

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DI KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SUMATERA SELATAN**

**(STUDI PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI
HAJI TERPADU (SISKOHA) DALAM PROSES LAYANAN
PELIMPAHAN NOMOR PORSI JEMAAH HAJI)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh :

**ANISA ANDARWATI
0701181924038**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

MEI 2023

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENERAPAN E-GOVERNMENT DI KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SUMATERA
SELATAN**

**(STUDI PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI DAN
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM
PROSES LAYANAN PELIMPAHAN NOMOR PORSI JEMAAH
HAJI DI KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SUMATERA SELATAN)**

SKRIPSI

Oleh:

ANISA ANDARWATI

07011181924038

Telah disetujui oleh dosen pembimbing, 17 APRIL 2023


Pembimbing

Tanda Tangan

Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP, M.AP
NIP. 198701052015041003



Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DI KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SUMATERA SELATAN
(STUDI PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI
TERPADU (SISKOHAT) DALAM PROSES LAYANAN PELIMPAHAN NOMOR
PORSI JEMAAH HAJI)**

SKRIPSI

Oleh :

**ANISA ANDARWATI
NIM. 07011181924038**

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 23 Mei 2023

Pembimbing :

Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP, M.AP

NIP. 198701052015041003

Penguji :

1. Dr. M. Nur Budiyanfo, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

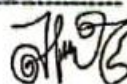
2. Anang Dwi Santoso, S. AP., MPA

NIP. 1993110072019031012

Tanda Tangan



Tanda Tangan



Mengetahui,



LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Andarwati

NIM : 07011181924038

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi saya yang berjudul "Penerapan *E-Government* di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan (Studi Penggunaan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Proses layanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan)" ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat Perguruan Tinggi. apabila kemudian hari ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,

Indralaya, 10 Mei 2023


Anisa Andarwati

NIM. 07011181924038

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Pengalaman Ilmu Termahal adalah Belajar Dari Kegagalan

(Winnarno)

Atas Ridho Allah Swt,Skripsi Ini Saya

Persembahkan Kepada:

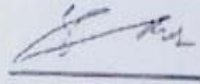
1. Kedua Orang Tua Saya, Ibu dan bapak
2. Seluruh Keluarga Besar Jaikromo Sutir
3. Seluruh Dosen Dan Staff FISIP Universitas Sriwijaya
4. Sahabat Rekan Perjuangan Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik 2019
5. Untuk diri ku sendiri
6. Teman dekat dari SMA Nurul Ilmi Banyuasin
7. Almamater Kuning Kebanggan, Universitas Sriwijaya

ABSTRACT

This research is entitled "Implementation of *E-Government* in the Regional Office of the Ministry of Religion of South Sumatra Province (Study of the Use of Integrated Hajj Information and Computerized Systems (SISKOHAT) in the Process of Delegating Hajj Pilgrim Portion Numbers at the Regional Office of the Ministry of Religion of South Sumatra Province)". This is motivated by the application of *E-Government* besides the need, both the central government and local governments for an integrated system. The Regional Office of the Ministry of Religion of South Sumatra Province has implemented the concept of *E-Government*, an integrated system in improving Hajj services by the minister of religion by using SISKOHAT. 8 of 2019 concerning the Implementation of Hajj and Umrah Pilgrimage. This study aims to determine the application of *E-Government* in the use of SISKOHAT in the regional offices of the ministry of religion to improve Hajj services and to find out what are the supporting and inhibiting factors by using the theory of indrajit elements of *E-Government* success in the form of support, capacity and value. The research method is the qualitative with data collection techniques namely, observation, interviews and documentation. Based on the results of the research findings, it shows that the implementation of *E-Government* in the use of SISKOHAT in the regional office of the Ministry of Religion of South Sumatra Province has been maximized in its application because there are already regulations that underlie the course of the program/policy set by the government, in terms of human resources there is a special implementation team and operators systems in operating SISKOHAT as well as adequate information technology infrastructure but there are still factors that hinder sometimes internet access network interruptions. Suggestion It is hoped that the head of the haj and umrah management sector will improve network infrastructure in the form of an internet access network that is still experiencing problems so that prospective pilgrims who come do not have to wait too long for the service process through SISKOHAT.

