memang tidak rutin selalu ada tetapi juga terkadang menyediakan tidak terlalu banyak sehingga ada beberapa jamaah yang memang tidak tahu bahwa si jembhling ini menyediakan

⁸⁷Hasil wawancara dengan Bapak Purwanto Hendro selaku koordinator si jembhling . Purwokerto. Pada tanggal 14 Oktober 2021.

jaman untuk jamaah. Seperti yang diceritakan oleh Bapak Eko Sugianto bahwa:

*“Waktu itu seingat saya tidak ada si mba tapi tidak tahu juga soalnya kan waktu itu saya datang kesana udah mau sore sekitar jam 2 siang, ya kalo ada mungkin sudah habis tapi pas saya waktu itu tidak ada. Untuk masalah jaman sih tidak terlalu masalah ya mba orang dilayani sangat baik juga sangat cukup membantu”.*⁸⁸

4. Kebutuhan pemotretan dan sidik jari

Dalam kebutuhan ini si jembhling menggunakan sebuah kamera dan alat scan sidik jari. Alat-alat ini diperlukan untuk kelengkapan data jamaah dalam pendaftaran haji. Pengambilan gambar jamaah dan sidik jari dilakukan oleh petugas operator si jembhling sendiri.

e. Menetapkan prosedur pelayanan

Menetapkan prosedur pelayanan dalam si jembhling adalah penentuan proses pelayanan yang akan berlangsung. Proses pelayanan si jembhling ini bisa dikatakan kumpulan beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan umum agar sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia prosedur adalah tahapan kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas. Menurut Susanto prosedur adalah aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.⁸⁹Prosedur pelayanan si jembhling memuat tata cara-tata cara dalam proses penyelenggaraan pelayanan, yang terdiri dari:

1. Tata cara pelayanan yang menyesuaikan jadwal operasional, yakni tata cara atau prosedur pelayanan ini segala aktivitasnya sesuai jadwal yang sudah ditentukan yakni dari hari senin- kamis. Pelayanan ini dilakukan di setiap KUA-KUA yang sudah dijadwalkan.

⁸⁸Hasil Wawancara dengan Bapak Eko Sugianto selaku jamaah. Sumpiuh .Pada tanggal 21 November 2021.

⁸⁹Shinta Dwi Prana Dewi, Moch Dzulkirom dan Dwi Atmanto, “Analisis Sistem dan Prosedur Akuntansi Penjualan dan Penerimaan Kas Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 21 No. 1 April 2015, hlm. 3

2. Tata cara atau prosedur pelayanan menyesuaikan request atau jemput bola, yakni tata cara pelayanan ini pelayanannya yang berdasarkan panggilan dari masyarakat. Pelayanan inilah yang dinamakan pelayanan jemput bola, dimana petugaslah yang akan mendatangi calon jamaah untuk melakukan pelayanan.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian atau *organizing*, yaitu proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi.⁹⁰ Dengan *organizing* dimaksud mengelompokkan kegiatan yang diperlukan, yakni penetapan susunan organisasi serta tugas dan fungsi-fungsi dari setiap unit yang ada dalam organisasi, serta menetapkan kedudukan dan sifat hubungan antara masing-masing unit tersebut. Organisasi atau pengorganisasian dapat pula dirumuskan sebagai keseluruhan aktivitas manajemen dalam mengelompokkan orang-orang serta penetapan tugas, fungsi, wewenang, serta tanggungjawab masing-masing dengan tujuan terciptanya aktivitas-aktivitas yang berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.⁹¹

Jadi pengorganisasian ini sangat dibutuhkan guna tercapainya tujuan. Dalam manajemen pelayanan sistem informasi jemput bola haji keliling kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, kegiatan dalam fungsi pengorganisasian ini meliputi hal-hal dibawah ini:

a. Menetapkan Struktur Organisasi

Penyusunan suatu sistem tidak dapat lepas dari struktur organisasi, untuk itu perlu terlebih dahulu dilakukan penilaian apakah struktur organisasi yang ada telah memiliki integritas yang baik, memisahkan

⁹⁰Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*.....Hlm. 6

⁹¹M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*.....hlm. 10

fungsi-fungsi secara jelas, terdapat pembatasan wewenang yang jelas antara unit-unit yang ada, dan adanya pengendalian intern yang baik.⁹² Struktur organisasi adalah pola formal mengelompokan orang dan pekerjaan, pola formal aktivitas dan hubungan antara berbagai sub unit organisasi yang sering digambarkan melalui bagan organisasi.⁹³

Si jembhling menetapkan struktur organisasi yang terdiri empat sub bagian saja dimana masing-masing memiliki tugas dan wewenangnya sendiri. Struktur organisasi si jembhling lingkupannya tidak besar seperti struktur-struktur organisasi lembaga yg besar seperti struktur organisasi kantor kementerian agama, jadi struktur organisasi di si jembhling ini hanya memiliki beberapa bagian saja. Seperti yang dikatakan Bapak Purwanto Hendro dibawah ini:

*“Untuk struktur organisasi di si jembhling ini paling ya ada kepala kantor, kepala seksi, operator si jembhlingnya, terus ada petugas bank nya, paling ya itu strukturnya”.*⁹⁴

Dari penjelasan bapak Purwanto Hendro diatas dapat dibuat sebuah bagan struktur organisasi dalam si jembhling seperti dibawah ini:

Struktur Organisasi Si Jembhling



Gambar 4.1

⁹²Shinta Dwi Prana Dewi, Moch Dzulkrirom dan Dwi Atmanto, “Analisis Sistem dan Prosedur Akuntansi Penjualan dan Penerimaan Kas Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern”,.....hlm.3

⁹³Nurlita, “Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Pengukuran Kuallitas Pelayanan (Perbandingan Antara Ekspektasi/Harapan Dengan Hasil Kerja), *Meraja Journal* , Vol. 2, No. 2, Juni 2019, hlm. 53.

⁹⁴Hasil wawancara dengan Bapak Purwanto Hendro selaku koordinator si jembhling. Purwokerto.. Pada tanggal 14 Oktober 2021.

b. Menetapkan Tugas Pokok Masing-Masing Seksi

Penetapan tugas pokok di si jembhling ini hal yang memang harus dirumuskan karna agar semua bisa terstruktur dan mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam si jembhling ini terdapat tiga unsur organisasi, yakni kepala kantor sebagai pimpinan, kepala seksi sebagai koordinator, operator di jembhling dan petugas bank sebagai pelaksana teknis dilapangan. Ini dijelaskan oleh Bapak Purwanto Hendro dalam wawancara, seperti dibawah ini:

“Penetapan tugas itu sesuai tupoksinya ya, kepala kantor itu kan pimpinan atau penanggung jawab ya yang memberikan arahan dan kebijakan itu kepala kantor, terus kepala seksi yang mengkoordinasikan secara teknis dilapangan, kemudian pelaksanaan teknis si jembhling itu yang menginput data dan menyampaikan informasi haji dilapangan itu tugas operator si jembhling, tugasnya itu seperti menginput data, melayani pendaftaran haji menggunakan mobil keliling, terus ada petugas bank itu tugasnya menerbitkan nomor validasi”⁹⁵

