

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELAYANAN HAJI MELALUI SISTEM
INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Jurusan Administrasi Publik



Abdul Aziz
NIM. 2010411310023

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN

2026



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal Dua Puluh Dua bulan April tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 572 /UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 13 April 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Abdul Aziz
NIM : 2010411310023
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Haji Melalui Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM
Waktu Ujian : 12.00 Wita s/d selesai
Nilai : 80 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~


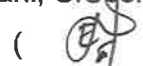

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 22 April 2026


Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Abdul Aziz

1. Ketua : Sidderatul Akbar, S.Sos.,M.Si
()
2. Sekretaris : Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc
()
3. Anggota : Sugiannor, S.Sos., M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Publik,


Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Aziz
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 11 Januari 2002
NIM : 2010411310023
Jurusan : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : JL. Prona 1 RT.11 NO.40 Kota Banjarmasin

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 12 Mei 2026

Mahasiswa yang bersangkutan,



Abdul Aziz

NIM. 2010411310023

ABSTRAK

Abdul Aziz, 2010411310023, 2026, Efektivitas Pelayanan Haji Melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan Sidderatul Akbar

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan haji melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. SISKOHAT merupakan sistem informasi yang digunakan untuk mengelola data dan administrasi jamaah haji secara terintegrasi di seluruh Indonesia. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala seperti masalah jaringan server pusat dan proses administrasi sehingga keefektivitasan pelayanan haji melalui SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin masih diragukan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, pengurangan data, penyajian data, dan kesimpulan yang ditarik.

Berdasarkan Hasil penelitian dan Analisis yang dilakukan bahwa pelayanan haji melalui SISKOHAT di kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin sudah efektif, seperti sumber daya atau tenaga ahli yang sangat baik dan kompeten sesuai dengan keahlian di bidangnya, memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji secara ramah dan sopan sesuai SOP yang berlaku, serta fasilitas dan infrastruktur yang cukup memadai, misalnya seperti komputer, jaringan internet, dan ruang pelayanan yang nyaman dan bersih. Namun, ada beberapa kendala pelayanan haji melalui SISKOHAT di kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, yaitu jaringan yang tidak stabil menjadi salah satu faktor penghambat layanan gangguan server pusat. Administrasi juga menjadi kendala seperti perbedaan penulisan nama dengan dokumen kependudukan, kesalahan Nomor Induk Kependudukan (NIK), dokumen tidak lengkap, data berubah setelah pendaftaran.

Saran penelitian ini adalah Kementerian Agama Kota Banjarmasin bagian Penyelenggara ibadah Haji dan Umroh dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan haji melalui SISKOHAT, pelayanan haji melalui SISKOHAT penting untuk mensosialisasikan kepada masyarakat umum dan khususnya kepada calon jamaah haji yang telah terdaftar sehingga calon jamaah haji dapat menyiapkan dokumen administrasi yang lengkap dan juga sistem penguatan basis data agar data rahasia jamaah tetap aman dari peretas dan terus meningkatkan Proses pelayanan pendaftaran haji lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Efektivitas, Siskohat, Pelayanan Haji

ABSTRACT

Abdul Aziz, 2010411310023, 2026, The Effectiveness of Hajj Services Through the Integrated Hajj Information and Computerization System at the Office of the Ministry of Religion of Banjarmasin City. Under Guidance of Sidderatul Akbar

This study aims to determine the effectiveness of Hajj services through the Integrated Computerized Hajj System at the Ministry of Religious Affairs Office in Banjarmasin City. SISKOHAT is an information system used to manage data and administration for Hajj pilgrims in an integrated manner throughout Indonesia. However, its implementation has encountered various obstacles, such as issues with the central server network and administrative processes, which has raised questions about the effectiveness of Hajj services through SISKOHAT at the Ministry of Religious Affairs Office in Banjarmasin City.

The research method used was descriptive qualitative, with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques included data collection, data reduction, data presentation, and conclusions drawn.

The research results and analysis indicate that Hajj services through SISKOHAT at the Ministry of Religious Affairs Office in Banjarmasin City are effective. These include excellent and competent human resources and experts with expertise in their fields, friendly and courteous service to prospective Hajj pilgrims in accordance with applicable SOPs, and adequate facilities and infrastructure, such as computers, internet access, and comfortable and clean service rooms. However, several obstacles exist in the Hajj service through SISKOHAT at the Banjarmasin City Ministry of Religious Affairs office. One factor hindering service is an unstable network, which causes disruptions to the central server. Administrative challenges also include differences in spelling of names and population documents, errors in the National Identification Number (NIK), incomplete documents, and changes in data after registration.