Keywords: *E-Government, Public Services, SISKOHAT, Delegation of Portions*
Advisor

Dr. Sena Putra Prabujaya S.AP., MPA
NIP. 198701052015041003



Indralaya, 10 Mei 2023

Chairman of the Public Administration Department



ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Penerapan *E-Government* di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan (Studi Penggunaan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Proses layanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan)”. Hal ini dilatar belakangi dalam penerapan *E-Government* selain adanya kebutuhan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah akan sebuah sistem yang terintegrasi. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan telah menerapkan konsep *E-Government* suatu sistem yang terintegrasi dalam peningkatan pelayanan haji kebijakan menteri agama dengan penggunaan SISKOHAT Pelimpahan porsi yang tertuang dalam Undang-undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *E-Government* dalam penggunaan SISKOHAT di kanwil kementerian agama untuk meningkatkan pelayanan haji serta mengetahui apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dengan menggunakan teori indrajit elemen kesuksesan *E-Government* berupa *support, capacity dan value*. Metode penelitian ini adalah metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan *E-Government* dalam penggunaan SISKOHAT di kanwil kementerian agama provinsi sumatera selatan sudah maksimal dalam penerapannya sebab sudah adanya peraturan yang melandasi jalannya program/kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah, dilihat dari sumber daya manusia adanya tim khusus pelaksana maupun operator sistem dalam mengoperasikan SISKOHAT serta infrastruktur teknologi informasi yang memadai namun masih ada faktor yang menghambat terkadang adanya gangguan jaringan akses internet. Saran Kepada kepala bidang penyelenggaraan haji dan umrah di harapkan adanya perbaikan infrastruktur jaringan berupa jaringan akses internet yang masih mengalami gangguan sehingga calon jemaah haji yang datang tidak terlalu lama menunggu dalam proses pelayanan melalui SISKOHAT.

Kata Kunci: *E-Government*, Pelayanan Publik, SISKOHAT, Pelimpahan Porsi Pembimbing

Dr. Sena Putra Prabujaya S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003

Indralaya, 10 Mei 2023
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita haturkan kepada Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir pada mata kuliah Kuliah Kerja Administrasi ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW yang membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang ini.

Judul skripsi yang penulis susun ini membahas tentang **Penerapan *E-Government* di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan (Studi Penggunaan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Proses layanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji)**". Skripsi ini disusun dalam hal memenuhi program mata kuliah Kuliah Kerja Administrasi. Dalam perjalanannya, laporan ini diselesaikan tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih untuk pihak yang telah membantu proses penulisan laporan ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE, IPU., ASEAN. Eng. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
3. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Kepala Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Sena Putra Prabujaya, SAP., MAP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan ilmu, kritikan dan saran yang membangun untuk kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dwi Mirani, S.IP., M.SI, selaku Pembimbing Akademik, yang selalu memantau perkembangan penulis selama masa kuliah dan segenap dosen yang telah memberikan pelajaran berharga kepada penulis selama menempuh pendidikan
6. Seluruh Dosen, Karyawan Dan Staff Admin Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Kedua orang tua dan keluarga saya Bapak Winnarno dan Ibu Sri Handayani yang selalu mendoakan dan mendukung, baik dalam bentuk dukungan moral ataupun materil.

8. Bapak Dr. Syafitri Irwan, S.Ag., M. Pd I., selaku Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan yang telah member izin.
9. Bapak H. Armet Dachil, SH selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Pusat Informasi Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.
10. Seluruh staff dan pegawai di Pusat Informasi Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.
11. Teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2019, Kampus Indralaya Mery Mutiara, Sekar Fahira, Shinta , Angelina Putri, Melly, Tusiana, Kurniawati terima kasih atas bantuan dan kerja samanya.

Dengan menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Segala kekurangan, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini di kemudian hari. Berharap dengan selesainya skripsi ini dapat menambah wawasan dan informasi bagi penulis sendiri di masa depan nanti.

Indralaya, 17 April 2023



Anisa Andarwati

Nim : 07011181924038

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1. Penerapan	16
2.2. E-Government	16
2.2.1. Pengertian <i>E- Government</i>	16
2.2.2. Manfaat <i>E-Government</i>	17
2.2.3. Tantangan <i>E-Government</i>	19
2.2.4. Jenis Layanan <i>E-Government</i>	20
2.2.5. Jenis realisasi <i>E-Government</i>	22
2.2.6. Unsur keberhasilan <i>E-Government</i>	24
2.2.7. Prinsip <i>E-Government</i>	26
2.3. Pelayanan Publik	28
2.3.1. Pengertian Layanan Publik.....	28
2.3.2. Standar Layanan Umum	29
2.3.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	32
2.4. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terintegrasi (SISKOHAT)	32
2.5. Penelitian terdahulu	34