Setiap seksi memiliki tugasnya masing-masing. Dalam sebuah organisasi, pembagian kerja adalah keharusan sebab tanpa adanya pembagian kerja kemungkinan terjadinya tumpang tindih tugas menjadi amat besar. Pembagian kerja pada akhirnya akan menghasilkan departemen-departemen dan *job description* dari masing-masing unsur sampai unit-unit terkecil dalam organisasi. Dalam si jembhling pembagian tugas atau penetapan tugasnya seperti dibawah ini:

1. Kepala kantor, tugas nya sebagai pimpinan, memberikan arahan dan membuat kebijakan.
2. Kepala seksi, sebagai koordinator teknis lapangan, tugasnya mengkoordinasikan teknis lapangan, memberikan arahan atau motivasi untuk para staf, dan mengatur agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan baik sesuai kebijakan yang telah ditentukan oleh kepala kantor.

⁹⁵Hasil wawancara dengan Bapak Purwanto Hendro selaku koordinator si jembhling. Purwokerto. Pada tanggal 14 Oktober 2021.

3. Operator Si jembhling, sebagai koordinator pelaksanaan teknis lapangan, tugasnya yakni menginput data jamaah, menyampaikan informasi haji kepada jamaah, melayani kebutuhan jamaah, dan mengkondisikan pelayanan si jembhling agar berjalan dengan lancar.
4. Petugas Bank, sebagai koordinator pelaksanaan teknis lapangan, tugasnya yakni melayani jamaah dalam hal keuangan seperti untuk pendaftaran haji, dan menerbitkan nomor validasi jamaah untuk keperluan pendaftaran haji.

3. *Directing* (Pengarahan)

Directing adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha memberi bimbingan, saran, perintah-perintah atau intruksi kepada bawahan dalam melaksanakan tugas masing-masing, agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju pada tujuan yang telah ditetapkan semula. *Directing* juga merupakan fungsi manajemen yang dapat berfungsi bukan saja agar pegawai melaksanakan atau tidak melaksanakan suatu kegiatan, tetapi dapat pula berfungsi mengkoordinasikan kegiatan berbagai unsur organisasi agar efektif tertuju kepada realisasi tujuan yang ditetapkan sebelumnya.⁹⁶

Dalam manajemen pelayanan sistem informasi jemput bola haji keliling kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas *directing* (pengimplementasin) meliputi kegiatan-kegiatan di bawah ini:

a. Pemberian motivasi

Motivasi menjadi sesuatu yang penting untuk dipahami oleh para manajer karena motivasi merupakan faktor pendorong mengapa individu atau sumber daya manusia dalam organisasi berperilaku dan bersikap dengan pola tertentu, termasuk juga terkait dengan kinerja yang ditunjukkan oleh individu tersebut. Menurut French dan Raven motivasi adalah sesuatu yang mendorong seseorang untuk menunjukkan perilaku

⁹⁶M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*.....hlm. 11

tertentu.⁹⁷ Pemberian motivasi dalam manajemen pelayanan si jembhling ini dilakukan oleh kepala seksi sendiri, pemberian motivasi ini agar para staf sijembhling ini mampu bekerja dengan baik serta berperilaku yang baik kepada jamaah. Dalam praktiknya pemberian motivasi pada pelayanan si jembhling ini petugas dapat bekerja secara profesional saat melayani jamaah. Seperti penjelasan Bapak Purwanto Hendro dalam wawancara dibawah ini:

*“saya sebagai koordinator ya ada lah sedikit arahan dari saya pas rapat-rapat gitu kalo tidak pas sebelum berangkat lebih memberikan dorongan sih agar petugas bisa melayani dengan sebaik-baiknya dan ramah, jangan sampai membuat kesalahan-kesalahan. Ya sekedar lebih untuk mengingatkan dan mendorong petugas untuk profesional dalam melayani jamaah”.*⁹⁸

b. Memberikan pelayanan sesuai prosedur yang telah direncanakan

Pelayanan sesuai prosedur yakni seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwa pelayanan si jembhling ini memiliki dua prosedur dalam pelayanannya, yang pertama prosedur pelayanan sesuai jadwal pengoperasiannya dan kedua diluar jadwal pengoperasionalnya atau sesuai dengan request jamaah. Prosedur pelayanan si jembhling memuat tata cara-tata cara dalam proses penyelenggaraan pelayanannya, yang terdiri dari:

1. Tata cara pelayanan yang menyesuaikan jadwal operasional

Tata cara pelayanan ini yakni segala aktivitasnya sesuai jadwal yang sudah ditentukan yakni dari hari senin- kamis. Adapun prosedur pelayanannya:

- Si jembhling dan calon jamaah mendatangi KUA-KUA yang sudah ditetapkan.
- Tahap pelayanan berlangsung, yakni petugas melayani jamaah sesuai dengan kebutuhan calon jamaah.

⁹⁷ Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*.....hlm.193

⁹⁸Hasil wawancara dengan Bapak Purwanto Hendro selaku koordinator si jembhling. Purwokerto. Pada tanggal 14 Oktober 2021.

- Tahap penyampaian hasil, yakni jamaah akan mendapatkan hasil pelayanan yang dibutuhkan yang berwujud fisik seperti berkas-berkas penting atau sekedar mendapatkan informasi.

Salah satu contoh dari prosedur pelayanan yang sesuai jadwal operasional yakni pendaftaran haji. Tata cara atau prosedurnya seperti dibawah ini:

- a. Jamaah mendatangi KUA terdekat
- b. Jamaah datang membawa persyaratan dan uang
- c. Jamaah akan dilayani oleh pihak bank yang sudah bermitra dengan Kantor Kementerian Agama.
- d. Jamaah mendapatkan nomor validasi dan buku tabungan haji syariah dari Bank BPS BPIH
- e. Setelah mendapatkan nomor validasi dan buku tabungan. Kemudian diproses oleh operator si jembhling (penginputan data menggunakan aplikasi siskohat).
- f. Petugas melakukan pengecekan dengan mencocokkan identitas jamaah dan menanyakan tinggi badan, berat badan, bentuk wajah, rambut (hal-hal yang belum di input di BPS BPIH)
- g. Setelah itu jamaah akan diambil rekam biometrik sidik jari dan diambil gambar. Segala keperluan foto sudah disiapkan oleh pihak si jembhling. Untuk pengambilan foto ada persyaratannya seperti memakai pakaian yang sopan (tidak boleh warna putih), tidak boleh memakai kaca mata, topi/ peci dan baju dinas.
- h. Jamaah mendapatkan nomor porsi dalam bentuk SPPH.

