MANAJEMEN PELAYANAN SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANYUMAS

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh :

LUTHFI FADHILAH

1423104023

IAIN PURWOKERTO

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

JURUSAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

PURWOKERTO

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Luthfi Fadhilah
NIM	: 1423104023
Jenjang	: S-1
Fakultas	: Dakwah
Jurusan	: Pengembangan Masyarakat
Program Studi	: Manajemen Dakwah
Judul Skripsi	: **MANAJEMEN PELAYANAN SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DI 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, dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 7 Januari 2019

Yang Menyatakan,

METERAI TEMPEL
TGL. 20
1C632AFF471077570
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Luthfi Fadhilah
NIM. 1423104023

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:

MANAJEMEN PELAYANAN
SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT)
DI KEMENTERIAN KABUPATEN BANYUMAS

yang disusun oleh Saudara: **Luthfi Fadhilah,** NIM. **1423104023** Prodi **Manajemen Dakwah** Jurusan **Pengembangan Masyarakat** Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, telah diujikan pada tanggal: **21 Januari 2019** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos.)** pada sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing,

Warto, M.Kom.
NIP 19811119 200604 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji II,

Alief Budiyono, S.Psi, M.Pd.
NIP 19790217 200912 1 003

Penguji Utama,

Kholil Lur Rochman, S.Ag, M.S.I.
NIP 19791005 200901 1 013

Mengetahui,
Dekan,

Drs. Zaenal Abidin, M.Pd.
NIP 19560507 198203 1 002

IAIN PURWOKERTO

NOTA DINAS PEMBIMBNG

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah
IAIN Purwokerto
Di-

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi maka saya sampaikan naskah skripsi saudara :

Nama	: Luthfi Fadhilah
NIM	: 1423104023
Fakultas	: Dakwah
Jurusan	: Pengembangan Masyarakat
Program studi	: Manajemen Dakwah
Judul Skripsi	: **MANAJEMEN PELAYANAN SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANYUMAS**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Manajemen Dakwah (S.Sos).

Demikian atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Purwokerto, 7 Januari 2019
Pembimbing,

Warto, S.Kom. M.Kom
NIP. 19811119 200604 1 004

MANAJEMEN PELAYANAN SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANYUMAS

LUTHFI FADHILAH
1423104023

ABSTRAK

Dengan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi pada zaman modern seperti sekarang ini menuntut adanya perubahan yang lebih baik kepada sebuah pelayanan yang dapat memberikan hasil yang optimal. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah tidak hanya sebagai regulator tetapi juga sebagai operator tunggal dalam menyelenggarakan pelayanan haji masih kental dilakukan sehingga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam mengenai manajemen pelayanan SISKOHAT yang ada pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada jamaah calon haji di Kementrian Agama Kabupaten Banyumas. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan mengambil lokasi penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Kabupaten Banyumas. Data dalam penelitian berupa data kualitatif yang berupa data primer dan data sekunder. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang sudah terkumpul kemudian di analisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif.

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

Kata Kunci : SISKOHAT, Manajemen Pelayanan, Kementerian Agama.

IAIN PURWOKERTO

MOTTO

"Pelayanan publik berkualitas akan muncul, saat nilai-nilai etika ditegakkan melalui integritas, untuk memberikan pelayanan berkualitas buat keragaman warga negara dalam mendapatkan kepuasan dan keadilan."[1]

- Djajendra-

IAIN PURWOKERTO

[1] Djajendra, *Costumer Service Excellence Quote*, (Jakarta: Djajendra Motivasi Unggul, 2011) Dari https://djajendra-motivasi.com/2011/09/08/customer-service-excellence-quotes/ diakses pada tanggal 25 Januari 2019.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT yang selalu menyertai penulis dalam setiap langkah kebaikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan hati yang tulus buah karya yang sederhana ini penulis persembahkan untuk :

Ayah dan Mamah terbaik, berkat do'a dan dukungan serta keikhlasannya mencurahkan kasih sayang yang tak henti-hentinya kepada putra bungsumu ini, semoga ayah dan mamah selalu ada di lindungan-Nya dan selalu diberikan kesehatan sampai waktu yang tepat. Amin

Keluarga besar penulis yang selalu mempertanyakan dan memberikan semangat agar segera menyelesaikan studinya. Berkat dukungan kalian semua penulis selalu menjadi semangat untuk menyelesaikan studi ini. Sampai pada akhirnya penulis dapat mewujudkan keinginan kalian semua.