2.6.	Kerangka Berfikir	40
BAB III	METODE PENELITIAN.....	41
3.1	Jenis Penelitian	41
3.2	Definisi Konsep	41
3.3	Fokus Penelitian	42
3.4	Jenis dan Sumber Data	43
3.5	Informan Penelitian.....	44
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.7	Teknik Analisis Data	47
BAB IV	HASIL DAN DISKUSI.....	49
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.1	Profil Instansi.....	49
4.1.2	Visi dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan	53
4.1.3	Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan	54
4.2	Informan Penelitian.....	55
4.3	Hasil Penelitian	55
4.3.1.	<i>Support</i> (Dukungan).....	56
4.3.2	<i>Capacity</i> (kapasitas)	64
4.3.3	<i>Value</i> (Manfaat).....	74
4.3.4	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat.....	77
4.4	Diskusi	82
4.4.1.	<i>Support</i> (Dukungan).....	82
4.4.2.	<i>Capacity</i> (kapasitas).....	84
4.4.3.	<i>Value</i> (Manfaat).....	86
4.4.4.	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat.....	86
BAB V	PENUTUP	90
5.1	Kesimpulan	90
5.2	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA		92
DAFTAR LAMPIRAN		95

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Layanan Yang Terdapat Di Siskohat Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.....	5
Tabel 2 Informasi Masa Tunggu Provinsi Sumatera Selatan.....	8
Tabel 3 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 4 Fokus Penelitian.....	42
Tabel 5 Data Informan	45
Tabel 6 Informan Penelitian.....	55
Tabel 7 Panggilan Dinas Pelatihan Penggunaan Sistem Informasi Dan Komputerasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan Pada Tahun 2015-2019 Di Bogor.	66
Tabel 8 Kelengkapan Hardware Pada Bagian Pendaftaran Dan Dokumen Haji Reguler Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan	69
Tabel 9 Informasi Rekap Jumlah Pelimpahan Nomor Porsi.....	76
Tabel 10 Matriks Hasil Penelitian Temuan Di Lapangan.....	79
Tabel 11 Pembahasan Matriks Hasil Temuan Di Lapangan Dengan Teori.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tampilan Siskohat.....	4
Gambar 2 Gangguan Pada Siskohat.....	11
Gambar 3 Research Mapping.....	12
Gambar 4 Kerangka Berfikir	40
Gambar 5 Komponen Analisis Data	48
Gambar 6 Komponen Analisis Data	49
Gambar 7 Perjanjian Kerjasama	57
Gambar 8 Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi	58
Gambar 9 Entri Data Haji	60
Gambar 10 Pelatihan Yang Diberikan Dirjen Phu Kemenag Ri.....	62
Gambar 11 Sosialisasi Siskohat	63
Gambar 12 Realisasi Anggaran Kegiatan Sosialisasi	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian.....	95
Lampiran 2 Instrumen Penelitian (Pedoman Wawancara)	96
Lampiran 3 Surat Tugas Dosen Pembimbing Skripsi.....	103
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Usulan Penelitian.....	104
Lampiran 5 Lembar Perbaikan Seminar Proposal Skripsi	105
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi.....	106
Lampiran 7 Hasil Test Suliet Universitas Sriwijaya.....	107
Lampiran 8 Hasil Pengecekan Similiarity	108
Lampiran 9 Surat Pengecekan Similiarity Universitas Sriwijaya	109
Lampiran 10 Data Mahasiswa Di Forlap Dikti.....	110
Lampiran 11 Krs Semester Akhir	111
Lampiran 12 Lembar Verifikasi.....	112
Lampiran 13 Lembar Berkas Pelimpahan Nomor Porsi	115
Lampiran 14 Entry Data Di SISKOHAT	133
Lampiran 15 Dokumentasi.....	134
Lampiran 16 Peraturan.....	136

DAFTAR SINGKATAN

BPS BPIH : Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

DIRJEN PHU : Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah

KABID : Kepala Bidang

KANWIL : Kantor Wilayah

KEMENAG : Kementerian Agama

PHU : Penyelenggaraan Haji Dan Umrah

SISKOHAT : Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mengalami kemajuan yang signifikan dan pesat yang mana manfaatnya telah dirasakan khususnya di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Perkembangan teknologi informasi telah memberikan beberapa kemudahan dan efisiensi yang secara langsung terus mempengaruhi kegiatan sehari-hari. Di era yang serba digital ini juga, dampak dari perkembangan teknologi berpengaruh pada peningkatan sektor pemerintahan. Oleh karena itu, di era otonomi daerah salah satu upaya mewujudkan *good governance* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi atau disebut *E-Government*.