Pelayanan si jembhling ini kebanyakan menerima pelayanan pendaftaran haji dari masyarakatnya. Prosedur pelayanan pendaftaran haji ini dibidang sangat mudah karna hanya beberapa tata cara saja yang tidak menyusahkan jamaah. Ini dibuktikan dari pengakuan langsung dari jamaah Bapak Eko Sugianto dibawah ini:

“ini kebetulan saya punya adik yang kerja di KUA. Nah saya dikasih tahu katanya daftar haji cukup dikecamatan saja. Nah waktu itu saya kesana ternyata jadwalnya besok jadi saya balik lagi

*hari besoknya. Saya kesana ketemu di mobil baru tahu kalo itu si jembhling. Terus setelah itu saya nyerahin berkas-berkas dan uang terus udah beres semua kemudian disuruh foto. Habis itu udah selesai. Cepet lah mba prosesnya, mudah”.*⁹⁹

2. Tata cara pelayanan menyesuaikan request atau jemput bola

Tata cara pelayanan ini yakni pelayanan yang berdasarkan panggilan dari masyarakat . Adapun prosedurnya:

- Calon jamaah terlebih dahulu menghubungi petugas operator si jembhling dan menjelaskan maksud pelayanan apa yang dibutuhkan. Kebanyakan pelayanan ini yakni pelayanan pendaftaran haji.
- Setelah jamaah menghubungi petugas si jembhling, petugas haji langsung meluncur melakukan jemput bola ke rumah jamaah untuk melaksanakan tugasnya.

c. Menerapkan maklumat pelayanan

Maklumat pelayanan sama saja dengan prinsip-prinsip pelayanan. Prinsip pelayanan yang digunakan dalam pelayanan si jembhling ini sesuai dengan KMA Nomor 109 Tahun 2017 yang dinamai maklumat pelayanan. Seperti yang dijelaskan dalam wawancara dengan Bapak Purwanto Hendro dibawah ini:

*“Prinsip-prinsip pelayanan kita itu ada maklumat pelayanan mba namanya, prinsip-prinsipnya ada di KMA jadi kami siap memberikan pelayanan sesuai standar dan apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan”.*¹⁰⁰

Dari penjelasan Bapak Purwanto Hendro diatas dapat dijelaskan bahwa prinsip pelayanan si jembhling ini berdasarkan KMA Nomor 109 Tahun 2017, prinsip-prinsip pelayanannya yakni :

- Sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan

⁹⁹Hasil wawancara dengan Bapak Eko Sugianto selaku jamaah. Sumpiuh. Pada tanggal 21 November 2021.

¹⁰⁰Hasil wawancara dengan Bapak Purwanto Hendro selaku koordinator si jembhling. Purwokerto. Pada tanggal 14 Oktober 2021.

biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara. Realisasi prinsip ini di konfirmasi langsung dari jemaahnya yakni Bapak Eko Sugianto, calon jemaah haji yang berasal dari desa Kemiri, kec. Sumpiuh, Kab. Banyumas, seperti dibawah ini:

“Pelayanannya ya bagus mba, dari sananya tidak terlalu berbelit-belit malah dibantu, petugasnya ramah-ramah juga. Persyaratan-persyaratannya pun mudah ga ada yg menyusahkan, ya mudah lah bagus pelayanannya”.¹⁰¹

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan si jembhling ini dikatakan mudah bagi masyarakat, karna memang si jembhling ini yang mendatangi masyarakatnya langsung juga untuk mengurus segala keperluan jemaahnya dibuat simpel seperti contoh dengan menyediakan petugas bank nya, alat-alat keperluan identitas diri jemaahnya seperti pemotretan, menyediakan akses yang lebih dekat untuk pelayanan perhajian seperti adanya mobil operasionalnya si jembhling ini.

- Partisipatif, penyusunan standar pelayanan ini dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan. Dalam si jembhling ini melibatkan antara petugas dan masyarakat calon jemaah haji.
- Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- Berkelanjutan , standar pelayanannya ini harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- Transparasi, standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

¹⁰¹Hasil wawancara dengan Bapak Eko Sugianto selaku jemaah. Sumpiuh. Pada tanggal 21 November 2021.

- Keadilan, pelayanan dengan prinsip ini harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.¹⁰²

4. *Controlling* (Pengawasan)

Controlling atau pengawasan menurut Mocker adalah fungsi manajemen yang di upayakan secara sistematis dalam menetapkan standar kinerja dan berbagai tujuan yang direncanakan, mendesain sistem informasi umpan balik, membandingkan antara kinerja yang dicapai dan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan apakah terdapat penyimpangan dan tingkat signifikansi dari setiap penyimpangan tersebut, dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh sumber daya perusahaan digunakan secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan perusahaan.¹⁰³ Jadi pengawasan ini bisa dikatakan sebagai proses memastikan bahwa segala aktivitas yang terlaksana sesuai dengan yang telah ditetapkan atau direncanakan. Ini seperti kata Bapak Purwanto Hendro dalam wawancara dibawah ini:

*“Untuk pengawasan yang saya lakukan itu ya paling mengoreksi saja apakah sudah terlaksana apa belum, rencananya yang sudah ditetapkan sudah berjalan apa belum kalau belum nanti akan ada perbaikan atau saya tegur petugasnya agar pelayannya berjalan sesuai dengan rencana yang sudah ditentukan”.*¹⁰⁴

Fungsi pengawasan dalam pelayanan si jembhling ini sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanannya, selain pengoreksian dari kepala seksi dalam fungsi pengawasan/pengendalian manajemen pelayanan si jembhling ini juga terdapat hal-hal dibawah ini:

- a. Membuat rekap pendataan jamaah

¹⁰²KMA Nomor 109 Tahun 2017

¹⁰³Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*.....hlm.263-264.

¹⁰⁴Hasil wawancara dengan Bapak Purwanto Hendro selaku koordinator si jembhling. Purwokerto. Pada tanggal 14 Oktober 2021.

Rekap pendataan jamaah ini yakni berisikan jumlah jamaah per bulannya yang melakukan pelayanan menggunakan si jembhling ini . Ini dijelaskan juga oleh Bapak Purwanto Hendro seperti dibawah ini:

“pengawasannya juga dari laporan yang daftar haji ada berapa, yang konsultasi ada berapa. Jadi ada rekapannya datanya, untuk pengawasan saya yang mengawasi kalo laporan-laporan seperti rekap-rekap data nanti disetorin ke kepala kantornya”.¹⁰⁵

Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa rekapannya data itu merupakan hal penting dalam pengawasan karna nantinya rekapannya data ini menjadi bukti bahwa si jembhling sudah berjalan pelayanannya. Dibawah ini merupakan tabel rekapannya data jumlah tamu layanan sijembhling.