IAIN PURWOKERTO

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah*, penulis panjatkan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah pada setiap pencipta-Nya, sehingga dengan bekal kemampuan yang minim penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tak lupa sholawat serta salam penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mendidik manusia dari jaman jahiliyah menuju jaman Islamiyah. Dengan selesainya skripsi ini yang berjudul **"Manajemen Pelayanan Sistem informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas"**.

Penulis menyadari dengan segala kerendahan hati, bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik berupa moril maupun materil. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dr. A. Luthfi Hamidi, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto..
2. Dr. Munjin, M.Pd.I., Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Drs. Asdlori, M.Pd.I., Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
4. Dr. H. Supriyanto, L.c., M.SI., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
5. Drs. Zaenal Abidin, M.Pd. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Institut Agama Islam Purwokerto.
6. Dr. Nawawi, M.Hum., Ketua Jurusan Pengembangan Masyarakat Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
7. Dr. Musta'in, M.Si., selaku Penasehat Akademik.
8. Warto, M.Kom selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat pada waktunya dan maksimal.

IAIN PURWOKERTO

9. Segenap Dosen dan Civitas Akademik Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
10. Segenap Dosen dan Civitas Akademik Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
11. Segenap Staff Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
12. Seluruh pimpinan, staff dan pegawai Kementerian Agama, khususnya di bidang Penyelengaraan Haji dan Umroh di Kabupaten Banyumas.
13. Ayah Wahyudi, Mamah Muslimah, dan Kakak tersayang yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan moril dan materiil serta senantiasa mencurahkan kasih sayangnya.
14. Keluarga Besar Manajemen Dakwah IAIN Purwokerto khususnya angkatan 2014, terimakasih untuk sepenggal pelajaran, perjuangan, dan pengalaman, semoga selalu HARMONI. Yo mari..
15. Keluarga Ponpes Al-Damang (Tanjlig) khususnya MAD 8 (Mbaeh, Bos kardun, Najib, Beruang, Wijan, Ajiz, Khapid) dan Komunitas Safari Religi yang telah memberi semangat dalam perbedaan.
16. Sahabat terdekat Bimbim : Kalkids, RPL/Pinggiran (Kuwel, Icang, Eko, Ulfan, dll) yang selalu memberikan penuh ejekan dan semangat.
17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Tak ada kata yang dapat penulis ungkapkan untuk menyampaikan rasa terima kasih,, melainkan hanya do'a semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan yang lebih dari Allah SWT.

Purwokerto, 7 Januari 2019

Penulis,

Luthfi Fadhilah
NIM. 1423104023

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ii

HALAMAN PENGESAHAN..... iii

HALAMAN NOTA PEMBIMBING..... iv

ABSTRAK v

HALAMAN MOTTO vi

HALAMAN PERSEMBAHAN..... vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABEL..... xiii

DAFTAR LAMPIRAN..... xiv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang 1

B. Definisi Operasional..... 7

C. Rumusan Masalah 8

D. Tujuan dan Manfaat 8

E. Tinjauan Pustaka 9

F. Sistematika Penulisan..... 13

BAB II LANDASAN TEORI 15

A. Manajemen..... 15

1. Pengertian Manajemen..... 15

2. Fungsi Manajemen..... 16

B. Pelayanan 17

1. Pengertian Pelayanan 17

2. Fungsi Pelayanan 18

IAIN PURWOKERTO

3. Arti lain Pelayanan 20
C. Manajemen Pelayanan 21
1. Pengertian Manajemen Pelayanan 21
2. Karakteristik 22
3. Prinsip 24
D. Sistem 25
1. Pengertian Sistem 25
2. Karakteristik Sistem 26
E. Informasi 29
1. Pengertian Informasi 29
2. Fungsi Informasi 30
F. Sistem Informasi 31
1. Pengertian Sistem Informasi 31
2. Tugas dan Fungsi Sistem Informasi 32
3. Elemen Sistem Informasi 36
4. Jenis-jenis Sistem Informasi 37

BAB III METODE PENELITIAN 45

A. Jenis Penelitian 45
B. Tempat dan Waktu Penelitian 45
C. Subyek dan Obyek Penelitian 46
D. Metode Pengumpulan Data 46
E. Analisis Data 48

BAB IV HASIL PENELITIAN 51

A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kab. Banyumas 51
1. Sejarah Kementerian Agama Kab. Banyumas 52
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kab. Banyumas 54
3. Struktur Organisasi PHU 55
B. Pendaftar Haji 58
C. Pembahasan SISKOHAT 59