Pada dasarnya penerapan konsep *E-Government* merupakan sebuah tantangan transformasi. Fungsi teknologi informasi di dalam kerangka ini adalah tidak sekedar sebagai penunjang manajemen pemerintahan yang ada, tetapi justru merupakan *driver of change* atau sebagai hal yang justru menawarkan terjadinya perubahan-perubahan mendasar sehubungan dengan proses penyelenggaraan pemerintahan di era modern. (Indrajit, 2016). Perkembangan teknologi yang dibarengi dengan inovasi pelayanan publik di ranah pemerintahan tentunya menuntut setiap instansi untuk mengikuti arus tersebut dengan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah memasuki berbagai segi kehidupan baik individu, keluarga, organisasi maupun masyarakat, serta mengalami perkembangan yang sangat cepat dan masif. (hamrun dkk., 2019)

Di Indonesia, penerapan *E-Government* sudah di inisiasi sejak beberapa tahun belakangan. Selain adanya kebutuhan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah akan sebuah sistem yang terintegrasi. Sejalan dengan semangat reformasi

birokrasi di Indonesia, *E-Government* semakin berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membantu proses penyampaian informasi secara lebih efektif kepada masyarakat. Berdasarkan Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *E-Government* yang menyatakan bahwa memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Melalui pengembangan *E-Government* pemantapan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi.

Perwujudan dari *E-Government* yaitu sebuah inovasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) yang bertujuan dalam meningkatkan pelayanan haji di Indonesia. Menyelenggarakan ibadah haji merupakan tugas negara dan tanggung jawab pemerintah sebagaimana disyaratkan oleh undang-undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan pemerintah bertujuan untuk memberikan bimbingan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah agar dapat menjalankan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariah dan mencapai kemandirian dan ketahanan dalam beragama.

Pelayanan haji di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami perubahan yang signifikan diawali Pada tahun 1990-an dimana pada masa itu kondisi dalam pelayanan informasi dan pengolahan data jamaah haji baik dokumentasi, pengarsipan sampai pada pengurusan keuangan masih dilakukan secara manual sampai sulit dikontrol menggunakan cara manual. Sehingga Kementerian Republik Indonesia harus mampu memberikan peningkatan dalam hal pelayanan informasi serta pengelolaan sistem pelayanan manual menuju sistem pelayanan pendataan calon jamaah haji secara otomatis. Oleh karena itu, terobosan di bidang teknologi dan informasi, baik dalam arti

perangkat lunaknya, perangkat kerasnya dan perangkat otaknya sangat dibutuhkan. (Afriani dkk., 2020)

Pada tahun 1995 Pemerintah menggunakan main system milik Garuda sebagai host SISKOHAT yang tersambung dengan 7 BPS BPIH. Perkembangan 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(Munawaroh dkk., 2015). Sistem tersebut mempunyai fungsi yang lebih kompleks dalam peningkatan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji secara online dan realtime dengan jumlah BPS BPIH yang semakin bertambah. Pembaharuan sistem informasi serta kecanggihan teknologi dari SISKOHAT dengan format webbase terbaru (SISKOHAT Gen-2).

Kemudian pada tahun 2016, SISKOHAT Gen-2 disempurnakan lagi dengan diluncurkannya SISKOHAT Gen-2 Versi 3, dimana pada pembaruan sistem ini ditambah dengan penerapan sistem *biometric*. Pada tahun 2021, seluruh cetakan dokumen calon jemaah haji harus di-*upload* ke dalam SISKOHAT Gen-2 Versi 3 agar data calon jemaah haji dapat terjaga keamanannya dan dapat terintegrasi secara menyeluruh ke dalam sistem serta memberikan manfaat dengan kemudahan-kemudahan dalam pengumpulan data, pengolahan data serta ketepatan penyajian informasi (Suzami & Hudaya, 2021).

Gambar 1 tampilan SSKOHAT



Sumber: SSKOHAT Kanwil Kementerian Agama diakses Tahun 2022

Gambar diatas merupakan tampilan awal pada SSKOHAT yang terdapat *username* dan *password* hanya dapat di akses oleh pegawai yang memiliki kewenangan dari kepala bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. SSKOHAT merupakan suatu sistem pelayanan secara online dan realtime antara Bank Penyelenggara Penerima Setoran (BPS BPIH) Ibadah Haji, Kantor Wilayah Kementerian Agama di 34 Provinsi dan Kabupaten/Kota dengan host pusat komputer untuk penyimpanan seluruh database calon jamaah haji di Kementerian Agama Pusat yakni di Jakarta Pusat (Suzami & Hudaya, 2021b). Perkembangan jaringan SSKOHAT tidak hanya dirancang untuk melayani pendaftaran haji secara online dan realtime saja, lebih jauh lagi mencakup dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran calon jamaah haji, pemrosesan dokumen haji, persiapan pemberangkatan (embarkasi), monitoring operasional di Tanah Suci sampai pada proses kepulangan ke Tanah Air (debarkasi).