Tabel 4.4
REKAP DAFTAR TAMU LAYANAN SIJEMBHLING
(22 MARET-10 JUNI 2021)

No	BULAN	JUMLAH TAMU	
		KONSULTASI	MENDAFTAR HAJI
1	Maret	33 Orang	-
2	April	36 Orang	-
3	Mei	14 Orang	5 Orang
4	Juni	13 Orang	4 Orang
Jumlah		96 Orang	9 Orang

b. Mengevaluasi keberhasilan dalam pelayanan

Ketika dalam sebuah manajemen fungsi perancangan sudah dilaksanakan maka akan menghasilkan capaian-capaian tertentu, begitupun dengan manajemen pelayanan si jembhling ini. Setelah rangkaian fungsi diatas maka kegiatan terakhir ini yakni mengukur pencapaian hasil kerja dengan evaluasi. Evaluasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti penilaian. Menurut Edwind

¹⁰⁵Hasil wawancara dengan Bapak Purwanto Hendro selaku koordinator si jembhling. Purwokerto. Pada tanggal 14 Oktober 2021.

mengatakan bahwa evaluasi mengandung arti suatu tindakan atau proses dalam menentukan nilai sesuatu. Pengertian evaluasi secara umum dapat diartikan sebagai proses sistematis untuk menentukan nilai sesuatu berdasarkan kriteria tertentu melalui penilaian.¹⁰⁶ Dalam sijembhling ini evaluasi dilakukan dengan membuat laporan kerja dan juga dari jamaah evaluasinya dilihat dengan menggunakan kuisisioner guna penilaian terhadap pelayanan sijembhling selama beroperasi dan melayani jamaah. Untuk evaluasi sijembhling ini guna mengetahui apakah kinerja dari pegawai sudah melaksanakan tugasnya dengan baik atau belum, ini dilihat dari laporannya. Seperti yang dikatakan Bapak Purwanto Hendro dalam wawancara, dibawah ini:

*“Evaluasinya dari laporan LKH mba, LKH itu Laporan Kinerja Harian, nanti dievaluasi menjadi laporan kinerja bulanan menjadi laporan kinerja tahunan, itu SKP namanya atau Surat Kinerja Pegawai, evaluasinya lewat itu”.*¹⁰⁷

Selain laporan kerja harian ada juga memang yang khusus ditujukan untuk mengetahui pelayanan si jembhling ini sudah baik atau belum. Ini penilaian dari jamaah yang sudah dilayani dengan mengisi kuisisioner. Jamaah dapat mengisi lembar kuisisioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan seputar pelayanan hajinya dari mulai bagaimana pelayanan si jembhling sampai kritik dan saran. Jamaah diminta untuk mengisi lembar kuisisioner dengan sebenar-benarnya setelah mendapatkan pelayanan sijembhling. Ini juga dijelaskan juga oleh Bapak Purwanto Hendro dalam wawancara, dibawah ini:

*“Ada yang dari jamaah mba itu namanya indikator kepuasan jamaah. Itu dalam bentuk kuisisioner nanti jamaah mengisi itu, terus diisi seperti kritik saran dan sebagainya lalu itu juga bisa di isi melalui link kami sibawor.co.id jadi disitu ada juga website pengisian kuisisioner kepuasa jamaah”.*¹⁰⁸

¹⁰⁶Indrus L, “Evaluasi Dalam Proses Pembelajaran”, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 9 No. 2 Agustus 2019, Hlm.922.

¹⁰⁷Hasil wawancara dengan Bapak Purwanto Hendro selaku koordinator si jembhling. Purwokerto. Pada tanggal 14 Oktober 2021.

¹⁰⁸Hasil wawancara dengan Bapak Purwanto Hendro selaku koordinator si jembhling. Purwokerto. Pada tanggal 14 Oktober 2021.

Jamaah diminta mengisi sebuah kuisioner sebagai bentuk penilaian terhadap pelayanan si jembhling. Penilaian ini sangat berguna bagi si jembhling untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan. Pengisian kuisioner ini seperti yang dilakukan oleh salah satu jamaah yakni Bapak Eko Sugianto seperti penjelasannya dibawah ini:

*“iya waktu itu saya diminta mengisi kaya lembaran-lembaran pertanyaan-pertanyaan tapi juga setelah itu beberapa hari setelahnya lagi kami diberi itu melalui hp kaya survei, jadi tidak pada saat pelayanannya tapi setelah menerima pelayanannya”.*¹⁰⁹

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi keberhasilan pelayanan si jembhling ini berasal dari dua sudut pandang. Ada evaluasi yang memang berasal dari laporan dari kinerja pegawainya dan dinilai oleh jamaah sendiri melalui pengisian kuisioner. Cara ini dapat mengetahui apakah si jembhling ini sudah berhasil atau belum dalam pelayanannya.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat pada Pelayanan Si Jembhling

Dalam sebuah pelayanan pastinya ada yang namanya faktor pendukung dan faktor penghambat. Sama halnya sijembhling yang dibidang pelayanannya dalam konteks jemput bola dimana berkeliling ke beberapa kecamatan bahkan ke berbagai rumah calon jamaahnya langsung. Tentu hal ini serta merta tidak luput dengan faktor pendukung dan penghambatnya. Karna dalam segala rencana pastinya ada dimana kondisi tidak sesuai dengan apa yang sudah direncanakan. Dalam sijembhling ada faktor pendukung dan faktor penghambat, yang dijelaskan dibawah ini.

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah hal-hal yang memengaruhi sesuatu menjadi berkembang, memajukan, menambah dan menjadi lebih dari sebelumnya. Dalam sijembhling ini faktor pendukung yakni hal-hal yang memengaruhi keberhasilan dalam melaksanakan pelayanannya seperti adanya sebuah mobil operasional yang digunakan saat pelayanannya

¹⁰⁹Hasil wawancara dengan Bapak Eko Sugianto selaku jamaah. Sumpiuh. Pada tanggal 21 November 2021.

kemudian ada faktor-faktor lainnya seperti yang dikatakan oleh Bapak Purwanto Hendro dalam wawancara, seperti dibawah ini:

“ya untuk faktor pendukungnya berarti kan karna adanya mobil yang suprapresentif harus disesuaikan dengan peningkatan fasilitasnya ya juga menyediakan jamuan untuk tamu/jamaah seperti air mineral, permen-permen itu termasuk pendukung ya terus ada snack-snack ringan itu kaitannya untuk menunggu antrian sambil menikmati sajian yang ada dan mengurangi kepenatan”.¹¹⁰

Dari penjelasan Bapak Hendro diatas faktor pendukung pelayanan si jembhling ini lebih ke ranah fasilitas yang memang diberikan untuk jamaah dan fasilitas itu harus ditingkatkan selalu agar para jamaah merasa puas akan pelayanan di sijembhling.

b.Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah hal-hal yang berpengaruh sedikit/bahkan menghentikan sesuatu. Dalam sijembhling faktor penghambat yakni hal-hal yang menghambat atau mengalangi kelancaran pengoperasional sijembhling. Hal-hal tersebut dijelaskan juga oleh Bapak Suwanto seperti dibawah ini:

“faktor penghambat pasti ada mba, untuk faktor penghambat berarti kn masalah cuaca kalo dilapangan sijembhling ya, terus terkait juga dengan sinyal tapi untuk sinyal masih bisa diatasi dengan adanya GSM yang disesuaikan dengan providernya dilapangan seperti kaya misal di kecamatan Ajibarang atau di kecamatan Jatilawang itu sinyal yang paling tinggi itu ada disesuaikan pake tetring hp”.¹¹¹

Jadi faktor penghambat dalam pelayanan si jembhling hanya ada dua faktor yakni faktor cuaca dan sinyal namun keduanya masih bisa diatasi dengan baik sehingga pelayanan sijembhling masih bisa berjalan lancar meskipun ada hal-hal yang menghambat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dari beberapa fungsi-fungsi manajemennya ada beberapa yang masih tidak maksimal dalam penerapannya. Seperti fungsi perencanaan pada jadwal operasional si

¹¹⁰Hasil wawancara dengan Bapak Purwanto Hendro selaku koordinator si jembhling. Purwokerto. Pada tanggal 14 Oktober 2021.

