

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PADA SISTEM
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT)
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN MANDAILING NATAL**

TUGAS AKHIR

Oleh

**CHIQA F.P MONTOKA
2103100053**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di-depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : Chiqa FP Montoya
NPM : 2103100053
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada Hari, Tanggal : Kamis, 28 Agustus 2025
Waktu : Pukul 08.15 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Ananda Mahardika, S.Sos., M.Sp ()

PENGUJI II : Agung Saputra, S.Sos., M.Ap ()

PENGUJI III : Ida Martinelly, S.H., M.M ()

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc.,Prof., Dr., Arifin Saleh, S.Sos., MSP

Assoc.,Prof., Dr., Abrar Adhani, S.Sos., M.L.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama Lengkap : Chiqa FP Montoya
NPM : 2103100053
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PADA
SISTEM KOMPUTERISASI HAJI TERPADU
(SISKOHAT) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN MANDAILING NATAL

Medan, 11 November 2024

Pembimbing


Ida Martinelli, S.H., M.M
NIDN: 0008036402

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


Ananda Makardika, S.Sos., M.SP
NIDN: 0122118801

Dekan


Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP
NIDN: 0030017402

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Chiqa FP Montoya**, NPM **2103100053**, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 20 Oktober 2025

Yang Menyatakan,



Chiqa FP Montoya

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PADA SISTEM KOMPUTERISASI
HAJI TERPADU (SISKOHAT) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN MANDAILING NATAL**

CHIQA F.P MONTOKA
2103100053

ABSTRAK

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan haji, Kementerian Agama mengembangkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebagai upaya digitalisasi dalam pengelolaan data dan informasi yang berhubungan dengan penyelenggaraan ibadah haji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan prima pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan prima pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kantor Kementerian Agama Mandailing Natal sudah berjalan dengan baik walaupun belum optimal dikarenakan masih menghadapi kendala berupa jaringan yang kurang stabil. Adapun hasil penelitian dari kategorisasi menunjukkan bahwa Para staf sudah melayani pelanggan dengan baik dan mampu menangani masalah yang muncul selama proses pendaftaran. Staff sudah bersikap baik dalam melayani jamaah. Banyak jamaah merasa terbantu karena staff ramah, cepat tanggap, dan informatif. Staff peduli pada keluhan jamaah dan selalu siap membantu jika dibutuhkan. Mereka juga menjelaskan proses pendaftaran dengan jelas. Staff memberi bantuan nyata kepada jamaah yang mengalami kendala saat mendaftar. Staff bertanggung jawab atas seluruh proses pendaftaran dan selalu konsisten membantu jamaah yang mengalami kesulitan

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan Prima, Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil`alamin segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Prima Pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal.”**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dengan kerendahan hati dan rasa ikhlas, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca demi sempurnanya penulisan skripsi ini. Terimakasih penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam pengerjaan skripsi ini, dan juga terima kasih kepada Orangtua penulis, Ayahanda Tommy Rahardjo, Ibunda Sri Handayani dan adik laki – laki penulis, Danish Al.P Montoya serta seluruh Keluarga Besar penulis yang mendidik dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat memperoleh keberhasilan ini.

Selanjutnya ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi – tingginya dari penulis kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M. AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak Assoc Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc Prof. Dr. Hj. Yurisna Tanjung, M. AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.SP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Ida Martinelli, S.H.,M.M selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga Besar Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian skripsi ini.
9. Terima kasih untuk diri sendiri yang telah berusaha semaksimal mungkin, yang sudah mau bertahan sejauh ini, terima kasih karena tidak menyerah di setiap prosesnya. Terima kasih atas segala usaha dan kerja keras yang telah dilakukan. Aku menghargai setiap langkah yang telah kuambil, meskipun terkadang menghadapi tantangan dan rintangan. Setiap pencapaian, sekecil apapun, adalah hasil dari ketekunan dan dedikasi yang telah kutunjukkan. Aku berterima kasih karena telah berani mengambil risiko dan tidak menyerah pada impian-impian yang kuinginkan. Aku menghargai momen-

momen ketika aku memilih untuk bangkit kembali setelah jatuh, serta kemampuan untuk belajar dari setiap pengalaman.

10. Terima kasih juga kepada teman-teman dekat penulis Barokatul Choiriah, Retno Utami, Rinanti Ito Pohan, Addini Aulia, Putri Sonya Balqis, Restu Annisa, Deona Agnesia Pohan, Tiara Panjaitan, Ria Nabila, dan Yana Batubara yang telah kebersamaian penulis, mulai dari masa sekolah hingga masa perkuliahan.
11. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik stambuk 2021 yang sudah bersama - sama melewati proses belajar dan berjuang untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Wassalamua'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Medan, 1 Juli 2025

CHIQA F.P MONTOKA
2103100053

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika penulisan	5
BAB II URAIAN TEORITIS	7
2.1 Efektivitas	7
2.2 Pelayanan	9
2.3 Pelayanan Prima.....	12
2.4 Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)	14
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Kerangka Konsep	18
3.3 Definisi Konsep.....	19
3.4 Kategorisasi Penelitian	19
3.5 Informan/Narasumber	20
3.6 Teknik Pengumpulan Data	21
3.7 Teknik Analisis Data	23

3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.9	Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian	25
3.9.1	Visi dan Misi Kementerian Agama.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1	Hasil Penelitian	29
4.2	Pembahasan.....	36
BAB V PENUTUP.....		43
5.1	Simpulan	43
5.2	Saran	44
DAFTAR PUSTAKA.....		45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep	14
Gambar 3.2 Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran II	: Daftar Pedoman Wawancara
Lampiran III	: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran IV	: SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul Skripsi
Lampiran V	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal
Lampiran VI	: SK-4 Undangan Seminar Proposal
Lampiran VII	: Surat Keterangan Izin Penelitian
Lampiran VIII	: Surat Keterangan Selesai Penelitian
Lampiran IX	: SK-5 Berita Acara Bimbingan
Lampiran X	: SK-10 Undangan/Panggilan Skripsi
Lampiran XI	: SURAT LoA KESKAP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja suatu instansi pemerintah.

Pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang prima dan harus bisa menyesuaikan dengan perkembangan teknologi agar bisa memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Perkembangan teknologi membuat masyarakat dapat terhubung satu sama lain dengan mudah dan diharapkan layanan publik dapat dilaksanakan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut.

Di Indonesia, Kementerian Agama memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola berbagai aspek keagamaan, termasuk penyelenggaraan ibadah haji. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Haji merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan bagi umat Muslim yang mampu secara fisik, mental, dan finansial. Namun, dalam pelaksanaannya, ibadah haji melibatkan proses administratif yang kompleks, mulai dari pendaftaran, pengelolaan data calon jamaah haji, hingga penyiapan logistik dan akomodasi di Arab Saudi.

Penyelenggaraan haji di Indonesia merupakan tugas yang kompleks, terutama karena jumlah jamaah haji yang besar setiap tahunnya. Sebagai salah satu rukun Islam, haji memiliki makna penting bagi umat Muslim, dan pemerintah, melalui Kementerian Agama, bertanggung jawab untuk memastikan proses pendaftaran, administrasi, dan pembekalan calon jamaah haji berjalan dengan baik. Maka untuk mengelola proses yang kompleks ini, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama telah menerapkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan haji.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan haji, Kementerian Agama mengembangkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebagai upaya digitalisasi dalam pengelolaan data dan informasi yang berhubungan dengan penyelenggaraan ibadah haji. Dalam perkembangannya SISKOHAT secara bertahap dan berkesinambungan di Kementerian Agama Kabupaten/Kota setiap tahunnya mengalami peningkatan, tahun 2010 Kementerian Agama pusat meluncurkan SISKOHAT versi terbarunya yaitu SISKOHAT Gen-1. Sebagai penyempurna dari SISKOHAT Gen-1 Kementerian Agama meluncurkan SISKOHAT Gen-2 pada tahun 2014. Sistem tersebut mempunyai fungsi yang lebih lengkap dalam peningkatan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji secara online dan realtime dengan jumlah BPS BPIH yang semakin bertambah.

Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan prima bukan hanya tentang efisiensi teknologi, tetapi juga tentang keadilan dan inklusivitas. Artinya, SISKOHAT harus mampu memberikan akses yang setara kepada seluruh calon jamaah haji, termasuk mereka yang berasal dari wilayah terpencil seperti

Mandailing Natal. Dalam konteks ini, peran petugas di tingkat lokal sangat krusial sebagai jembatan antara teknologi dan masyarakat. Tanpa pendampingan yang memadai, implementasi sistem ini berpotensi menciptakan kesenjangan pelayanan, di mana hanya calon jamaah dengan literasi teknologi yang baik yang dapat mengakses layanan secara optimal.

SISKOHAT dirancang untuk menyederhanakan berbagai proses administrasi, mulai dari pendaftaran hingga pemantauan keberangkatan dan kepulangan jamaah haji. Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akurasi data, serta memudahkan koordinasi antara berbagai instansi terkait. Selain itu, penerapan SISKOHAT juga bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan haji, mengurangi risiko kesalahan data, dan meminimalisir waktu tunggu yang seringkali menjadi kendala bagi calon jamaah.