IAIN PURWOKERTO

1. Sejarah SISKOHAT 59
2. Manajemen Pelayanan SISKOHAT 60
3. Faktor Penghambat dan Pendukung dalam SISKOHAT 74
D. Analisis Data 76

BAB V PENUTUP 80

A. Kesimpulan 81
B. Saran..... 81
C. Penutup 81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Pendaftar Haji 58

Tabel 2. *Flowchart* Pelayanan Haji Berbasis SISKOHAT 62

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Wawancara
2. Foto Kegiatan Penelitian
3. Menu Siskohat
4. Surat Rekomendasi Ijin Penelitian
5. Surat Ijin Penelitian
6. Surat Keterangan Lulus Ujian Proposal
7. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
8. Blangko Bimbingan Skripsi
9. Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
10. Surat Keterangan Wakaf
11. Sertifika

IAIN PURWOKERTO

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam era reformasi ini, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik adalah sesuatu yang cukup beralasan dan tidak berlebihan mengingat sampai sejauh ini masyarakat masih menilai bahwa kualitas pelayanan publik masih rendah serta kinerja pelayanan publik khususnya oleh Pemerintah Daerah masih sangat jauh dari yang diharapkan. Kinerja pelayanan birokrasi juga belum mampu menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik berwawasan *good governance*, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik yang diantaranya menjunjung tinggi nilai-nilai transparasi, partisipasi, efisiensi, akuntabilitas serta menghargai martabat warga pengguna.

Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama yang bertindak tidak hanya sebagai regulator tetapi juga sebagai operator tunggal dalam menyelenggarakan pelayanan haji, sehingga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien. Monopoli yang dilakukan pemerintah membuat lemahnya perhatian pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas. Manajemen pelayanan menjadi tidak kompetitif dan tidak sensitif pada persoalan perbaikan kualitas secara menyeluruh.

IAIN PURWOKERTO

Di lain pihak, tuntutan masyarakat akan pemenuhan pelayanan haji yang semakin berkualitas menjadi tugas besar pemerintah. Saat itu, publik masih diguncang satu tragedi yang terjadi di terowongan Almuaisim, Mina, Arab Saudi pada 2 Juli 1990 yang merenggut 1.426 nyawa jemaah haji, 649 di antaranya adalah jemaah asal Indonesia. Masyarakat, utamanya keluarga jemaah, banyak mengeluhkan lambatnya informasi mengenai jemaah haji yang wafat. Keterlambatan ini disebabkan tidak adanya basis data jemaah yang akurat. Pada tahun-tahun tersebut, jumlah pendaftar haji mengalami peningkatan, disebabkan oleh kondisi ekonomi Indonesia yang cukup baik. Sayangnya, hal itu tidak disertai dengan pengelolaan memadai, mulai sistem pendataan, pelaporan, dan monitoring, sehingga terkesan buruk dan konvensional. Kondisi ini menantang penyelenggara haji untuk menata sistem pelayanan haji. Apalagi, perkembangan teknologi komputer yang sangat pesat saat itu memungkinkan untuk menopang sistem pelayanan haji lebih modern dan profesional. [2]

Pentingnya peranan informasi dalam pengelolaan suatu pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dalam lingkungan masyarakat merupakan hal yang mutlak dibutuhkan. Faktor pemicunya ialah semakin majunya masyarakat indonesia karena berbagai faktor seperti pendidikan, demokrasi politik, pembangunan ekonomi. Sehingga Penyelenggaraan

[2] Kementerian Agama, *Realita Haji Edisi 2*, (Jakarta: Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2014), Hlm. 6. Dari https://haji.kemenag.go.id/v3/content/realita-haji-edisi-ii-2014 diakses pada tanggal 22 Januari 2019.

Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Provinsi Kabupaten Banyumas harus mampu meningkatkan pengelolaan dari sistem pelayanan manual menjadi otomatis. Oleh karena itu, diperlukan terobosan dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, mengamanatkan Pemerintah agar melibatkan peran serta masyarakat secara luas dalam hal pelayanan dan pengorganisasian serta pengawasan, penyelenggaraan ibadah haji, memberikan perlindungan hukum yang tegas bagi jamaah haji serta upaya meningkatkan pelayanan dengan menghilangkan monopoli. Ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan dalam undang-undang tersebut wajib dijalankan oleh Pemerintah secara konsisten, luwes dan transparan. Atas dasar pemikiran tersebut, Pemerintah selalu berupaya melakukan peningkatan penyelenggaraan ibadah haji, sehingga calon/jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan mudah, tertib, aman, dan sekembalinya dari tanah suci memperoleh haji mabrur.[3]

Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi layanan kepada jamaah haji dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji mulai dari perumusan dan pelaksanaan, penyusunan norma-norma, standar operasional prosedur, dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring

[3] Ahmad Nidjam, Alatief Hanan., *Manajemen Haji, Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Warhers,* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2000), Hlm. 3.

operasional ibadah haji serta evaluasi dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan haji terus dilakukan oleh Kementerian Agama Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji dengan melakukan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun yang kemudian ditindak lanjuti dengan penyempurnaan pola pelayanan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang terjadi. Mengelola dan melayani jamaah haji Indonesia yang berjumlah ratusan ribu tentu bukan perkara mudah. Diperlukan manajemen yang rapi dan sistem komputerisasi yang membantu proses pendaftaran, keberangkatan, kepulangan, dan hal-hal lain terkait data. Untuk itu, seksi data dan SISKOHAT adalah ahlinya. Seksi ini bertugas mengentri data kedatangan yang disertai dengan manifest nya. Selain itu, mengentri data jumlah jamaah haji dan petugas pada setiap kloter, dan setiap data yang diperlukan ke dalam aplikasi SISKOHAT yang telah dilakukan.[4]

Adapun upaya penyempurnaan sistem penyelenggaraan di selaraskan dengan tuntutan kemajuan teknologi dan tingkat pendidikan masyarakat serta disinergikan dengan manajemen modern, telah dilakukan melalui berbagai kajian dalam seminar, diskusi dan mudzakarah haji yang menghasilkan kesimpulan pokok antara lain bahwa sistem manajemen haji memang harus diperbaiki dan anggapan bahwa haji tidak boleh di

[4] Akmal Salim Ruhana, *Melayani Tamu Allah: Beban Kerja PPIH Arab Saudi Daerah Kerja Mekkah Tahun 2014*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2015), Hlm. 48.

bisniskan perlu dikoreksi dan menetapkan pola manajemen modern tentunya terdapat *'bussiness touch'*, namun tetap dalam kerangka pelayanan publik dan *non profit oriented*. Paradigma baru dalam sistem manajemen modern tidak semata-mata mengedepankan permasalahan-permasalahan *profit oriented*, tapi sebagian besar mengupayakan adanya *knowledge workers* (tenaga kerja yang memiliki ilmu pengetahuan), *costumer value* (kepuasan pelanggan dalam hal ini jamaah haji), dan *empowerment human resources* (pemberdayaan sumber daya manusia/tenaga kerja).[5]

Satu langkah tepat yang telah diambil oleh Kementerian Agama dalam upaya meningkatkan pelayanan haji adalah dengan membangun suatu Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), yang merupakan suatu sistem pelayanan secara *online* dan *real time* antara Bank Penyelenggara Penerima Setoran ONH, Kanwil Kementerian Agama di 33 Provinsi dan Kabupaten dengan Pusat Komputer Kementerian Agama. Sitem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Gen-2 telah diluncurkan secara resmi tepatnya pada tanggal 3 April 2014. Sistem ini merupakan perbaikan dari sistem sebelumnya yaitu Siskohat Gen-1 yang pada tahun 1992 telah memulai pengolahan data melalui sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu SISKOHAT. Sistem ini

[5] Ahmad Nidjam, Alatief Hanan., *Manajemen Haji, Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Warhers,…*……., Hlm. 7.

diharapkan mampu menjawab kebutuhan data yang bisa diakses secara cepat, akurat dan menjadi referensi bagi pengambilan keputusan strategis.[6]

Kondisi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) diperkuat dengan data bahwa sistem yang seharusnya dapat melayani secara *Online* dan *real time* namun terdapat batasan pendaftaran di setiap tahunnya dan gangguan akses yang terjadi saat pendaftaran jamaah haji berlangsung.[7] Bapak Amirudin selaku Kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengatakan bahwa setiap Kabupaten diberikan kode khusus dari Kementerian Agama Pusat dalam melakukan akses SISKOHAT, jadi setiap Kabupaten/kota tidak dapat mengakses sistem di lain wilayah. Setiap Kementerian Agama Kabupaten/kota juga diberikan jatah kuota pendaftaran sekitar 3500 - 4000 jamaah haji setiap tahunnya.[8]

Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sebagai penyelenggara ibadah haji dan umroh adalah lembaga yang berperan penuh dalam melakukan pendaftaran jamaah haji dengan menggunakan SISKOHAT sebagai pelayanannya. Dimana dalam sistem tersebut lembaga bertanggung jawab penuh pada administrasi dan informasi lainnya dari calon jamaah haji. Sehingga, calon jamaah haji pada saat mendaftar mendapatkan pelayanan yang cukup baik. Disisi lain, calon jamaah mendatangi Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota tidak hanya

---

[6] Muchlis, *SISKOHAT GEN-2*, (Jakarta: Redaksi Posted, 2017). Dari https://www.hajikita.com/siskohat-gen-2/ diakses pada tanggal 24 Febuari 2018.

[7] Observasi Awal pada tanggal 20 Febuari 2018 di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas Bagian Penyelengaraan Haji dan Umrah jam 10.00 WIB.

[8] Wawancara dengan H. Amirudin, S.HI pada tanggal 20 Febuari 2018.

untuk melakukan pendaftaran haji. Namun, untuk keperluan lainnya seperti melakukan pembatalan, menanyakan tentang informasi keberangkatan, dan informasi lainnya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Manajemen Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas"

B. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional ini dimaksudkan untuk meminimalisir terjadinya kesalahpahaman dalam pembahasan masalah penelitian dan untuk memfokuskan kajian pembahasan sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, definisi operasional penelitian ini adalah :

1. Sistem Informasi

   Sistem informasi (SI) adalah komponen-komponen yang saling berkaitan yang bekerja bersama-sama untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menampilkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengaturan, analisa, dan visualisasi pada sebuah organisasi.[9] Sistem informasi adalah pengaturan orang, data, proses, dan informasi atau teknologi informasi yang berinteraksi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan

[9] K.C. Laudon, & J.P. Laudon., *Management Informtaion System: Managing the Digital Firm,11th edition*, (New Jersey: Prentice Hall, 2010), Hlm. 46.

menyediakan sebagai output informasi yang diperlukan untuk mendukung sebuah instansi atau organisasi.[10]

O'Brien mengatakan bahwa komponen Sistem Informasi terbagi atas beberapa hal, yaitu:

a) Sumber daya data (sebagai data dan pengetahuan).

b) Sumber daya manusia (sebagai pemakai akhir dan ahli).

c) Sumber daya software (sebagai program dan prosedur).

d) Sumber daya hardware (mesin dan media).

e) Sumber daya jaringan (sebagai media komunikasi dan dukungan jaringan).[11]

C. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada jamaah calon haji di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas?

D. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini mempunyai tujuan dan manfaat sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

[10] Jeffery L Whitten, Lonnie D Bentley, Kevin C Dittman., *Metode Desain dan Analisis Sistem*, Penerjemah : Tim Andi, (Yogyakarta: Andi, 2009), Hlm. 10.

[11] James A. Obrien, George Marakas, *Management System Information*, (New York: McGraw Hill, 2010), Hlm. 34.

Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada jamaah calon haji di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat diantaranya adalah :

a) Manfaat Teoritis

Dapat menambah pengetahuan kepada mahasiswa khususnya Program Studi Manajemen Dakwah tentang manajemen pelayanan pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

b) Manfaat secara Praktis

Dapat sebagai acuan bagi Lembaga untuk meningkatkan Manajemen Pelayanannya pada Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

E. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka ini untuk menghindari kesamaan dan untuk menghindari plagiasi dengan penelitian lain yang sejenis diantaranya adalah :

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Mutmainnah yang berjudul *"Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Kementerian Agama Republik Indonesia"* dari Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu

Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang dilakukan pada tahun 2011. Skripsi ini membahas tentang Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), yang bertujuan untuk mengetahui penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam penyelenggaraan pelaksanaan ibadah haji pada Kementerian Agama RI, mekanisme pelaksanaan SISKOHAT, dan faktor-faktor yang menjadi pendukung serta penghambat SISKOHAT. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, disini peneliti sebagai *human instrument* yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.[12]

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Zahrotun Munawaroh dengan judul *"Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaran Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015."* Dari Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Walisongo Semarang yang dilakukan pada tahun 2015. Skripsi ini membahas tentang Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Membahas faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor

[12] Mutmainnah, *Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Kementerian Agama Republik Indonesia, Skripsi,* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2011), Hlm. i

Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Untuk teknik pengumpulan data yang di gunakan antara lain : metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis datanya dengan menggunakan deskriptif analisis dengan mengklarifikasi sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan data-data tersebut kemudian disusun dan dianalisa. [13]

Ketiga, tesis yang ditulis Abdul Latif dengan judul *"Analisis Keberhasilan Siskohat Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY"* dari Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret Surakarta yang dilakukan pada tahun 2010. Tesis ini membahas tentang Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Untuk mengetahui pengaruh sistem teknologi informasi (STI) yang telah digunakan dalam model Delone Mclean yang terdiri dari 6 konstruk yang telah diujikan. Sampel penelitian terdiri dari Kementerian Agama di tingkat kabupaten/kota di bawah Kanwil Kementerian agama Propinsi DIY. Data diambil dari kuisioner yang dibagikan kepada responden yang merupakan operator SISKOHAT dan pegawai di bidang Hazawa (Haji, Zakat, Infaq) yang semuanya berjumlah 30 orang. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 6 konstruk: Kualitas Sistem (KS), Kualitas Informasi (KI), Penggunaan (P), Kepuasan Pengguna (KP), Dampak Organisasi (DO), Dampak Individual (DI).[14]

---

[13] Zahrotun Munawaroh, *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaran Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015*, *Skripsi*, (Semarang: UIN Walisongo, 2015), Hlm. xvi.

[14] Abdul Latif, *Analisis Keberhasilan Siskohat Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY*, *Tesis*, (Surakarta: Universitas Negeri Sebelas Maret, 2010), Hlm. 20.

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Aufa Nur Fajriyyah dengan judul *"Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Pada Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi DKI Jakarta."* dari Konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang dilakukan pada tahun 2015. Skripsi ini membahas tentang Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), yang bertujuan untuk mengetahui apakah sistem komputerisasi sudah memudahkan pelanggan, serta untuk membuktikan pengaruh antara kualitas pelayanan karyawan dengan kepuasan jamaah yang memakai jasa SISKOHAT. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan dengan mengambil sampel responden sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui angket (kusioner) dengan Teknik *random sampling* yang pengukurannya menggunakan skala likert dan diolah secara statistik.[15]

Persamaan penelitian ini dengan keempat penelitian di atas adalah membahas tentang Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pendaftaran calon jamaah haji di Wilayah Kementerian Agama. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah

---

[15] Aufa Nur Fajriyyah, *Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Pada Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi DKI Jakarta, Skripsi,* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2015), Hlm. i.

peneliti lebih memfokuskan pada pengelolaan pelayanan yang diberikan SISKOHAT. Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Sehingga hasil dari penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi lembaga khususnya Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan merupakan suatu susunan atau urutan dari penulisan skripsi untuk memudahkan dalam memahami isi skripsi ini, maka dalam sistematika penulisan, peneliti membagi dalam lima bab.

BAB I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan teori, dalam penelitian ini landasan teori berisi tentang: 1) manajemen, yang meliputi: pengertian, dan fungsi. 2) pelayanan, yang meliputi: pengertian, dan fungsi. 3) manajemen pelayanan, yang meliputi: pengertian, karakteristik, dan prinsip. 4) sistem, yang meliputi: pengertian, tugas dan fungsi. 5) informasi, yang meliputi: pengertian, tugas dan fungsi. 6) sistem informasi, yang meliputi: pengertian, fungsi, elemen, dan jenis.

BAB III Metode penelitian, berisi tentang pendekatan dan jenis

penelitian, tempat dan waktu penelitian, subyek dan obyek penelitian, metode pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV Hasil penelitian, berupa 1) gambaran umum Kementerian Agama, 2) penyajian data jumlah pendaftar, 3) pembahasan tentang SISKOHAT, dan 4) analisis data.

BAB V Kesimpulan, berupa kesimpulan, saran, dan penutup.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di lapangan perihal Manajemen Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa :

1. Pelayanan yang diberikan oleh Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sejauh ini sangat memudahkan bagi operator/staff ahli dalam melayani pendaftaran masyarakat calon jamaah haji, karena SISKOHAT menyediakan berbagai macam menu yang berfungsi dengan tepat untuk keperluan mendaftar, menginformasikan, dan sebagainya bagi masyarakat calon jamaah haji.
2. Keterlibatan pihak - pihak yang mendukung prosesnya siskohat seperti Kemenag Kab/Kota, Bank BPS BPIH, dan Dinas Kesehatan juga memudahkan operator/staff ahli SISKOHAT dalam melakukan pelayanan semaksimal kepada masyarakat.
3. Dengan sistem yang dimiliki dan kemudahan *log in* pada anggota selain operator/staff ahli SISKOHAT, menjadikan pelayanan kepada masyarakat saat pendaftaran haji tidak bertumpu pada operator/staff ahli SISKOHAT saja melainkan seluruh anggota di Penyelenggara Haji dan Umroh dapat

IAIN PURWOKERTO

melakukan pendaftaran kepada masyarakat calon haji sebagai operator SISKOHAT.