¹¹¹Hasil wawancara dengan Bapak Suwanto selaku operator si jembhling. Purwokerto. Pada tanggal 14 Oktober 2021.

jembhling. Jadwal yang direncanakan beroperasi empat kali dalam seminggu menjadi tidak teratur dalam memberi pelayanan, hal ini disebabkan si jembhling terhalang akan pandemi covid-19 sehingga jadwal menjadi tidak teratur membuat para jamaah/masyarakat kurang mendapatkan informasi mengenai si jembhling sehingga banyak masyarakat yang tidak banyak tahu mengenai Si Jembhling ini. Dalam hal ini yang perlu ditingkatkan adalah perlunya menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, sesuai dengan teori mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik dalam Kepmenpan No.2 tahun 2004¹¹² disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip salah satunya yakni ketepatan waktu. Dalam penerapan prinsip ketepatan waktu penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Untuk itu, penyusunan jadwal waktu pelaksanaan pelayanan publik hendaknya benar-benar memperhitungkan beban kerjanya secara realistis.

¹¹²Zaenal Mukarom dan Muhibuddin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*(Bandung: CV. PUSTAKA SETIA, 2015),hlm. 142.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis tentang Manajemen Pelayanan Sistem Informasi Jemput Bola Haji Keliling (SIJEMBHLING) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Manajemen Pelayanan sistem informasi jemput bola haji keliling (sijembhling) di Kantor Kementerian Agama meliputi perencanaan yang terdiri dari penganggaran, menetapkan tujuan/target pelayanan, menetapkan jadwal operasional Si Jembhling, mempersiapkan kebutuhan layanan dan menetapkan prosedur pelayanan. *Organizing* yang terdiri dari menetapkan struktur organisasi dan menetapkan tugas pokok masing-masing seksi. *Directing*/pengimplementasian yang terdiri dari pemberian motivasi dan memberikan pelayanan sesuai prosedur yang telah direncanakan. *Controlling*/pengendalian terdiri dari membuat laporan rekap pendataan jamaah dan mengevaluasi keberhasilan dalam pelayanan. Pelayanan si jembhling baik karena pelaksanaannya sudah diterapkan sesuai dengan teori manajemennya. Meskipun sempat tidak beroperasi beberapa saat karena adanya peraturan pemerintah terkait dengan pandemi covid-19 namun beriring berjalannya waktu pada akhirnya dapat beroperasi lagi seperti biasa. Secara prakteknya Si jembhling ini sudah cukup maksimal dalam melayani jamaah dengan memfasilitasi secara menyeluruh dari mulai sarana sampai jamuan untuk jamaah. Pelayanan sijembhling petugasnya professional dalam mengemban tugasnya seperti menjunjung tinggi kesopanan, keramahan dan keprofesionalannya. Pada saat pandemi saat ini si jembhling ini mampu membantu dan memudahkan masyarakat/jamaah dengan melakukan jemput bola dimana itu merupakan inovasi yang sangat bermanfaat bagi masyarakat terkhusus bagi rumahnya jauh dari pusat perkotaan

purwokerto. Jadi si jembhling ini berhasil menjalankan inovasi ini dengan melihat situasi dan kondisi yang ada.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan si jembhling ini menjadi tolak ukur untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan semula oleh pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Faktor pendukung pelayanan si jembhling kepada jamaah adalah fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada jamaah seperti mobil operasional, kebutuhan-kebutuhan layanan sampai jamuan untuk jamaah seperti air mineral, permen-permen, dan snack. Sedangkan faktor penghambat adalah adanya faktor cuaca dan sinyal namun hal tersebut masih bisa diatasi dengan baik oleh petugas si jembhlingnya.

B. SARAN-SARAN

Berdasarkan penelitian tentang manajemen pelayanan sistem informasi jemput bola haji keliling (sijembhling) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas perlu adanya saran untuk membangun. Adapun saran-saran tersebut diantaranya:

1. Perlunya meningkatkan fasilitas-fasilitas yang lebih upgrade dalam pelayanannya agar sijembhling ini lebih menarik lagi bagi masyarakat sehingga tingkat kepuasan masyarakat/jamaah lebih tinggi.
2. Selalu menjaga kualitas pelayanannya agar citra si jembhling Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas ini selalu mendapatkan penilaian yang baik dari jamaah.
3. Lebih konsisten dalam pelaksanaan jadwal pelayanan si jembhling.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Lukman dan Munawir. 2018. *Sistem Informasi Manajemen: Buku Referensi*. Banda Aceh: Penerbit Lembaga Komunitas Informasi Teknologi Aceh.
- Amsyah Zulkifli. 1997. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dewi Sinta D.P, Moch Dzulkirom dan Dwi Atmanto. 2015. "Analisis Sistem dan Prosedur Akuntansi Penjualan dan Penerimaan Kas Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 21 No. 1.
- Djumara Noorsyamsa, Achmad Sjihabuddin, dkk. 2009. *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta:LAN.
- Dwiyama Fajri. 2018. "Unsur Manajemen Dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam Di Indonesia", *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 2, No. 1.
- Fadhilah Luthfi. 2018. "Manajemen Pelayanan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas".*Skripsi*, IAIN Purwokerto. Fakultas Dakwah dan Komunikasi.Manajemen Dakwah.
- Firmansyah Anang. 2012. *Manajemen*.Surabaya:Pmn.
- Firmansyah A.M dan Budi W. Mahardhika. 2018. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Foster Bob dan Iwan Sidharta. 2019. *Dasar-Dasar Manajemen*.Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- Hamim Sufian, Lolita Vianda dan Sella Pitaloka. 2020. "Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru", *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 6 No. 1.
- Hasanah Hasyim. 2016. "Teknik-Teknik Observasi", *Jurnal at-taqaddum*, Volume 8, Nomor 1.
- Husaini, dan Happy Fitria. 2019. "Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam", *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan dan Supervisi Pendidikan*, Volume 4, No. 1.
- Indartono Setyabudi. 2012. *Pengantar Manajemen Character Inside*. Yogyakarta: Yukaprint.
- Indrus L. 2019. "Evaluasi Dalam Proses Pembelajaran", *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 9 No. 2.
- Irawan Agus, Anita Hasnadan Reza Pahlevi. 2016. "Sistem Informasi Perdagangan Pada PT Yoltan Sari Menggunakan PHP Berbasis Web", *JurnalPositif*, Vol. 1, No. 2.
- Jazuli Imam. 2014. *Buku Pintar Haji danUmroh*.Yogyakarta: AR-RUZZ Media.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Kanedi Indra, Feri Hari Utami dan Leni Natalia Zulita. 2017." Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu", *Jurnal Pseudocode*, Vol. IV, No. 1.