Namun faktanya, di Kabupaten Mandailing Natal beberapa calon jamaah haji seringkali menghadapi kendala seperti kesalahan data, dan kendala jaringan yang menghambat akses data secara real-time. Meskipun SISKOHAT menawarkan solusi berbasis teknologi, pemanfaatannya sering kali terkendala oleh minimnya pelatihan teknis bagi petugas di tingkat daerah, termasuk di Mandailing Natal. Sebagian besar calon jamaah haji juga berasal dari daerah pedesaan dengan akses terbatas terhadap teknologi informasi, sehingga mereka memerlukan pendampingan lebih dalam memahami proses berbasis komputerisasi ini.

Selain itu, faktor teknis seperti stabilitas jaringan internet di wilayah Mandailing Natal juga menjadi hambatan. Sebagai daerah yang masih berkembang, infrastruktur teknologi di Mandailing Natal belum merata, yang dapat

menyebabkan gangguan dalam pengoperasian SISKOHAT. Ini berdampak pada lambatnya proses pendaftaran dan pengelolaan data, sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan di kalangan calon jamaah haji.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam melalui proses penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Prima pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan judul penelitian di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah bagaimana efektivitas pelayanan prima pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan prima pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal.

1.4 Manfaat Penelitian

Suatu penelitian yang dilaksanakan selalu mengharapkan agar penelitian tersebut dapat memberi manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Aspek Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan juga memperluas wawasan penulis, mengenai fungsi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam meningkatkan pelayanan prima.

2. Aspek Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika penulisan

Sistematika penulisan yang dilakukan secara sistematis logis dan konsisten agar dapat melihat dan mengkaji penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian

BAB II : URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah efektivitas, pelayanan, pelayanan prima, dan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah jenis penelitian, kerangka konsep, defines konsep, kategorisasi penelitian, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian.

BAB VI : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah hasil data yang diperoleh dari lapangan sehingga peneliti dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang akan diteliti.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Efektivitas

Menurut Irsan efektivitas adalah suatu pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang akan dijalankan oleh seseorang atau suatu perusahaan (Opit et al., 2024).

Menurut Ravianto efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif (Putri et al., 2019).

Efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan tepat, dan mencakup pengukuran sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan sasaran yang diinginkan. Beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas meliputi karakteristik organisasi, fitur lingkungan, karakteristik karyawan, dan karakteristik manajemen.

Menurut Wiyono (2007:137) Efektivitas merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan menurut Abdurrahmat (2003:92) Efektivitas adalah manfaat sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya.

Adapun indikator efektivitas kerja menurut (Hasibuan, 2007) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja: Dari hasil penyelesaian tugas yang diberikan perusahaan dengan memenuhi berbagai standar yang telah ditetapkan atau diinginkan organisasi atau atasan
2. Kejelasan Tugas: Transparansi tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada pegawai beserta berbagai prosedur dan aturan yang ditetapkan sehingga pegawai memahami apa yang harus dilakukan.
3. Tepat Waktu: Tugas yang diberikan berhasil diselesaikan tepat waktu oleh pegawai sebelum deadline tugas berakhir.
4. Pemanfaatan Waktu: Kemampuan pegawai dalam memanfaatkan waktu kerja yang diberikan untuk melakukan berbagai hal – hal yang mendorong pegawai untuk bekerja lebih efektif dan efisien.
5. Ketelitian: Pegawai mampu bekerja dengan konsentrasi yang tinggi sehingga menghasilkan ketelitian dalam bekerja untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi.

Dari penjelasan para ahli diatas, maka dapat disimpulkan efektivitas sebagai kemampuan suatu individu atau organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang optimal, di mana pencapaian tersebut tidak hanya diukur dari hasil akhir yang diperoleh, tetapi juga mempertimbangkan proses yang digunakan dalam mencapai hasil tersebut, sehingga mencerminkan kemampuan untuk melakukan hal yang benar dan memanfaatkan sumber daya secara efisien untuk mencapai hasil yang diinginkan.

2.2 Pelayanan

Menurut Gronroos (2015) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal yang disediakan oleh perusahaan.

Menurut Ali & Saputra (2020) pelayanan yang optimal dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan wujud nyata dalam menciptakan pemerintahan yang baik (good governance). Dengan demikian dibutuhkan tata Kelola yang baik dan benar sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Selain itu. Menurut Tjiptono (2019) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah system yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operation* yang kerap kali tidak nampak atau tidak diketahui pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut dengan *front office* atau *fronstage*).

Pelayanan yang optimal dalam suatu organisasi tidak akan terwujud tanpa manajemen sumber daya manusia yang baik, karena MSDM mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian terhadap karyawan untuk mencapai tujuan dari organisasi, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Ida Martinelli (2024) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan kebijakan yang mengatur pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik untuk mencapai tujuan dari organisasi, pegawai, dan masyarakat.

Prinsip Pelayanan Publik dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 bahwa prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Kejelasan, mencakup hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, yaitu penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
4. Keamanan, yaitu selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.
5. Tanggung Jawab, adalah pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan pelayanan publik. dalam pelaksanaan.

6. Kelengkapan sarana dan prasana, yaitu tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.
7. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.
8. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam memberi pelayanan.
9. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet dan lainnya.

Dari berbagai pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan atau proses yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam konteks ini, pelayanan mencakup berbagai aktivitas yang melibatkan interaksi langsung antara penyedia layanan dan pelanggan, di mana penyedia berusaha untuk memberikan pengalaman yang positif dan memuaskan. Pelayanan tidak hanya terbatas pada penyampaian produk atau jasa, tetapi juga mencakup aspek-aspek seperti kualitas, kecepatan, dan responsivitas terhadap permintaan pelanggan. Tujuan utama dari pelayanan adalah untuk menciptakan nilai yang bermanfaat bagi pelanggan, sehingga mereka merasa puas dan cenderung untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa depan. Dengan demikian, pelayanan yang baik sangat penting

dalam membangun hubungan yang kuat antara penyedia layanan dan pelanggan, serta berkontribusi pada kesuksesan jangka panjang suatu organisasi.

2.3 Pelayanan Prima

Pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Hakekat pelayanan public adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban apratur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Daryanto & Setyobudi (2014) pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun pelanggan diluar perusahaan.

Sedangkan Subadri menyatakan bahwa pelayanan prima artinya setiap organisasi atau program yang ditawarkan instansi terkait harus memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan, demikian pula dalam memberikan layanan harus maksimal (Lubis & Mahardika, 2024).

Menurut Barata (2014) pelayanan prima merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.

Pelayanan prima adalah konsep yang mengacu pada penyediaan layanan yang berkualitas tinggi dan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Tujuan utama dari pelayanan prima adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan reputasi suatu organisasi.

Pelayanan prima melibatkan berbagai elemen, termasuk kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemampuan untuk memahami serta memenuhi kebutuhan pelanggan. Selain itu, pelayanan prima juga mencakup pelatihan karyawan untuk memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas, serta menciptakan lingkungan yang mendukung interaksi positif antara staf dan pelanggan.

Organisasi yang menerapkan pelayanan prima biasanya memiliki sistem umpan balik yang efektif untuk mendengarkan dan merespons masukan dari pelanggan, sehingga mereka dapat terus meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, pelayanan prima bukan hanya tentang memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga tentang menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan bagi mereka.

Menurut Daryanto dalam (Suminar dan Apriliawati, 2017) tujuan pelayanan prima yaitu :

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.

3. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan - tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
6. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

Dari berbagai pendapat ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan dengan standar tinggi yang diberikan perusahaan atau instansi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten dan handal.

2.4 Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan salah satu system E-Government yang telah ditetapkan oleh presiden pada tahun 2019, semua system pelayanan diharuskan menggunakan pelayanan berbasis elektronik. Sebelum SISKOHAT itu terbentuk, system pendaftaran haji dilakukan secara manual yang masih menggunakan kertas, seiring berjalannya teknologi maka ditemukanlah alat bantu dalam pengelolaan data untuk dijadikan informasi dalam koordinasi dan pengambilan sebuah keputusan dalam pengelolaan ibadah haji diseluruh Indonesia.

Menurut Mutmainnah (2011) Sistem Komputerisasi Haji Terpadu adalah system untuk mengelola seluruh data haji di Indonesia yang sudah berbasis teknologi informasi, yang bertugas mengatur pendaftaran, database dokumen haji, akuntansi BPIH, database transport haji, database penempatan pemondokan jamaah,

informasi publik, sistem informasi Kesehatan haji, dan database petugas haji. Dasar pembentukan SISKOHAT berlandaskan pada Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 42 tahun 2016 Bab V Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Bagian Kedelapan pasal 368 sampai dengan pasal 383. Berdasarkan regulasi inilah, menjadikan pengoperasian dan pengelolaan SISKOHAT melekat secara permanen system pada struktur yang melayani penyelenggaraan ibadah haji secara keseluruhan di pusat maupun di daerah termasuk Arab Saudi, karena para pelakunya sebagai user SISKOHAT sama dengan yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan ibadah haji (Peraturan Menteri Agama, 2016).