This research recommends that the Hajj and Umrah Organizers of the Banjarmasin City Ministry of Religious Affairs, in order to improve the effectiveness of Hajj services through SISKOHAT, should disseminate information to the general public, especially to registered prospective pilgrims. This will enable them to prepare complete administrative documents and strengthen the database system to keep confidential pilgrim data safe from hackers, and to continuously improve the effectiveness and efficiency of the Hajj registration service process.

Keywords: *Effectiveness, Siskohat, Hajj Service*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Haji Melalui Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu Di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin” dapat terselesaikan. Adapun Skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Jurusan Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak- banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

5. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya memberi ilmu, bimbingan, arahan serta saran yang membangun sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc selaku Penguji 1 yang telah berkenan meluangkan waktunya memberi arahan serta saran yang membangun sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Bapak Sugiannor, S.Sos., M.AP selaku Penguji 2 yang telah berkenan meluangkan waktunya memberi arahan serta saran yang membangun sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dan bimbingan saat perkuliahan.
9. Seluruh Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin terkhusus pada Seksi Penyelenggaran Haji dan Umrah yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan dan juga berbagai informasi yang penulis dapatkan dalam penyelesaian Skripsi ini.
10. Kedua orang tua dan adik penulis yang selalu mendoakan kesuksesan anaknya dan sebagai pendorong, motivator utama, sekaligus sebagai penguat bagi penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
11. Semua teman-teman yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, khususnya teman-teman angkatan 2020 Prodi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, yang

telah memberikan dukungan dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

Semoga Skripsi ini dapat memberi manfaat dan memberikan kontribusi positif. Akhir kata, diharapkan saran yang membangun dari para pembaca untuk kesempurnaan Skripsi ini.

Banjarmasin, 22 April 2026

Penulis,

Abdul Aziz

2010411310023

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Konsep Dan Teori Efektivitas	14
2.2.1 Pengertian Efektivitas.....	14
2.2.2 Ukuran Efektivitas.....	18
2.2.3 Efektivitas Organisasi.....	21
2.3 Pelayanan	27
2.3.1 Pengertian Pelayanan.....	27
2.3.2 Pelayanan Haji.....	29
2.3.3 Kualitas Pelayanan	30
2.4 Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)	32
2.4.1 Teknologi Informasi	32
2.4.2 Sistem Informasi Manajemen	33
2.4.3 Pengertian SISKOHAT	37
2.4.4 Tujuan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)	39
2.4.5 Manfaat SISKOHAT	41

2.4.6 Prasarana SISKOHAT	41
2.5 Kerangka Pemikiran.....	42
BAB III.....	43
METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Pendekatan Penelitian	43
3.2 Tipe Penelitian	43
3.3 Lokasi Penelitian.....	44
3.4 Sumber Data dan Instrumen.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6 Pengolahan Data	47
BAB IV	50
HASIL PENELITIAN	50
4.1 Gambaran Umum Penelitian	50
4.1.1 Profil Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin	50
4.1.2 Sejarah Singkat Kementerian Agama Kota Banjarmasin	50
4.1.3 Visi dan Misi Kementrian Agama Kota Banjarmasin	53
4.1.4 Tugas dan Fungsi Susunan Organisasi Kementrian Agama Kota Banjarmasin	54
4.1.5 Struktur Organisasi.....	58
4.2 Uraian temuan penelitian	59
4.2.1 Efektivitas Pelayanan Haji Melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementrian Agama Kota Banjarmasin	59
BAB V.....	66
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	66
5.1 Efektivitas pelayanan haji melalui sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin....	66
5.2 Pelayanan yang diberikan oleh SISKOHAT.....	67
5.2.1 Pelayanan pendaftaran haji	67
5.2.2 Pelayanan Pembatalan Keberangkatan Jamaah Haji	74
5.2.3 Pelayanan Informasi Haji	80
5.3 Faktor Penghambat pelayanan haji melalui sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin	90
5.3.1 Jaringan.....	90

5.3.2 Administrasi.....	90
BAB VI.....	92
PENUTUP.....	92
6.1 Kesimpulan	92
6.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	42
Gambar 4. 1 Peta Jabatatan di Kantor Kementrian Agama Banjarmasin...	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jemaah Haji yang terdaftar di Siskohat pada Tahun 2022-2025	2
Tabel 4. 1 Jumlah Keseluruhan Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.....	59