- Listiyono Hersatoto. 2008. "Fungsi Perencanaan pada Area Fungsional Jasa Informasi", *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*. Volume XIII, No. 1.
- Mangkuto D.M. 2008. *Manasik Haji sesuai Sunnah Rasulullah*. Jakarta: AMZAH.
- Manullang M. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Marakas G.M dan James A.O'Brien. 2017. *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta: Penerbit Selemba Empat.
- Martana Salmon P. "Problematika Penerapan Metode Field Research Untuk Penelitian Arsitektur Vernakular Di Indonesia". *Artikel*. Jurusan Teknik Arsitektur, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan. Universitas Kristen Petra.
- Maulana S.A. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI", *Jurnal Ekonomi*, Vol. 7 No. 2.
- Maulidiah Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: VC. Indra Prahasta.
- Mindarti L.I. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.
- Mirza Haidar. 2012. "Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Satu Pintu (Simtu) Kabupaten Ogan Komering Ilir", *Jurnal Ilmiah Matrik*, Vol. 14 No. 3.
- Moloeng Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. PUSTAKA SETIA..
- Mulyawan Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang: UNPAD Press.
- Musdalifah. 2016. "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi Di SMA Negeri 1 Barru". *Skripsi*. UIN Alauddin Makassar. Tarbiyah dan Keguruan. Manajemen Pendidikan Islam.
- Nurhadi Ahmad dan Aidil Amin Effendy. 2020. *Penganggaran Perusahaan*. Tangerang Selatan: Unpan Press.
- Nurlita. 2019. "Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan (Perbandingan Antara Ekspektasi/Harapan Dengan Hasil Kerja)", *Meraja Journal*. Vol. 2, No. 2.
- QS. Ali Imran:97
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rini Asmara. 2016. "Sistem Informasi Pengolahan Data Penanggulangan Bencana Pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Padang Pariaman", *Jurnal J-Click*. Vol.3, No.2..
- Rohayatin Titin dan Agustina Setiawan. 2015. "Pemodelan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi". *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. Vol. V, No.1 .
- Rohman. Abd. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: Inteligensia Media.

- Rustika, dkk. 2019. "Tingkat Pengetahuan, Sikap, dan Tindakan Jemaah Haji Terkait Istitaah Kesehatan Di Indonesia", *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, Vol. 22 No. 4.
- Salim dan Syahrudin. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Samuel Batlajery. 2016. "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke", *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, Vol. VII, No. 2.
- Sayidah Nur. 2018. *Metodologi Penelitian*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Sugiono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sule E.T dan Kurniawan Saefullah. 2019. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenada media Group.
- Suyadi. "Kajian Yuridis Terhadap Jemaah Haji Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Umroh dan Haji Plus Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Taufana V.A. 2014. "Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Strategi Pelangan di Bandara Sepingan, Balikpapan". *Jurnal Pelayanan Publik*. Vol. 1, No. 1.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggara Ibadah Haji
- Wulani Tira. 2019. "Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan". *Skripsi*. IAIN Bengkulu. Ushuludin, Adab dan Dakwah, Dakwah.
- Yona Sri. 2006. Penyusunan Studi Kasus, *Jurnal Keperawatan Indonesia*. Vol. 10, No. 2.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Maharani Sinta Paramita
2. NIM : 1717103028
3. Tempat/Tgl Lahir : 16 Juli 1999
4. Alamat Rumah : Kebokura RT 03 RW 03
Kecamatan Sumpih, Kabupaten Banyumas
5. Nama Ayah : Suhadmin
6. Nama Ibu : Jumiyah

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD/MI, tahun lulus : SDN 2 Kebokura, 2011
 - b. SMP/MTs, tahun lulus : SMP Giripuro Sumpih, 2014
 - c. SMA/MA, tahun lulus : MAN 3 Banyumas, 2017
 - d. S1, tahun masuk : UIN Saizu Purwokerto, 2017
2. Pendidikan Non Formal
 - a. Pondok Pesantren Nurussyifa Purwokerto
 - b. Pondok Pesantren Darul Falah Purwokerto

C. Pengalaman Organisasi

1. IPPNU Sumpih
2. Urup Project



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Foto Dokumentasi Penelitian



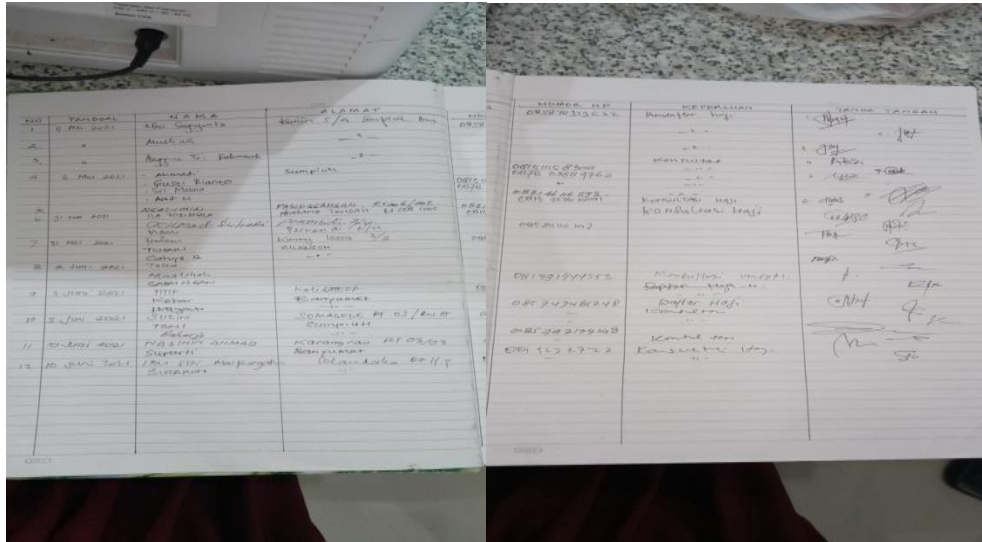
Foto wawancara bersama Bapak Drs. Purwanto Hendro, selaku Kepala Seksi yang bertanggung jawab terhadap Si Jembhling



Foto wawancara bersama Bapak Suwanto, selaku operator si jembhling



Foto wawancara bersama Bapak Eko Sugianto dan Ibu Musliah, selaku calon jamaah haji