Sistem komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) kini menjadi "jantung" bagi pelayanan jemaah haji, karena seluruh proses pengolahan data untuk kepentingan pembuatan paspor, penerbangan pemberangkatan dan pemulangan, perbankan dan biodata calon jemaah haji mengacu kepada sistem komputer terpadu tersebut. Hingga kini sistem tersebut secara bertahap mengalami penyempurnaan dan dapat digunakan sebagai "*cross check*" data keuangan di bank penerima setoran (BPS) dan jumlah data calon haji yang akan diberangkatan. Siskohat bukanlah sistem yang baru karna ketika kita hitung sistem ini sudah berjalan kurang lebih 30 tahun di seluruh kantor kementerian agama tingkat provinsi dan kabupaten/kota di indonesia.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan sistem yang dirancang untuk mengelola data dan informasi terkait ibadah haji secara terintegrasi dan efisien. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, Siskohat memfasilitasi pengelolaan data

jemaah haji, mulai dari pendaftaran hingga keberangkatan, sehingga meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses administrasi. Sistem ini juga mendukung integrasi berbagai layanan terkait haji, seperti pengurusan visa dan penerbangan, serta memberikan kemudahan akses bagi jemaah, termasuk mereka yang memiliki disabilitas. Dengan demikian, Siskohat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji dan memastikan pengalaman yang lebih baik bagi jemaah.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu cara pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat ini berdasarkan kenyataan. Menurut Moleong (2014) metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yakni ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat di amati dari orang-orang (subjek itu sendiri) Data-data yang disampaikan adalah data sebenarnya atau sebagaimana adanya (*natural setting*) dengan tidak dirubah dalam bentuk simbol - simbol atau bilangan - bilangan (tidak ditransformasikan menjadi angka atau rumus dan tidak di tafsirkan sesuai dengan ketentuan statistik/matematika).

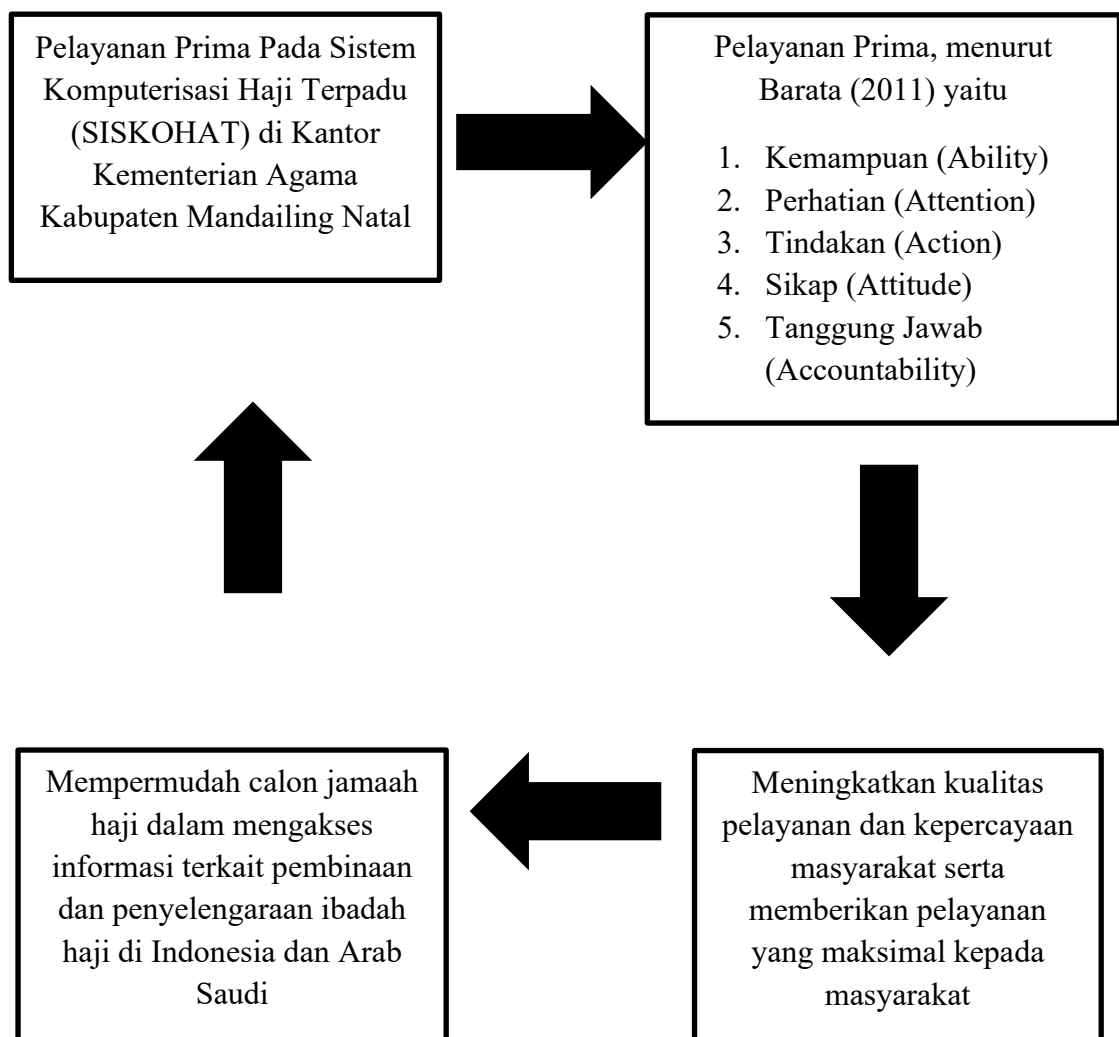
Data deskriptif menurut Moleong (2014) dapat dilihat sebagai sebuah indikator bagi norma – norma dan nilai – nilai kelompok serta kekuatan sosial lainnya yang menyebabkan perilaku manusia itu sendiri. Penelitian ini dipilih karena bersifat menyeluruh dan dinamis. Hal ini memiliki tujuan yang sama yaitu untuk melihat bagaimana Efektivitas Pelayanan Prima Pada Sistem Kompiuterisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mnadailing Natal yang merupakan suatu fenomena sosial dimana membutuhkan informasi secara menyeluruh dan mendalam dari masing – masing informan kunci maupun utama agar dapat dilihat dengan jelas apa yang sesungguhnya terjadi dilapangan.

3.2 Kerangka Konsep

Berdasarkan keterangan di atas dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut :

Gambar 3.1

Kerangka Konsep



3.3 Definisi Konsep

- a. Efektivitas merupakan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.
- b. Pelayanan adalah suatu tindakan atau proses yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.
- c. Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.
- d. Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sistem untuk mengolah seluruh data haji di Indonesia yang sudah berbasis teknologi informasi, yang bertugas mengatur pendaftaran, database dokumen haji, akuntansi BPIH, database transportasi haji, database penempatan pemondokan jemaah, informasi publik, sistem informasi kesehatan haji, dan database petugas haji.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi penelitian menunjukkan bagaimana mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Adapun kategorisasi penelitian ini adalah :

- a. Adanya pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima.
- b. Adanya sikap atau perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
- c. Adanya kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan kebutuhan maupun keinginan.
- d. Adanya tindakan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- e. Adanya tanggung jawab sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

3.5 Informan/Narasumber

Menurut Moleong (2014) informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Narasumber atau informan merupakan individu yang berperan penting dalam pengumpulan data yang akan diteliti. Mereka memiliki pemahaman mendalam 25 mengenai masalah yang diteliti dan wawasan yang memadai. Untuk memperoleh pelayanan dari narasumber, sebuah instansi perlu mengajukan surat resmi, berupa permohonan atau permintaan narasumber. Surat ini kemudian akan dicatat dalam buku surat masuk dan diteruskan kepada pimpinan untuk mendapatkan disposisi terkait penunjukan narasumber.

Adapun yang menjadi narasumber pada penelitian ini, merupakan orang yang memberikan informasi terkait penelitian dan orang yang mampu ataupun mengetahui informasi tentang Pelayanan Prima Pada Sistem Komputerisasi Haji

Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal.

1. Nama : Ibu Hj. Marhani Matondang, M.Si
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : Staff Penyusun Dokumen Haji

2. Nama : Ibu Julianti Rukmana Lubis
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : Staff Pramubakti Kemenang Bagian SISKOHAT

3. Nama : Bapak Suharno
 Jenis Kelamin : Laki - laki
 Jabatan : Jamaah Haji

4. Nama : Ibu Sutri Rahayu
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Jamaah Haji

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Moleong (2014) teknik pengumpulan data adalah cara atau strategi untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan. Teknik pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh data dengan cara yang sesuai

dengan penelitian sehingga peneliti akan memperoleh data yang lengkap baik secara lisan maupun tertulis.

Dalam suatu penelitian, mengumpulkan data merupakan hal yang sangat penting. Untuk memperoleh keterangan serta dari narasumber, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut Moleong (2017) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dalam penelitian, wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara semi terstruktur.

Menurut Sugiyono (2017) wawancara semi terstruktur adalah teknik wawancara dengan peneliti memberikan sederet pertanyaan kepada narasumber dimana narasumber mulai diberikan sedikit ruang untuk memvariasikan jawabannya dalam bentuk ide dan pendapat. Dalam teknik ini peneliti harus menjadi pendengar yang baik sambil mencatat jawaban dari narasumber (Kamaruddin et al., 2017).

b. Observasi

Menurut Creswell (2015) observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melihat langsung peristiwa dari perilaku subjek penelitian atau situasi pada tempat terjadi peristiwa (Kamaruddin et al., 2017).