B. Saran

Sebagai bentuk masukan untuk peningkatan kedepan bagi pelayanan yang diberikan oleh Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), penulis ingin menyampaikan saran kaitannya dalam penelitian ini yaitu :

1. Perlunya meningkatkan pengetahuan yang lebih kepada anggota dalam memahami sistem yang diberikan oleh SISKOHAT untuk berjaga apabila ada suatu kendala yang terjadi pada SISKOHAT dapat teratasi sendiri dan tidak bergantung kepada SISKOHAT pusat.
2. Menerapkan SOP kepada anggota di Kementrian Agama Kabupaten Banyumas bagian Penyelenggara Haji dan Umroh khususnya dalam pelayanan SISKOHAT kepada masyarakat pendaftar haji agar.
3. Adanya transparansi tentang pelayanan SISKOHAT kepada masyarakat untuk memberikan pengetahuan apabila terjadi masalah pada calon jamaah haji selama waktu tunggu keberangkatan haji.

IAIN PURWOKERTO

C. Penutup

Dengan mengucap *Alhamdulillahirobbil'alamin* puji syukur kepada Allah SWT, dan dengan rahmat dan hidayah-Nya sehingga atas dasar kemampuan yang telah dimiliki hingga saat ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan menyadari keterbatasan kemampuan penulis selama

melakukan penelitian ini, masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT semata. Kritik dan saran bagi penulis sangat diharapkan guna menunjang kedepan agar lebih baik lagi. Besar harapan penulis supaya skripsi ini dapat berguna untuk penulis dan juga pembaca khalayak umum tentang Manajemen Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

Terimakasih penulis sampaikan kepada pihak yang telah mendukung proses dari awal samapi akhir sehingga tercipta dan terselesaikannya penelitian ini. Semoga Allah SWT meridhoi perjuangan peneliti sampai sejauh ini dan mendapat hasil yang positif untuk sekarang dan nanti di masa depan.

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

Adi, Rianto. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.

Arikunto, Suharismi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta.

Bedy, Purnama & Ditari, Salsabila. 2013. Identifikasi Telapak Tangan Menggunakan 2DPCA plus PCA dan K-Nearest Neighbour. *Jurnal Inovasi Dan Kewirausahaan.* ISSN: 1907 – 5022. Yogyakarta : Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI) 2013. Diambil dari https://media.neliti.com/media/publications/131355-ID-identifikasi-telapak-tangan-menggunakan.pdf.

David, R Fred. 2012. *Strategic Management Concepts & Cases. Pearson Academic*. 14th edition. Jakarta: Salemba Empat.

Fajriyyah, Aufa Nur. 2015. *Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Pada Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi DKI Jakarta. Skripsi.* Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Hasibuan, Malayu S.P. 2014. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah.* Jakarta: Bumi Aksara.

Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmi-Ilmu Sosial.* Jakarta: Salemba Humanika.

Hartono, Jogiyanto. 2003. *Sistem Teknologi Informasi: Pendekatan Terintegrasi Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan*. Edisi ke-1. Yogyakarta: Andi Offset.

Hartono, Jogiyanto. 2005. *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis.* Yogyakarta: ANDI.

Johannes, Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Kirk, Jarome & Miller, Marc L. 1986. *Reliability and Validity in Qualitative Research.* Vol. 1 Beverly Hills: Sage Publication.

Kementerian Agama. *Realita Haji Edisi 2*. 2014. Jakarta : Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Dari https://haji.kemenag.go.id/v3/content/realita-haji-edisi-ii-2014.

IAIN PURWOKERTO

Kementrian Agama. 2015. *Kemenag Banyumas.* Banyumas: Dari http://banyumas.kemenag.go.id/.

Krismiaji. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Unit Penerbit.

Kristanto, Andri. 2007. *Perancangan Sistem Informasi Dan Aplikasinya.* Klaten: Penerbit Gava Media.

Latif, Abdul. 2010. *Analisis Keberhasilan Siskohat Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY. Tesis.* Surakarta: Universitas Negeri Sebelas Maret.