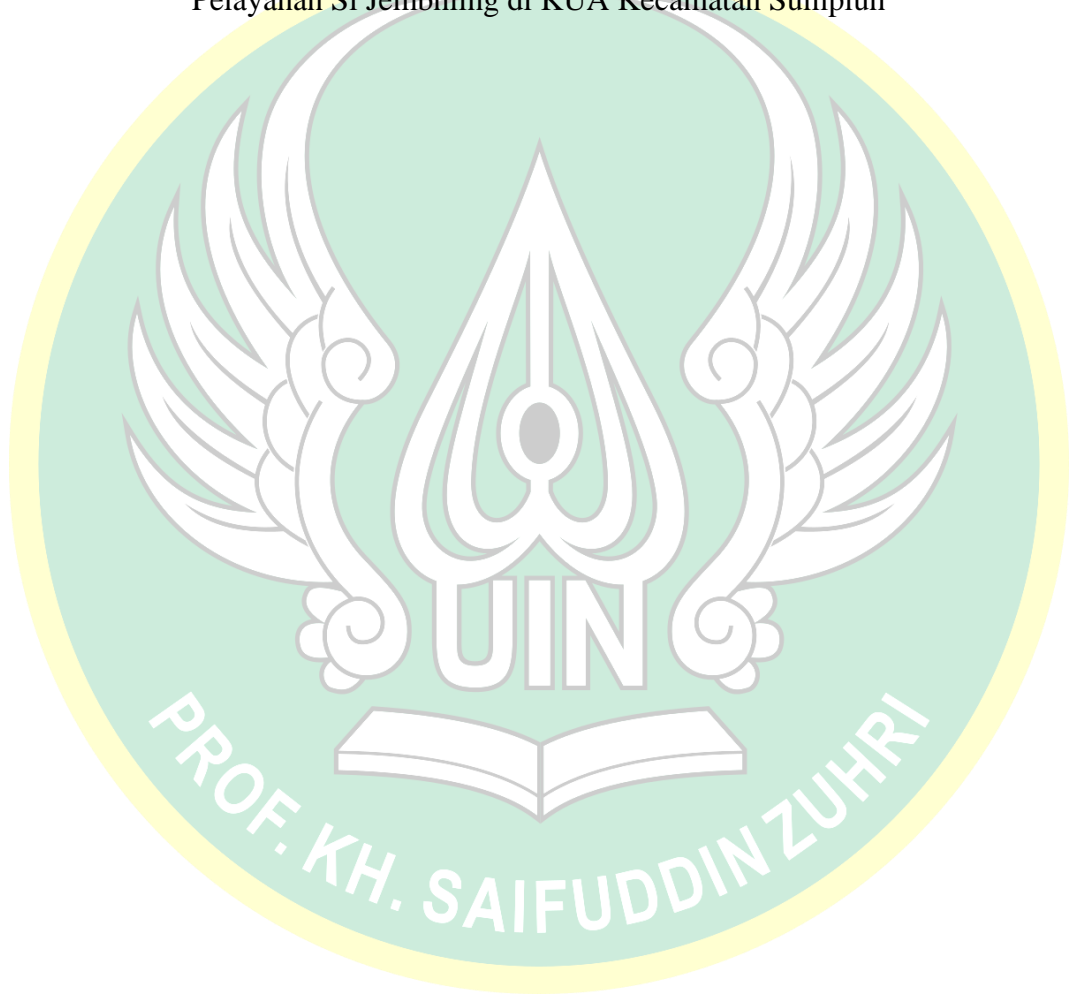
Buku Besar pencatatan jamaah pelayanan si jembhling



SAIFUDDIN



Pelayanan Si Jembhling di KUA Kecamatan Sumpiuh



PEDOMAN WAWANCARA

a. Untuk subjek primer (Ketua seksi atau pimpinan di PHU dan Operator Si Jembhling)

1. Bagaimana asal mula diluncurkannya Si Jembhling?
2. Layanan apa sajakah yang bisa diberikan oleh Si Jembhling?
3. Apa tujuan di luncurkannya Si Jembhling?
4. Bagaimana manajemen pelayanan Si Jembhling?
5. Bagaimana struktur organisasi dalam Si Jembhling?
6. Bagaimana prinsip-prinsip pelayanan dalam si Jembhling?
7. Bagaimana pengawasan dalam pelayanan Si Jembhling?
8. Bagaimana cara mengetahui keberhasilan pelayanan Si Jembhling?
9. Bagaimana proses jemput bola Si Jembhling?
10. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan Si Jembhling?

b. Untuk subjek sekunder (Jamaah haji)

1. Bagaimana pelayanan Si Jembhling ?
2. Bagaimana proses dan kesannya pelayanan Si Jembhling?
3. Apakah pendapat jamaah dengan adanya Si Jembhling?



SAIFUDDIN ZUHRI

PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI

HASIL WAWANCARA

1. Narasumber : Bpk. Drs. Purwanto Hendro

Lokasi Wawancara : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas

Tujuan wawancara : Untuk mendapatkan data terkait manajemen pelayanan sistem informasi jemput bola haji keliling (Si Jembhling) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

Keterangan : Pertanyaan dicetak tebal dan jawaban dicetak miring.

Penulis **Bagaimana asal mula diluncurkannya Si Jembhling?**

“Asal mula di jembhling itu ya pertama karna ada kaitannya sama pandemi ya karna itu kami ingin mengeluarkan inovasi baru dimana bisa mendekatkan jamaah dan mempermudah jamaah. Lalu inovasi ini direspon oleh pimpinan jadi si jembhling bisa meluncurkan. Dan ini udah masuk dalam regulasi PMA No.13 Tahun 2021 pasal 8 yaitu yang kaitannya dengan layanan keliling”.

Penulis **Layanan apa sajakah yang bisa diberikan oleh Si Jembhling?**

“Si jembhling punya beberapa jenis pelayanan mba seperti pendaftaran haji, konsultasi haji, pembatalan haji, penggabungan mahram, pelimpahan porsi, rekomendasi passport, pengajuan pendampingan haji dan juga itu mutasi pemberangkatan haji. Pelayanan iu bisa dilakukan melalui si jembhling ini mba”.

Penulis **Apa tujuan di luncurkannya Si Jembhling?**

“Tujuan di luncurkannya Si Jembhling ini ya jelas untuk meningkatkan pelayanan haji yang lebih mudah pastinya karna kan mereka tidak perlu datang jauh-jauh ke Purwokerto jadi kita yang mengunjungi calon jamaah haji di KUA-KUA yang sudah ditentukan, ya sesuai dengan visi misi nya itu meningkatkan layanan dan inovasi karna kita sebagai pelayan

publik ya lebih untuk memudahkan jamaah calon haji tujuannya”

Penulis **Bagaimana manajemen pelayanan Si Jembhling?**

“Ya manajemen pelayanan si jembhling kita ini merencanakan, mengorganisasikan, mengkondisikan dan pengawasan terkait dengan pelayanan haji, seperti pendaftaran haji ya dimulai dari penerimaan berkas jamaah sempat mendapatkan nomor porsi, kemudian menetapkan prosedur pelayanan sampai akhir yang berujung membuat laporan rekap pelayanan”

Penulis **Bagaimana struktur organisasi dalam Si Jembhling?**

“Untuk struktur organisasi di si jembhling ini paling ya ada kepala kantor, kepala seksi, operator si jembhlingnya, terus ada petugas bank nya, paling ya itu strukturnya”.