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku – buku, karya ilmiah, pendapat ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang akan diteliti.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Susan Stainback (dalam Sugiyono, 2017) mengemukakan bahwa, analisis data merupakan hal yang kritis dalam proses penelitian kualitatif. Analisis digunakan untuk memahami hubungan konsep dalam data sehingga hipotesis dapat dikembangkan dan dievaluasi. Tujuan dari analisis ini adalah agar peneliti dapat memahami kasus yang sedang diteliti dengan lebih baik dan menyajikannya sebagai hasil yang berguna bagi orang lain. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam, analisis ini harus dilanjutkan dengan mencari arti yang lebih dalam.

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukannya analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal - hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya serta, menghilangkan yang tidak. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

2. Pengajian Data

Data yang telah tersusun akan memberikan kemungkinan adanya penarikanesimpulan dan pengambilan Tindakan. Adapun bentuk yang

biasa digunakan pada data kualitatif terdahulu yakni dalam bentuk naratif. Tujuan dari penyajian data ini adalah untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang sedang diteliti serta menyajikannya sebagai temuan yang bermanfaat bagi orang lain. Untuk mendalami pemahaman tersebut, analisis perlu dilanjutkan dengan upaya mencari makna yang lebih dalam.

3. Penarikan Kesimpulan

Dalam penarikan kesimpulan pada penelitian ini akan di ungkapkan beberapa hal makna dari data yang telah dikumpulkan. Dari data tersebut akan diperoleh kesimpulan yang tentatif, kabur, kaku, dan meragukan, sehingga perlu adanya verifikasi dalam kesimpulan tersebut. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data ataupun display data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal, Komplek Perkantoran Payaloting, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara. Dengan perkiraan waktu penelitian mulai dari bulan November 2024 sampai dengan bulan Juli 2025.

Gambar 3.2
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal



Sumber: data wawancara 2025

3.9 Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian

Penelitian ini berfokus pada efektivitas pelayanan prima pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kantor Kementerian Agama Mandailing Natal. Siskohat merupakan sistem untuk mengelola seluruh data haji di Indonesia yang sudah berbasis teknologi informasi, yang bertugas mengatur pendaftaran, database dokumen haji, akuntansi BPIH, database transport haji, database penempatan pemondokan jamaah, informasi publik, sistem informasi Kesehatan haji, dan database petugas haji. Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal berperan sebagai wadah yang menampung segala urusan terkait keagamaan yang ada di kabupaten Mandailing Natal. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai peran, fungsi,

dan layanan yang disediakan oleh instansi ini dalam konteks pelayanan publik di bidang keagamaan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal memiliki tanggung jawab yang luas, mencakup pengelolaan urusan keagamaan, pengawasan terhadap kegiatan keagamaan, serta penyuluhan dan pendidikan agama bagi masyarakat. Sebagai lembaga pemerintah yang berfokus pada urusan keagamaan, kantor ini berperan penting dalam menjaga kerukunan antarumat beragama, memfasilitasi kegiatan keagamaan, dan memberikan bimbingan kepada masyarakat dalam menjalankan ajaran agama.

Dari penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran tentang sejauh mana keefektifan program pelayanan prima pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal. Temuan dari penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta untuk melihat seberapa efektif penggunaan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal.

3.9.1 Visi dan Misi Kementerian Agama

VISI

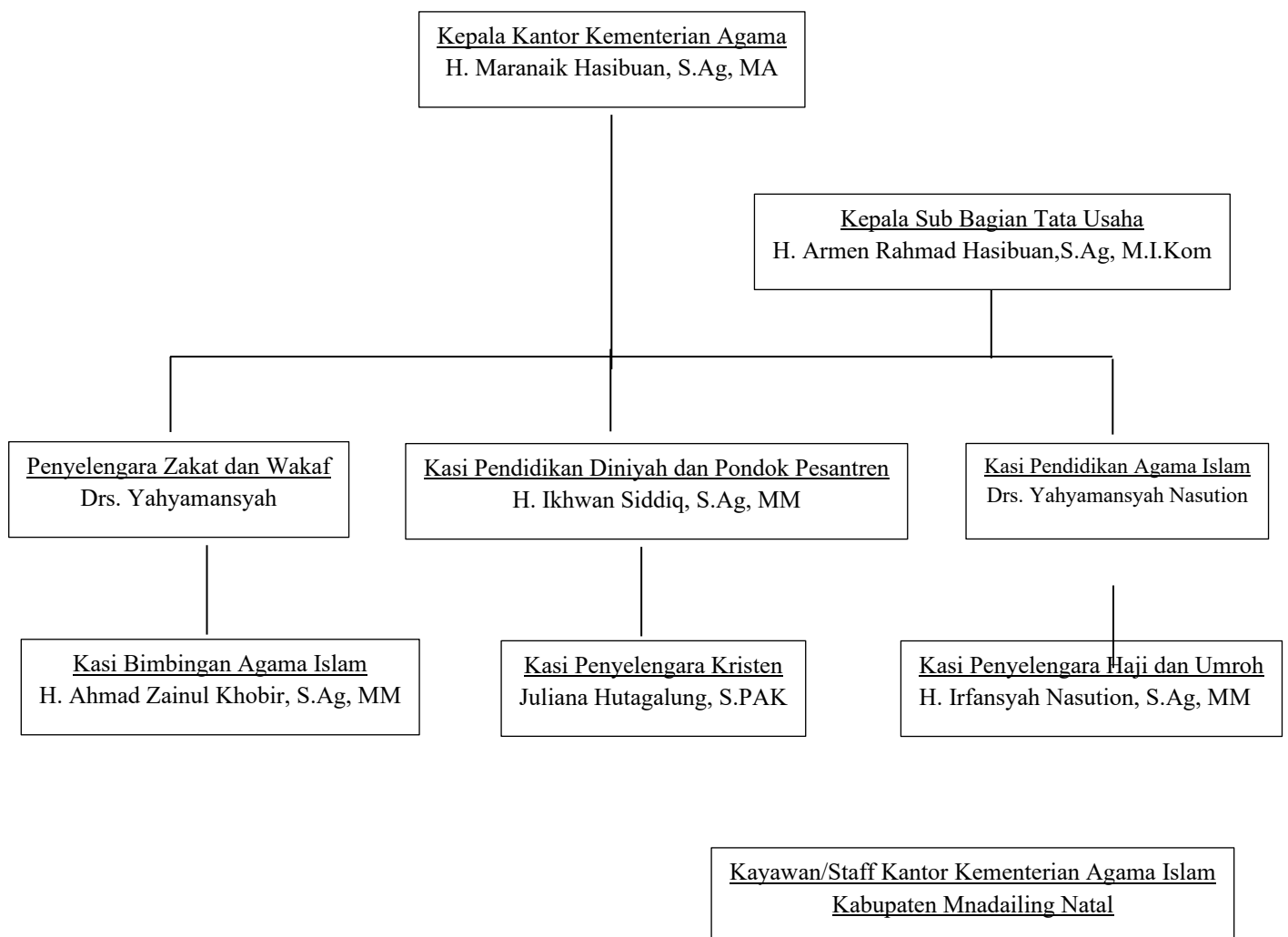
“Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”.

MISI

1. Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama;
2. Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama;

3. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata;
4. Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu;
5. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan;
6. Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance).

**Gambar 3.3 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Mandailing Natal**



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Bab ini berisi tentang cara menyajikan data yang didapat dari penelitian dilapangan dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui tanya jawab atau wawancara dengan narasumber. Sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas dan memungkinkan penarikan kesimpulan. Peneliti mengumpulkan data di lapangan dengan melakukan wawancara langsung kepada narasumber di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal terkait dengan Efektivitas Pelayanan Prima Pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kantor Kementerian Agama Mandailing Natal.

4.1.1 Adanya pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 28 Mei tahun 2025 pada pukul 13.30 WIB dengan Ibu Hj. Marhani Matondang, M.Si sebagai Staff Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal, beliau menyatakan bahwa;

“Tentu saja ada beberapa pengetahuan dan keterampilan yang sangat penting untuk menunjang program Siskohat. Seperti kemampuan dalam teknologi informasi sangat krusial. Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi, petugas dapat mengelola data jamaah haji dengan lebih efisien. Ini termasuk pemahaman tentang perangkat lunak yang digunakan dalam Siskohat serta kemampuan untuk mengatasi masalah teknis yang mungkin muncul.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 28 Mei tahun 2025 pada pukul 13.50 WIB dengan Ibu Julianti Rukmana Lubis sebagai staff Pramubakti Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal, beliau menyatakan bahwa;

“Manajemen data merupakan salah satu keterampilan yang tidak kalah penting. Dalam program Siskohat, pengumpulan, pengolahan, dan analisis data jamaah haji harus dilakukan dengan akurat dan tepat waktu. Oleh karena itu, pengetahuan tentang basis data dan teknik analisis data sangat diperlukan untuk memastikan bahwa informasi yang disajikan dapat diandalkan.”

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 29 Mei tahun 2025 pada pukul 10.00 WIB dengan Bapak Suharno sebagai masyarakat, beliau menyatakan bahwa;

“Keterampilan dalam pelayanan publik juga harus dimiliki oleh petugas yang terlibat dalam program ini. Mereka harus mampu berkomunikasi dengan baik dan memberikan informasi yang jelas kepada jamaah haji. Hal ini penting untuk meningkatkan kepuasan jamaah dan memastikan bahwa mereka mendapatkan layanan yang optimal selama proses ibadah haji.”

