

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **”EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PENYELNGGARAAN IBADAH HAJI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA POVINSI SUMATERA UTARA”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area .

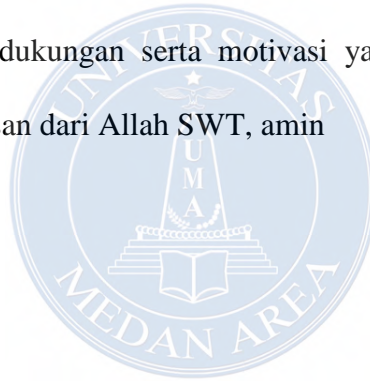
Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Unutuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H. A. Ya’kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS

3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA, Dr. Warjio, MA.
5. Ayah dan Ibunda serta Isteri, Ananda serta semua saudara/keluarga.
6. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area angkatan 2015
7. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.
8. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.
9. Bapak/Ibu Dosen Staf Pengajar PPS Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu selama mengikuti perkuliahan.

Semoga ilmu, dukungan serta motivasi yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT, amin



Medan, Juni 2017
Penulis,

Irham Daulay

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Kerangka Pemikiran	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Efektivitas	12
2.2. Pengertian Pelayanan Publik	14
2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	16
2.3. Sistem	18
2.3.1. Pengertian Sistem	18
2.3.2. Tujuan Sistem	20
2.3.3. Karakteristik Sistem	21
2.3.4. Klasifikasi Sistem	24
2.4. Informasi	25
2.4.1. Pengertian Informasi	25
2.4.2 Fungsi Informasi	27
2.4.3. Nilai dan Kualitas Informasi	28

2.5. Sistem Informasi	30
2.5.1. Konsep Sistem Informasi	30
2.5.2. Komponen Sistem Informasi	30
2.5.3. Manfaat Sistem Informasi	32
2.6. Komputer	33
2.6.1. Pengertian Komputer.....	33
2.6.2. Manfaat Penggunaan Komputer dalam SIM	33
2.6.3. Sistem Komputerisasi	34
2.7. Penyelenggaraan Ibadah Haji	37
2.8. Kerangka Teori.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.2. Bentuk Penelitian	42
3.3. Informan Penelitian	43
3.4. Sumber dan Jenis Data	44
3.5. Teknik Pengumpulan Data	45
3.6. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional	47
3.6.1. Defenisi Konsep	47
3.6.2. Defenisi Operasional	48
3.7. Teknik Analisa Data	50
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	52
4.1. Sejarah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara	52
4.1.1. Tugas dan Fungsi Kantor Wilayah kementerian Agama	59
4.1.2. Visi dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara	62
4.1.3. Tugas dan Fungsi Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara	63

4.1.4. Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara	64
4.1.5. Struktur Organisasi Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara	65
4.2. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara...	67
4.2.1. Sejarah Sisten Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).....	67
4.2.2. Tujuan dibentuknya Sistem Informasi dan Kompeterisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)	70
4.2.3. Fungsi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)	71
4.2.4. Tata Kendali Ruang Siskohat Kanwil Kemenagsu	74
4.2.5. Sarana dan Prasarana Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara	75
4.2.6. Proses Pendaftaran Jamaah Haji dengan Sisetm Siskohat	77
4.2.7. Tanggapan Jamaah Haji tentang Sarana dan Prasarana Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)	81
4.3. Hasil Peneitian	83
4.3.1. Bukti Langsung (Tangibel)	83
4.3.2. Keandalan (Realibility)	85
4.3.3. Daya Tanggap (Responsiveness)	88
4.3.4. Jaminan (Assurance)	90
4.3.5. Empati (Emphaty)	92
4.4. Pembahasan	94
4.4.1 Bukti Langsung (Tangibel)	94
4.4.2.Keandalan (Realibility)	95
4.4.3. Ketanggapan (Responsivenes)	96
4.4.4. Jaminan (Assurance)	97

4.4.5. Empati (Emphaty)	98
-------------------------------	----

**BAB V. ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DI KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SUMATERA
UTARA 100**

5.1. Faktor Pendukung dan Penghambat Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara	111
5.1.1. Faktor Pendukung Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara	112
5.1.2. Faktor Penghambat Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi haji Terpadu (SISKOHAT) di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.....	113

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 116

6.1. Kesimpulan	116
6.2. Saran-Saran	117

DAFTAR PUSTAKA 120

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Daftar Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 : Informan Penelitian	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori	41
Gambar 4.1 Peta Lokasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara	52
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara	64
Gambar 4.3. Struktur Organisasi Bidang PHU Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara	65
Gambar 4.4 Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Gen2	70
Gambar 4.5 Ruang Kendali SISKOHAT Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara	74
Gambar 4.6 Alur Sistem Pendaftaran Haji Versi Lama	80
Gambar 4.7 Alur Sistem Pendaftaran Haji Versi Tahun 2016	81