Laudon, K.C. & Laudon, J.P. 2010. *Management Informtaion System: Managing the Digital Firm, 11th edition*. New Jersey: Prentice Hall.

Laudon, Jane P. dan Laudon, Kenneth C. 2012. *Management System: Managing the Digital Firm Twelfth Edition.* New Jersey: Prentice Hall.

Manulang. 2002. *Dasar-dasar Manajemen.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Mattew, B. Miles dan Huberman, Michel. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku, Sumber Tentang Metode-metode Baru.* Jakarta: UIP.

Meleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung : PT Remaja Rosdakarya. Cet 21.

Meleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Edisi Revisi.

Muchlis. 2017. *SISKOHAT GEN-2.* Jakarta: Redaksi Posted. Dari https://www.hajikita.com/siskohat-gen-2/.

Munawaroh, Zahrotun. 2015. *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaran Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015*. *Skripsi.* Semarang: UIN Walisongo.

Mutmainnah. 2011. *Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Kementerian Agama Republik Indonesia*. *Skripsi.* Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Mulyanto, Agus. 2009. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

IAIN PURWOKERTO

Nidjam, Ahmad. Hanan, Alatief. 2000. *Manajemen Haji, Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Warhers.* Jakarta: Zikrul Hakim.

OBrien, James A. & Marakas, George. 2010. *Management System Information*. New York : McGraw Hill.

Ratminto & Winarsih, Atik. 2005 *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rangkuti, Affan. 2015. *Sejarah Berdirinya Pusat Informasi Haji.* Jakarta: Kementrian Agama RI Dirjen PHU. Dari https://haji.kemenag.go.id/v3/blog/affan-rangkuti/sejarah-berdirinya-pusat-informasi-haji.

Ruhana, Akmal Salim. 2015. *Melayani Tamu Allah: Beban Kerja PPIH Arab Saudi Daerah Kerja Mekkah Tahun 2014*. Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementrian Agama RI, Cet: 1.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara.

Sudarto, Ferry dkk. 2014. Executive Information System (EIS) Dalam Bidang Penjualan Dengan Metode Swot Pada Karinda Cafe Dan Resto. *Jurnal Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*. Vol 2, No.1 (2014), ISSN: 2302-3805. Yogyakarta: STMIK AMIKOM. Diambil dari: https://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/view/453/431.

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.* Bandung: Refika Aditama.

Suryandari, Erni. 2001. Expert System dan Aplikasinya dalam Auditing: Suatu Metode Mempelajari Pertimbangan Materialitas. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*. Vol. 2 No. 2, ISSN: 1411-6227. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UMY. Diambil dari: https://media.neliti.com/media/publications/79133-ID-expert-system-dan-aplikasinya-dalam-audi.pdf.

Sutedjo, Budi. 2003. *Perencanaan & Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.

Sutanta, Edhy. 2003. *Sistem Informasi Manajemen.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

IAIN PURWOKERTO

Taufiqurokhman & Satispi, Evi. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ Press.

Terry, G.R Alih Bahasa Oleh Winardi. 1986. *Asas-Asas Manajemen.* Bandung: Alumni.

Usman, Husaini. 2006. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Usman, Husaini. 2013. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan.* Ed 4. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Whitten, Jeffery L., Bentley, Lonnie D., Dittman, Kevin C. 2009. *Metode Desain dan Analisis Sistem*, Terjemahan oleh Tim Penerjemah Andi. Yogyakarta: Andi.

Whetyningtyas, Aprilia. 2011. Peranan Decision Support System (DSS) Bagi Manajemen Selaku Decision Maker. *Jurnal Analisis Manajemen*. Vol. 5 No. 1 Juli 2011, ISSN: 14411-1799. Kudus: Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus Diambil dari: http://jurnal.umk.ac.id/index.php/JAM/article/download/18/17.

Wibisono, Yudi dkk. 2010. Executive Information System Di Organisasi Sekolah Menengah Atas. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (PTIK)*. Vol. 3 No.1 / Juni 2010, ISSN: 1979-9462. Bandung: Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam UPI. Diambil dari: http://file.upi.edu/Direktori/JURNAL/PENDIDIKAN_TIK/Jurnal_Pend_TIK_Vol_3_No_1/EXECUTIVE__INFORMATION_SYSTEM_DI_ORGANISASI_SEKOLAH_MENENGAH_ATAS.pdf.

Yakub. 2012. *Pengantar Sistem Informasi.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

IAIN PURWOKERTO