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 29 Mei 2025 pada pukul 10.30 WIB dengan Ibu Sutri Rahayu sebagai masyarakat, beliau menyatakan bahwa;

“Menurut saya, salah satu keterampilan yang harus staff miliki adalah komunikasi. Karena kami tentunya sangat awam dengan tata cara pendaftaran haji ini. Sehingga kami tentu saja akan banyak bertanya kepada staff yang bertugas”

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa, kemampuan staff dalam melayani pelanggan sudah berjalan dengan baik, staff mampu menangani kendala ataupun masalah yang terjadi ketika proses pendaftaran berjalan.

4.1.2 Adanya sikap atau perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari rabu tanggal 28 Mei tahun 2025 pada pukul 13.30 WIB dengan Ibu Hj. Marhani Matondang, M.Si sebagai Staff Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal, beliau menyatakan bahwa;

“Menurut saya, sikap ramah dan sopan adalah yang paling utama. Ketika berhadapan dengan jamaah haji, mereka sering kali merasa cemas dan membutuhkan dukungan. Dengan bersikap ramah, kita bisa menciptakan suasana yang lebih nyaman bagi mereka”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 28 Mei tahun 2025 pada pukul 13.50 WIB dengan Ibu Julianti Rukmana Lubis sebagai staff Pramubakti Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal, beliau menyatakan bahwa;

“Komunikasi yang baik juga tidak kalah penting. Kita harus mampu menjelaskan prosedur dan memberikan informasi yang jelas kepada jamaah. Terkadang, mereka memiliki banyak pertanyaan, dan kita harus siap menjawabnya dengan baik agar tidak ada kebingungan.”

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 29 Mei tahun 2025 pada pukul 10.00 WIB dengan Bapak Suharno sebagai masyarakat, beliau menyatakan bahwa;

“Responsif terhadap pertanyaan dan keluhan kami juga sangat penting. Ketika kami mengajukan pertanyaan, kami berharap petugas bisa cepat tanggap dan memberikan jawaban yang memuaskan.”

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 29 Mei tahun 2025 pada pukul 10.30 WIB dengan Ibu Sutri Rahayu sebagai masyarakat, beliau menyatakan bahwa;

“Kesabaran dari petugas sangat kami hargai. Dalam situasi yang mungkin membuat kami stres, petugas yang sabar dan tidak terburu-buru dalam menjawab pertanyaan kami akan membuat pengalaman kami lebih baik.”

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa, staff sudah menunjukkan sikap yang baik dalam melayani pelanggan/jamaah. Banyak jamaah yang sangat terbantu dengan adanya staff yang sangat ramah dan cekatan serta informatif.

4.1.3 Adanya kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan kebutuhan maupun keinginan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 28 Mei tahun 2025 pada pukul 13.30 WIB dengan Ibu Hj. Marhani Matondang, M.Si sebagai Staff Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal, beliau menyatakan bahwa;

“Selama proses pendaftaran, kami memastikan bahwa semua informasi yang dibutuhkan jamaah tersedia dengan jelas. Kami juga memberikan pelatihan kepada petugas untuk melayani jamaah dengan ramah dan responsif. Jika ada keluhan atau pertanyaan, kami berusaha untuk memberikan solusi secepat mungkin. Kami juga mengadakan sesi tanya jawab di setiap lokasi pendaftaran untuk mendengarkan langsung keinginan dan kebutuhan jamaah.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 28 Mei tahun 2025 pada pukul 13.50 WIB dengan Ibu Julianti Rukmana Lubis sebagai staff Pramubakti Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal, beliau menyatakan bahwa;

“Kami berusaha untuk memberikan pelayanan yang optimal dengan menyediakan sistem pendaftaran yang mudah diakses. Kami juga mengadakan sosialisasi di berbagai daerah untuk menjelaskan proses pendaftaran dan menjawab pertanyaan jamaah. Selain itu, kami menyediakan layanan konsultasi melalui call center dan media sosial untuk membantu jamaah yang membutuhkan informasi lebih lanjut.”

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 29 Mei tahun 2025 pada pukul 10.00 WIB dengan Bapak Suharno sebagai masyarakat, beliau menyatakan bahwa;

“Pada saat melakukan proses pendaftaran saya mendapati beberapa kendala. Namun, petugas Kemenag sangat responsif dalam memberikan bantuan. Saya juga menghargai adanya informasi yang jelas mengenai biaya dan prosedur, yang membuat saya lebih siap.”

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 29 Mei tahun 2025 pada pukul 10.30 WIB dengan Ibu Sutri Rahayu sebagai masyarakat, beliau menyatakan bahwa;

“Pengalaman saya dalam pendaftaran haji sangat positif. Prosesnya cukup mudah, dan petugas Kemenag sangat membantu. Mereka menjelaskan semua langkah dengan jelas dan menjawab semua pertanyaan saya. Saya merasa didengarkan, terutama ketika saya menyampaikan keinginan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang akomodasi selama di Makkah.”

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa, staff sangat peduli dengan semua keluhan jamaah. Staff akan membantu jika jamaah memang memerlukan bantuan. Dan staff juga berinisiatif untuk menjelaskan semua proses pendaftaran secara rinci kepada pelanggan/jamaah.

4.1.4 Adanya tindakan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 28 Mei tahun 2025 pada pukul 13.30 WIB dengan Ibu Hj. Marhani Matondang, M.Si sebagai Staff Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal, beliau menyatakan bahwa;

“Karena Siskohat hanya bisa di akses oleh kami para staff terkait, kami memiliki tanggung jawab untuk tidak menyebarluaskan password serta isi data diri jamaah.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari rabu tanggal 28 Mei tahun 2025 pada pukul 13.50 WIB dengan Ibu Julianti Rukmana Lubis sebagai staff Pramubakti Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal, beliau menyatakan bahwa;

“Kami berusaha untuk selalu mendengarkan keluhan para jamaah, dan membantu semisal ada hal yang kurang mereka mengerti.”

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 29 Mei tahun 2025 pada pukul 10.00 WIB dengan Bapak Suharno sebagai masyarakat, beliau menyatakan bahwa;

“Ketika melakukan pendaftaran dan saya merasa kurang faham dengan penjelasan staff, mereka dengan sabar membantu menjelaskan ulang hal tersebut”

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 29 Mei tahun 2025 pada pukul 10.30 WIB dengan Ibu Sutri Rahayu sebagai masyarakat, beliau menyatakan bahwa;

“Disaat saya melakukan pendaftaran haji, ternyata nomor validasi yang dikeluarkan oleh bank tempat saya mendaftar sama dengan orang lain. Staff

langsung dengan sigap membantu konfirmasi dengan bank terkait dan memberikan penjelasan kepada pada bahwa itu buisa ditangani dengan mudah.”

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa, staff sudah melakukan tindakan nyata berupa bantuan kepada pelanggan/jamaah yang memiliki kendala disaat proses pendaftaran.

4.1.5 Adanya tanggung jawab sebagai suatu wujud keperdulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 28 Mei tahun 2025 pada pukul 13.30 WIB dengan Ibu Hj. Marhani Matondang, M.Si sebagai Staff Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal, beliau menyatakan bahwa;

“Tanggung jawab Kementerian Agama dalam pelayanan haji sangat penting. Kami harus memastikan bahwa semua aspek ibadah haji, mulai dari pendaftaran hingga pelaksanaan, berjalan dengan baik. Ini termasuk memberikan informasi yang jelas kepada jamaah mengenai biaya, prosedur, dan persyaratan yang harus dipenuhi. Dengan transparansi ini, diharapkan jamaah tidak merasa dirugikan.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 28 Mei tahun 2025 pada pukul 13.50 WIB dengan Ibu Julianti Rukmana Lubis sebagai staff Pramubakti Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal, beliau menyatakan bahwa;

“Menurut saya, kami sebagai staff harus bertanggung jawab penuh terhadap jamaah, mulai dari pendaftaran, pembinaan, hingga pelaksanaan haji. Kami akan melakukan semua sebaik dan semaksimal mungkin untuk meminimalkan ketidakpuasan jamaah.”

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 29 Mei tahun 2025 pada pukul 10.00 WIB dengan Bapak Suharno sebagai masyarakat, beliau menyatakan bahwa;

“Saya pernah mengalami kendala disaat melakukan pendaftaran haji. Saya merasa sangat terbantu dengan staff yang sangat cekatan dan informatif terkait apa saja yang harus saya lakukan terkait kendala tersebut.”

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 29 Mei tahun 2025 pada pukul 10.30 WIB dengan Ibu Sutri Rahayu sebagai masyarakat, beliau menyatakan bahwa;

“Sejauh ini pelayanan yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal selalu bagus dan staff yang bertugas sangat informatif terkait berbagai informasi yang belum saya ketahui.”

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa, staff selalu bertanggung jawab penuh atas setiap proses pendaftaran, dan selalu konsisten untuk membantu jamaah yang kesulitan dalam prosesnya.