Penulis **Bagaimana prinsip-prinsip pelayanan dalam si Jembhling?**

“Prinsip-prinsip pelayanan kita itu ada maklumat pelayanan mba namanya, prinsip-prinsipnya ada di KMA jadi kami siap memberikan pelayanan sesuai standar dan apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan”.

Penulis **Bagaimana pengawasan dalam pelayanan Si Jembhling?**

“Untuk pengawasan yang saya lakukan itu ya paling mengoreksi saja apakah sudah terlaksana apa belum, rencananya yang sudah ditetapkan sudah berjalan apa belum kalau belum nanti akan ada perbaikan atau saya tegur petugasnya agar pelayannya berjalan sesuai dengan rencana yang sudah ditentukan”.

Penulis **Bagaimana cara mengetahui keberhasilan pelayanan Si Jembhling?**

“Evaluasinya dari laporan LKH mba, LKH itu Laporan Kinerja Harian, nanti dievaluasi menjadi laporan kinerja bulanan menjadi laporan kinerja tahunan, itu SKP namanya atau Surat Kinerja Pegawai, evaluasinya lewat itu. Ada yang dari jamaah mba itu namanya indikator kepuasan jamaah. Itu dalam bentuk kuisisioner nanti jamaah mengisi itu, terus diisi seperti kritik saran dan sebagainya lalu itu juga bisa diisi melalui link kami sibawor.co.id jadi disitu ada juga website pengisian kuisisioner kepuasa jamaah”.

Penulis

Bagaimana faktor pendukung dalam pelayanan Si Jembhling?

“ya untuk faktor pendukungnya berarti kan karna adanya mobil yang suprapresentif harus disesuaikan dengan peningkatan fasilitasnya ya juga menyediakan jamuan untuk tamu/jamaah seperti air mineral, permen-permen itu kan termasuk pendukung ya terus ada snack-snack ringan itu kaitannya untuk menunggu antrian sambil menikmati sajian yang ada dan mengurangi kepenatan.

2. Narasumber :Bapak Suwanto

Lokasi wawancara :Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas

Tujuan Wawancara :Untuk menggali data terkait manajemen pelayanan sistem informasi jemput bola haji keliling (Si Jembhling) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

Keterangan : Pertanyaan dicetak tebal. Jawaban dicetak miring.

Penulis :**Bagaimana proses jemput bola Si Jembhling?**

“Ini kan namanya jemput bola jadi ya kalau ada request bisa nanti langsung datang kerumah jamaah. Karena itu kita langsung ke lokasi paling tidak pendaftar itu diringankan untuk jarak tempuh ke kantor karna dipelosok-pelosok, ada yang sampai lewat jalan yang rusak, becek,

jauh jadi kami langsung bisa kesana buat melakukan pelayanan. Sehingga banyak sekali lah keuntungannya termasuk ya hemat biaya, hemat waktu, tapi ya itu paling tidak mereka sudah menghubungi kami terlebih dahulu, jadi nanti biasanya kami yang menjemput kesana bersama petugas bank nya”.

Penulis

Apa saja persiapan yang dibutuhkan untuk pelayanan si Jembhlingnya?

“Mempersiapkan kebutuhan layanan mba seperti alat tulis kantor ya seperti bolpoin, stempel, buku data haji. Jamaah kan biasanya tidak membawa alat-alat seperti ini padahal dipakai seperti untuk tanda tangan kan atau lainnya, jadi kita disini yang nyiapkan untuk kebutuhan seperti itu. Ada kebutuhan software hardwarenya ya kaya alat-alat gitu lah untuk keperluan pelayanan, ada komputer, printer, terus ada aplikasi khusus buat pelayanan hajinya. Kita pake aplikasi SSKOHAT untuk softwarenya. Terus alat-alat hardwarenya itu tadi separangkat komputer dan teman-temannya”

Penulis

Bagaimana faktor penghambat saat pelayanan Si Jembhling?

“faktor penghambat pasti ada mba, untuk faktor penghambat berarti kn masalah cuaca kalo dilapangan sijembhling ya, terus terkait juga dengan sinyal tapi untuk sinyal masih bisa diatasi dengan adanya GSM yang disesuaikan dengan providernya dilapangan seperti kaya misal di kecamatan Ajibarang atau di kecamatan Jatilawang itu sinyal yang paling tinggi itu ada disesuaikan pake tetring hp”.

3. Narasumber :Bapak Eko Sugianto
Lokasi wawancara : Desa Kemiri, Kec. Sumpiuh, Kab. Banyumas
Tujuan Wawamcara :Untuk menggali data terkait manajemen pelayanan sistem informasi jemput bola haji keliling (Si Jembhling) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

Keterangan : Pertanyaan dicetak tebal. Jawaban dicetak miring.

Penulis **Bagaimana pelayanan Si Jembhling ?**

“Pelayanannya ya bagus mba, dari sananya tidak terlalu berbelit-belit malah dibantu, petugasnya ramah-ramah juga. Persyaratan-persyaratannya pun mudah ga ada yg menyusahkan, ya mudah lah bagus pelayanannya”.

Penulis **Bagaimana proses dan kesannya terhadap pelayanan Si Jembhling?**

“ini kebetulan saya punya adik yang kerja di KUA. Nah saya dikasih tahu katanya daftar haji cukup dikecamatan saja. Nah waktu itu saya kesana ternyata jadwalnya besok jadi saya balik lagi hari besoknya. Saya kesana ketemu di mobil baru tahu kalo itu si jembhling. Terus setelah itu saya nyerahin berkas-berkas dan uang terus udah beres semua kemudian disuruh foto. Habis itu udah selesai. Cepet lah mba prosesnya, mudah”

4. Narasumber :Ibu Musliah
Lokasi wawancara :Desa Kemiri, Kec. Sumpiuh, Kab. Banyumas
Tujuan Wawamcara :Untuk menggali data terkait manajemen pelayanan sistem informasi jemput bola haji keliling (Si Jembhling) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

Keterangan : Pertanyaan dicetak tebal. Jawaban dicetak miring.

Penulis

Apa pendapat jamaah dengan adanya Si Jembhling?

“Sangat memudahkan mba sangat membantu dari pihak-pihak kami istilahnya orang desa yah, yang sudah tua-tua daripada jauh-jauh kesana kaya gitu, itu sangat membantu sekali. Kaya orang-orang desa sini itukan lebih cepet lebih dekat jadi hemat biaya juga ga harus ngebis atau apalah jauh-jauh kesana. Kalo sudah dekat kan sudah bagus lah penanganannya juga bagus semuanya”.