4.2 Pembahasan

Pada bagian ini, hasil data yang dikumpulkan akan dianalisis dengan tetap merujuk pada interpretasi data yang relevan dengan fokus penelitian. Semua data yang disajikan secara lengkap selama proses penelitian, termasuk wawancara dengan narasumber terkait dengan masalah yang ingin dijawab, akan dipertimbangkan, yaitu tentang Efektivitas Pelayanan Prima Pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan berdasarkan wawancara yang penulis lakukan.

4.2.1 Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima

Menurut Barata (2011) Kemampuan adalah penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menunjang pelayanan prima. Kemampuan staff dalam melayani pelanggan/jamaah sangat penting untuk menunjang program pelayanan prima di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal. Kemampuan staf Kementerian Agama dalam melayani jamaah haji meliputi berbagai aspek penting guna memastikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan para calon haji. Mereka harus memiliki kemampuan administratif yang baik untuk mengurus dokumen, pendaftaran, dan verifikasi data dengan cermat serta cepat, mengingat banyaknya jumlah jamaah. Selain itu, kemampuan komunikasi yang jelas dan sopan sangat diperlukan agar dapat memberikan informasi yang tepat dan mudah dipahami oleh jamaah dari berbagai latar belakang.

Staf pelayanan haji juga dituntut memiliki kemampuan manajemen untuk mengatur logistik, akomodasi, dan transportasi secara efisien selama perjalanan ibadah haji. Kemampuan adaptasi dan penyelesaian masalah (problem-solving) juga penting untuk menghadapi berbagai situasi tak terduga, seperti perubahan jadwal atau kondisi darurat.

Selain keterampilan teknis, kemampuan interpersonal dan empati sangat dibutuhkan karena staf harus memahami kebutuhan emosional dan spiritual jamaah, terutama dalam situasi yang melelahkan. Dengan memadukan berbagai kemampuan ini, staf Kemenag dapat memberikan pelayanan yang optimal, mulai

dari proses persiapan hingga kepulangan jamaah, sehingga ibadah haji berjalan lancar dan memberikan pengalaman yang bermakna.

4.2.2 Sikap atau perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan

Menurut Barata (2011) Sikap adalah perilaku yang harus ditunjukkan ketika berhadapan dengan pelanggan. Untuk melakukan pelayanan prima terhadap pelanggan, sikap merupakan salah satu indikator yang sangat penting. Dengan menunjukkan sikap yang baik, maka pelanggan akan merasa pelayanan yang diberikan akan terasa memuaskan.

Sikap staf dalam melayani jamaah haji di Kementerian Agama harus mencerminkan profesionalisme, empati, dan dedikasi yang tinggi. Staf diharapkan untuk selalu bersikap ramah dan sopan, memberikan informasi yang jelas dan akurat, serta siap membantu jamaah dalam setiap kebutuhan mereka selama proses haji.

Selain itu, staf juga perlu menunjukkan kesabaran dan pengertian, terutama ketika menghadapi situasi yang mungkin membuat jamaah merasa cemas atau bingung. Komunikasi yang baik dan responsif sangat penting untuk memastikan bahwa jamaah merasa diperhatikan dan dihargai.

Dengan sikap yang positif dan proaktif, staf dapat menciptakan pengalaman haji yang menyenangkan dan bermakna bagi jamaah, serta membantu mereka menjalankan ibadah dengan lancar dan khusyuk. Melalui pelayanan yang baik, staf Kementerian Agama berkontribusi pada keberhasilan pelaksanaan ibadah haji dan kepuasan jamaah.

4.2.3 Kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan kebutuhan maupun keinginan

Menurut Barata (2011) Perhatian adalah menunjukkan rasa kepedulian terhadap pelanggan, baik itu yang berkaitan dengan kebutuhan, keinginan serta akan kritik dan saran. Untuk menunjang program pelayanan prima, staff diharuskan memiliki perhatian yang tinggi terhadap pelanggan/jamaah baik yang berkaitan dengan kebutuhan maupun dengan keinginan jamaah.

Perhatian staf dalam melayani jamaah haji di Kementerian Agama sangat penting untuk memastikan pengalaman ibadah haji yang lancar dan memuaskan. Staf diharapkan untuk memberikan layanan yang ramah, responsif, dan profesional, sehingga jamaah merasa diperhatikan dan dihargai selama proses perjalanan haji mereka.

Mereka harus siap menjawab pertanyaan, memberikan informasi yang akurat, dan membantu jamaah dalam mengatasi berbagai tantangan yang mungkin dihadapi, baik sebelum keberangkatan maupun selama berada di Tanah Suci. Selain itu, perhatian terhadap kebutuhan khusus jamaah, seperti lansia atau mereka yang memiliki keterbatasan fisik, juga menjadi prioritas agar semua jamaah dapat menjalankan ibadah dengan nyaman.

Dengan memberikan perhatian yang maksimal, staf Kementerian Agama tidak hanya membantu jamaah dalam aspek logistik, tetapi juga menciptakan suasana yang mendukung spiritualitas dan kekhusyukan ibadah haji. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan jamaah dan memperkuat citra positif Kementerian Agama sebagai penyelenggara ibadah haji.

4.2.4 Tindakan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan

Menurut Barata (2011) Tindakan adalah tindakan nyata yang ditunjukkan untuk memberikan layanan terhadap pelanggan. Ketika melakukan proses pendaftaran tentunya tidak semua berjalan lancar, namun dengan adanya bantuan staff, semua kendala yang terjadi bisa di atasi dengan baik.

Tindakan staf dalam melayani jamaah haji di Kementerian Agama (Kemenag) mencakup berbagai aspek penting untuk memastikan pengalaman haji yang lancar dan memuaskan. Staf bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai prosedur haji, termasuk pendaftaran, persyaratan dokumen, dan jadwal keberangkatan.

Mereka juga membantu jamaah dalam proses administrasi, seperti pengisian formulir dan pengumpulan dokumen, serta memberikan bimbingan mengenai tata cara pelaksanaan ibadah haji. Selain itu, staf Kemenag berperan dalam memberikan dukungan emosional dan spiritual kepada jamaah, membantu mereka merasa nyaman dan siap secara mental untuk menjalani perjalanan suci ini.

Selama masa keberangkatan dan kepulangan, staf memastikan bahwa semua kebutuhan jamaah terpenuhi, mulai dari transportasi hingga akomodasi. Mereka juga siap memberikan bantuan darurat jika diperlukan, serta menjawab pertanyaan atau mengatasi masalah yang mungkin timbul selama perjalanan. Dengan tindakan yang profesional dan penuh empati, staf Kemenag berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah haji, sehingga mereka dapat menjalankan ibadah dengan khushyuk dan penuh makna.

4.2.5 Tanggung jawab sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Menurut Barata (2011) Tanggung jawab adalah tindakan yang dilakukan untuk meminimalisir atau menghindari kerugian karena sebagai wujud kepedulian terhadap pelanggan. Sebagai bentuk kepedulian, staff memiliki tanggung jawab penuh untuk menghindari serta meminimalkan kerugian ataupun ketidakpuasan pelanggan/jamaah. Pada saat pengisian data diri jamaah di siskohat, staff bertanggung jawab untuk tidak membocorkan password serta isi data diri jamaah yang ada di dalamnya.

Tanggung jawab staf dalam melayani jamaah haji di Kementerian Agama (Kemenag) mencakup berbagai aspek penting untuk memastikan pengalaman haji yang lancar dan memuaskan. Staf bertugas memberikan informasi yang akurat dan jelas mengenai prosedur haji, termasuk persyaratan pendaftaran, jadwal keberangkatan, dan tata cara pelaksanaan ibadah.

Selain itu, mereka juga bertanggung jawab untuk membantu jamaah dalam menyelesaikan dokumen yang diperlukan, seperti paspor dan visa, serta memberikan bimbingan mengenai kesehatan dan keselamatan selama perjalanan. Staf diharapkan untuk bersikap ramah dan responsif terhadap pertanyaan atau keluhan jamaah, serta memberikan dukungan emosional dan spiritual yang diperlukan.

Selama pelaksanaan ibadah haji, staf juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa semua fasilitas dan layanan yang disediakan berjalan dengan baik, termasuk akomodasi, transportasi, dan makanan. Mereka harus siap

menghadapi situasi darurat dan memberikan bantuan yang diperlukan untuk menjaga keselamatan dan kenyamanan jamaah.

Dengan demikian, tanggung jawab staf dalam melayani jamaah haji di Kemenag sangat krusial untuk menciptakan pengalaman haji yang positif dan memenuhi harapan jamaah dalam menjalankan ibadah suci ini.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap keseluruhan kategorisasi yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan prima pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kantor Kementerian Agama Mandailing Natal sudah berjalan dengan baik dan optimal walaupun masih ada kendala berupa jaringan yang kurang stabil.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan prima pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kantor Kementerian Agama Mandailing Natal sudah berjalan dengan baik walaupun belum optimal, berdasarkan kesimpulan kategorisasi penelitian yaitu:

1. Kemampuan staff dalam melayani pelanggan sudah berjalan dengan baik, staff mampu menangani kendala ataupun masalah yang terjadi ketika proses pendaftaran berjalan.
2. Staff sudah menunjukkan sikap yang baik dalam melayani pelanggan/jamaah. Banyak jamaah yang sangat terbantu dengan adanya staff yang sangat ramah dan cekatan serta informatif
3. Staff sangat peduli dengan semua keluhan jamaah. Staff akan membantu jika jamaah memang memerlukan bantuan. Dan staff juga berinisiatif untuk menjelaskan semua proses pendaftaran secara rinci kepada pelanggan/jamaah.
4. Staff sudah melakukan tindakan nyata berupa bantuan kepada pelanggan/jamaah yang memiliki kendala disaat proses pendaftaran.
5. Staff selalu bertanggung jawab penuh atas setiap proses pendaftaran, dan selalu konsisten untuk membantu jamaah yang kesulitan dalam prosesnya.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian diatas maka ada beberapa saran ataupun rekomendasi yang disarankan peneliti diantaranya sebagai berikut:

1. Kementerian Agama perlu mengadakan pelatihan berkala bagi petugas haji untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang SSKOHAT.
2. Staff perlu melakukan pengecekan sistem secara berkala, untuk meminimalisir kendala berupa jaringan yang sering terjadi.

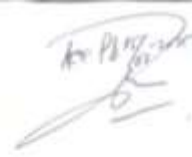
DAFTAR PUSTAKA

- Ahyani. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dapuruma Di Masjid Raya Bintaro Jaya Tangerang Selatan (Vol. 5, Issue 3).
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar (Vol. 14).
- Ana, D. I. N. T. S. (2018). 284270-Pengaruh-Pelayanan-Prima-Dan-Kualitas-Pr-4de28902 (1). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Almana)*, 2(3).
- Barata, A. A. (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Elex Media Komputindo.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). Pelanggan Dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.
- Dwi Ariyani, E., & Ariyani, D. (2010). Implementation Of Excellent Services In Order To Improve Customer's Satisfaction At Bandung Manufacture Polytechnic (Polman Bandung). In *Jurnal Ilmu Administrasi: Vol. Vii (Issue 1)*.
- Fatihah, N., & Gilang, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Karyawan Peserta Pendidikan Dan Pelatihan Pt. Pln Udiklat Jakarta. *Eproceedings Of Management*, 6(1).
- Fatmasari. (N.D.). Analisis Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Pt.Xyz Cabang Makasar Dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat.
- F., Sunan Gunung Djati, U., & Manajemen Dakwah, J. (2023). Pelayanan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Tertib Administrasi Calon Jemaah Haji. In *Mabrur: Academic Journal Of Hajj And Umra* (Vol. 2, Issue 2).
- Hasibuan, M. S. P. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Pt. Bumi Aksa.
- Ida Martinelli, S. H. (2024). Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik. Umsu Press.
- Kamaruddin, I., Firmansah, D., & Amane, A. P. O. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Arus Timur: Makassar.
- Khairul, A., Anjani Hilman, F., Manajemen Haji Dan Umrah, J., *Dakwah Dan Komunikasi*,

- Lubis, A. K., & Mahardika, A. (2024). Efektivitas Pelayanan Prima Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2t2) Di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah Pdam Tirtanadi Kota Medan. Keskup: *Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 3(1), 25–36.
- Moleong, J. (2014). Lexy. 2014, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, Cetakan Ke-36, Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya Offset, 6.
- Munawaroh, Z., Mudhofi, M., Susanto, D., Darul, M., & Pati, F. (2015). Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 35(2). <https://doi.org/10.21580/Jid.35.2.1608>
- Opit, A. N., Budiarto, N. S., & Tangkuman, S. (2024). Efektivitas Penerapan Pembayaran Online Berbasis E-Samsat Dalam Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Riset Akuntansi Dan Manajemen Pragmatis*, 2(2), 172–182.
- Putri, U. H., Kunci, K., Efektivitas, :, & Pendidikan, P. (2019). Efektivitas Dan Efisiensi Pembiayaan Pendidikan.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan.
- Ume, G., Mandey, S. L., Tawas, H. N., & Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen, F. (2022). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Penumpang Kapal Majestic Dan Kapal Saint Marry Di Pelabuhan Manado Comparative Analysis Of Service Quality On Passengers Of The Majestic Ship And Saint Marry Ship At The Port Of Manado). 10(2), 154–163.
- Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Paru Bbpm Makassar. *Jurnal Governance And Politics (Jgp)*, 1(2).

LAMPIRAN

Lampiran 1. Draft Wawancara



DRAFT WAWANCARA

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PADA SISTEM KOMPUTERISASI
HAJI TERPADU (SISKOHAT) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
MANDAILING NATAL**

Nama : _____

Umur : _____

Jabatan : _____

1. Adanya pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima

- Sejauh mana staff memahami system SISKOHAT dan fungsi – fungsinya dalam pelayanan haji?
- Apakah ada pelatihan khusus mengenai penggunaan SISKOHAT?
- Apakah kemampuan staff dalam penggunaan SISKOHAT berpengaruh dalam pelayanan haji?

2. Adanya sikap atau perilaku yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan

- Bagaimana cara dalam menangani keluhan atau kesulitan yang dihadapi jamaah haji dalam proses pendaftaran dan pengelolaan data?
- Apakah ada prosedur atau kebijakan khusus yang harus diikuti dalam penggunaan SISKOHAT untuk memastikan pelayanan yang maksimal?
- Sejauh mana SISKOHAT membantu meningkatkan efektivitas pelayanan haji?

3. Adanya kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan kebutuhan maupun keinginan
 - a. Bagaimana Kantor Kementerian Agama memastikan bahwa informasi mengenai SISKOHAT mudah diakses oleh calon jamaah haji?
 - b. Apakah ada sosialisasi rutin yang dilakukan kepada calon jamaah terkait penggunaan SISKOHAT?
 - c. Bagaimana cara petugas memberikan perhatian lebih kepada jamaah yang kurang memahami teknologi dalam mengakses layanan SISKOHAT?
4. Adanya tindakan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan
 - a. Bagaimana prosedur standar pelayanan yang diterapkan dalam SISKOHAT?
 - b. Bagaimana cara memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada jamaah haji akurat dan transparan?
 - c. Apakah ada kendala dalam prosedur pelayanan haji?
5. Adanya tanggung jawab sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan
 - a. Bagaimana prosedur pencatatan dan pelaporan data jamaah haji dalam sistem SISKOHAT agar dapat dipertanggungjawabkan?
 - b. Apakah instansi merespon setiap keluhan dan permasalahan calon jamaah haji terkait layanan SISKOHAT?
 - c. Apakah sejauh ini tindak lanjut penanganan keluhan jamaah dapat memuaskan bagi jamaah haji?

Demikianlah draft wawancara ini dibuat sebagai indikator dan parameter peneliti dalam mencari informasi di lapangan, yang akan di sampaikan pada pihak terkait di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal. Dengan maksud untuk memenuhi kelengkapan data terkait judul penelitian yaitu Efektivitas Pelayanan Prima Pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kantor Kementerian Agama Mandailing Natal.

Medan, 15 Februari 2025

Hormat Saya

Peneliti

(Chiqa F.P Montoya)

2103100053

Lampiran 2. SK 1



UMSU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN KEMAHMUDIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SI-1

PERMOHONAN PERSetujuan JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth. Bapak/Ibu
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 9 November 2024

Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : CHIGA F.P MONTOKA
 NPM : 2103100093
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 SKS miperoleh : 125 SKS, 17 Kumulatif 3.01

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Efektivitas Pelayanan Prima Pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal	Acc 9/11/2024 <i>[Signature]</i>
2	Pengawasan Eksternal Komite Sekolah Dalam Distribusi Bantuan Siswa MISKIN (BSM) di SD Negeri 372 NATAL	
3	Pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap Kinerja Staff Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sumatera Utara	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

- Tanda bukti lunas beban SKP tahap berjalan;
- Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang ditandatangani oleh Dosen.

Demikianlah permohonan Saya, atas perhatiannya dan persetujuannya Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi
 Diteruskan kepada Dekan untuk
 Penetapan Judul dan Pembimbing

Medan, tanggal 9 November 2024
 Ketua
 Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Pascahu,

[Signature]
Aranda Mahardika S.Sos.MP
NIDN: 022118801

[Signature]
CHIGA F.P MONTOKA
Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi :

[Signature]
Ida Martijelly S.H.M.M
NIDN: 0708076402

032 **pb: IDA MARTIJELLY S.H.M.M**



Lampiran 3. SK 2



UMSU
Unggul & Cerdas | Terperunggu

MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1813/SK/BAJN-PT/AK.KP/PT/02/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631903
<https://pajp.umsu.ac.id> info@pajp.umsu.ac.id [fjurnsumedan](#) [igumsuamedan](#) [tumsuamedan](#) [umsuamedan](#)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
Nomor : 2009/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal: 09 November 2024, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa	: CHIQA F.P MONTOYA
N P M	: 2103100053
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Semester	: VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025
Judul Skripsi	: EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PADA SISTEM KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MANDAILING NATAL.
Pembimbing	: IDA MARTINELLI, S.H., M.M.

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 032.21.310 tahun 2024.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 09 November 2025.

Ditetapkan di Medan,
 Pada Tanggal, 09 Djumadil Awwal 1445 H
 11 November 2024 M




Dr. GUTIN SALLEH, S.Sos., MSP.
 NIDN. 0630017402



1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
 FISIP UMSU
 2. Pembimbing
 3. Peringkat





Lampiran 4. SK 3


MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/DBAN-PT/IA/KPP/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 7 Medan 20238 Telp. (061) 8622400 - 86274967 Fax. (061) 8625474 - 8621003
Website: <http://officiumsu.ac.id> Email: info@umsu.ac.id [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu) [umsu](https://www.tiktok.com/umsu)

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Medan, 15 Januari 2025.

Kepada Yth.
 Bapak Dekan FISIP UMSU
 di
 Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang beranda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : CHIRA F.P MONTIYA
 N P M : 3103100053
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

menajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 2009/ SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2024 tanggal 09 November 2024 dengan judul sebagai berikut :

EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PADA SISTEM
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MANDAILING
NATAL.

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Penetapan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester I s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP telah berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninggal Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Diketahui oleh Ketua Program Studi 
 (Aranda Mahadika S.Sos MEd) NIDN: 012110801
 Menyetujui Pembimbing 
 (Ma Maribelly G.H.M.M) NIDN: 000836402
 Pemohon, 
 (CHIRA F.P MONTIYA)






Lampiran 5. SK 4

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**UNDANGAN PEMERIN AN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
TEKSIPTIS DAN JURNAL IL MAHI**

Nomor: 1800/UND/13.04/UMSU-03/F/2025

Program Studi: Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal: Jumat, 17 Januari 2025
Waktu: 08.00 WIB s.d. selesai
Tempat: Aula FISIP UMSU Lt. 2
Penerima: ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.

SK 4

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR FOKOR MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBALENG	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
6	PUTRI YANNA BATUBATA	2103100006	SYAFRIZOORI, S.Sos., M.H.	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	EFEKTIVITAS FUNGSI PLANNING DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN KAMUNITAS IDENTITAS ANAK (KAM) DI KANTOR DISKOPRA KABUPATEN SERONG BEGAY
7	RIKA DANIA NABILA	2103100007	Asesor: Prof. Dr. AFRIN DALEH, M.P.	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	STRATEGI PENGAWASAN LANGSUNG WARDOR (DAU) MELUKKATANYA DISRUPSI KERJA KARYAWAN ATOLING (DIT) SAS DI KABUPATEN PADANG LAMANG UTARA
8	CHISA F.P. MONTOKA	2103100008	Asesor: Prof. Dr. AFRIN SALEH, M.P.	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PACA SISTEM KOMP-UTERISASI PAD TERPADU (SISKOPAT) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MANDALING NATAL
9	ATHAYA CHAFIA SYAHIRSAH	2103100009	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA MEDAN NOMOR 6 TAHUN 2015 TENTANG PERAN WAWASAKAT DALAM PENGENDALIAN SAMPAH DI KOTA MEDAN
10	FERBI LIA ANGGRAINI	2103100010	SYAFRIZOORI, S.Sos., M.H.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA MEDAN NOMOR 6 TAHUN 2015 TENTANG EDUKASI DAN INFORMASI KEBERHAUTAN DI KOTA MEDAN

Materi: 15.01.2025, 1448 LT
15 Januari 2025 M

(Asesor: Prof. Dr. AFRIN SALEH, M.P.)

Materi: 15.01.2025, 1448 LT
15 Januari 2025 M

Lampiran 6. Surat Izin Penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1911/SK/BAK-PT/UK/KP/PT/202022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622409 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fkip.umsu.ac.id> fkip@umsu.ac.id [umsuamedia](#) [umsuamedia](#) [umsuamedia](#) [umsuamedia](#)

Nomor : 467/KET/IL.3.AU/UMSU-03/F/2025 Medan, 19 Sya'ban 1446 H
 Lampiran : -
 Hal : *Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa* 18 Februari 2025 M

Kepada Yth : Kepala Departemen Agama Mandailing Natal
 di-
 Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
 Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Kantor Departemen Agama Mandailing Natal, atas nama :

Nama mahasiswa	: CHIQA F.P MONTOKA
N P M	: 2103100053
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Semester	: VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025
Judul Tugas Akhir Mahasiswa	: EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PADA SISTEM KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MANDAILING NATAL

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Dekan,



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
 NIDN. 0030017402





Lampiran 7. Surat Balasan Penelitian

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MANDAILING NATAL
 Komplek Perkantoran Payaloting Panyabungan - 22919
 Telepon (0636) 326170; Faksimili (0636) 326171, 326104
 Email : kabmandailingnata@kemenag.go.id

Nomor : B-799 /Kk.02.13/PP.00.10/05/2025 28 Mei 2025
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian Mahasiswa

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
 Medan,

Dengan hormat

Memenuhi maksud surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara nomor : 467/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2025 tanggal 18 Februari 2025 Hal. Mohon diberikan izin penelitian mahasiswa, bersama ini kami sampaikan bahwa kami tidak keberatan dan menyllahkan Mahasiswi Saudara, atas nama :

Nama : CHIQA F.P MONTOYA
 N P M : 2103100053
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025
 Judul Tugas Akhir : EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PADA SISTEM
 Mahasiswa : KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DI KANTOR
 KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MANDAILING NATAL.
 No. Telp/ Hp : 0822-9071-0401

untuk melaksanakan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal Seksi Peny Haji & Umrah, dengan ketentuan selama melaksanakan penelitian harus mengikuti ketentuan dan aturan yang berlaku di tempat penelitian dan tujuan penelitian semata-mata untuk kepentingan ilmiah yakni pembuatan tugas akhir (Skripsi), selama melaksanakan penelitian agar berkoordinasi dan konsultasi dengan Kepala Seksi Peny Haji & Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

a.n. Kepala
 Bagian Tata Usaha

 Rahmad Hasibuan

Tembusan :

1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Prov. SU, di Medan;
2. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten mandailing Natal;
3. Kepala Seksi Peny. Haji & Umrah;
4. Sdri. Chiqa F.P Montoya.

Lampiran 8. SK 5

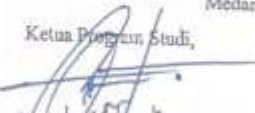

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UMSU Terakreditasi Tingkat Universitas oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 101/2013/AN-PT/IAK/KP/PT/00/2023
Pusat Administrasi: Jalan Bukit Barisan No. 3 Medan 20239 Telp. (061) 6724091 - 68224567 Fax. (061) 6825474 - 6831903
Website: <http://halp.umsu.ac.id> Email: halp@umsu.ac.id umsu@umsu.ac.id umsu@umsu.ac.id umsu@umsu.ac.id

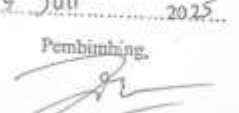
BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA Sik-5

Nama lengkap : Chira F.P. Montoya
 N P M : 2103100053
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) : Efektivitas Pelayanan Prima Pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Islam Kabupaten Mandailing Natal

No.	Tanggal	Kegiatan Admisi/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	8/8/2025	Bimbingan Proposal Skripsi	
2.	11/8/2025	Bimbingan BAB II	
3.	14/8/2025	Bimbingan BAB III	
4.	15/8/2025	Acc Seminar Proposal	
5.	19/8/2025	Bimbingan Draft Wawancara	
6.	16/8/2025	Acc Draft Wawancara	
7.	30/8/2025	Bimbingan BAB IV	
8.	4/9/2025	Bimbingan BAB V	
9.	9/9/2025	Acc Skripsi	

Medan, 9 Juli 2025

Ketua Program Studi, 
 NIDN : 0127101801

Pembimbing, 
 NIDN : 0005036402


 NIDN : 0127101801




Lampiran 9. LOA



JAPK
(JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN)

ISSN 2807-6729



JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

LETTER OF ACCEPTANCE FOR PUBLICATION

Dear Ms. Chiqa F.P Montoya

Thank you for submitting a paper for JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN (JAPK), accredited Google Scholar, e- 2807-6729. This journal is published by the public administration of the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. We are glad to inform you that your paper *"Efektivitas Pelayanan Prima Pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mandailing Natal"* has been accepted post-review process and will be published at JAPK Vol 5 No 2 December (2025). We hope that publication will benefit us all. Thank you for your attention.

Medan, August 22, 2025
Editor In Chief


(Khaidir Ali, S.Sos.,MPA)
NIDN. 0104089401

Homepage : <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/index>
Contact: 082160559891

Lampiran 11. Dokuemntasi Penelitian



Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mnadailing Natal



Sumber : Foto bersama Ibu Julianti Rukmana Lubis selaku Staff Pramubakti Kementerian Agama Kabupetan Mandailing Natal; Ruang Pengoperasian Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Chiqa F.P Montoya
 NPM : 2103100053
 Tempat/Tanggal Lahir : Kisaran, 30 Oktober 2003
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Warga Negara : Indonesia
 Alamat : Sikara – kara I
 Anak ke : 1 dari 2 bersaudara

DATA ORANG TUA

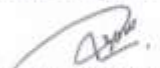
Ayah : Tommy Raharjo
 Ibu : Sri Handayani
 Alamat : Sikara – kara I

PENDIDIKAN FORMAL

1. 2009-2015 : SD Negeri 372
 2. 2015-2018 : Madrasah Tsanawiyah Pondok Pesantren Baharuddin
 3. 2018-2021 : Madrasah Aliyah Swasta Al – Ishlahiyah Binjai
 4. 2021-2025 : Strata-1 Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU

Demikian Riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya.

Medan, 21 Agustus 2025


 Chiqa F.P Montoya