SSKOHAT terdapat fitur yang ada di sistem dan dapat dimanfaatkan untuk pengurusan keberangkatan haji. Ada beberapa pelayanan disistem SSKOHAT pada tingkat provinsi merupakan sistem yang berguna untuk memonitor jamaah haji mulai dari proses monitoring pendaftaran jamaah haji, pelimpahan nomor porsi calon jamaah haji, pembatalan haji, proses penyelesaian dokumen, pembagian kloter,

pemberangkatan hingga pemulangan jamaah haji. Sedangkan SISKOHAT pada tingkat Kabupaten dan Kota berguna untuk pelayanan proses pendaftaran calon jamaah haji reguler, pembatalan haji serta pengambilan uang pembatalan haji, rekomendasi ibadah haji, informasi ibadah haji, layanan khusus seperti penjemputan jamaah haji disabilitas.

Tabel 1 Layanan yang terdapat di SISKOHAT Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.

No	layanan	Macam-macam layanan
1	Entry	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entry Pramanifest Provinsi 2. Upload Pramanifest 3. Entry Calon Haji Khusus 4. Entry Nominatif Pemvisaan Provinsi 5. Tarik Praman Provinsi Ke Embarkasi 6. Upload Praman Embarkasi 7. Upload Nominatif 8. Entry Usulan Mutasi Antar Provinsi 9. Entry Konfirmasi Mutasi Antar Provinsi 10. Update Konfirmasi Mutasi Antar Provinsi
2	PHD/KBIHU	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entry Bank Pembayaran PHD/KBIHU 2. Entry SPPH PHD 3. Entry SPPH Pembimbing KBIHU
3	Dokumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Download Service Paspor 2. Entry Data Paspor Dan Dokumen Pemvisaan 3. Entry Data Paspor Dan Dokumen Pemvisaan Bermasalah 4. Entry Data Paspor Dan Dokumen Petugas Haji 5. Update Data Vaksin Meningitis 6. Koreksi Data Jemaah 7. Update Domisili Jemaah
4	Pembatalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entry Pembatalan Phd/Kbihu 2. Extend Konfirmasi Pendaftaran 3. Test Biometik 4. Entry Informasi Pembimbing 5. Reset Usulan Penggabungan 6. Entry Pelimpahan Porsi Jemaah Haji 7. Upload Dokumen Pelimpahan Porsi
5	<i>Authorisasi</i> /Konfirmasi	Konfirmasi Spph Haji Khusus
6	Proses	<ol style="list-style-type: none"> 1. Update status istithaan dan vaksin kesehatan 2. Update visa 3. Konfirmasi E-pendaftaran haji reguler
7	Monitoring Dokumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring Data Paspor an Dokumen Pemvisaan

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Monitoring Data Paspur Dan Dokumen Petugas Haji 3. Monitoring Jammah Tabungan Aktif 4. Monitoring Haji Khusus 5. Monitoring Mutasi Jammah 6. Monitoring Pembatalan Validasi 7. Monitoring Waiting List Haji Khusus 8. Monitoring Pembatalan Haji Khusus 9. Monitoring Pembatalan 10. Monitoring Pengembalian Pelunasan 11. Monitoring Upload Dokumen Jemaah Haji 12. Monitoring Pendaftaran
8	Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dashboard Kanwil Provinsi 2. Daftar Pejabat Penandatangan Elektronik 3. Informasi Rekap Jumlah Pedaftaran Haji 4. Profil Jemaah Haji Reguler 5. Profil Pelunasan Jemaah Haji Reguler 6. Informasi Rekapitulasi Waiting List 7. Informasi Rekap Penyelesaian Dokumen Provinsi 8. Informasi Rekap Upload Dokumen Provinsi 9. Informasi Pendaftaran 10. Informasi Pembatalan 11. Informasi Pembatalan Validasi 12. Informasi Rekap Jumlah Pelimpahan Porsi 13. Informasi Jemaah Pelimpahan Porsi 14. Informasi Jemaah Haji Reguler 15. Informasi Penulasan Haji Reguler 16. Informasi PHD/KBIHU 17. Informasi Haji Khusus 18. Informasi Data Paspur
9	Cetakan/laporan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cetakan SPPH PHD 2. Cetakan SPMA 3. Cetakan SPPH Pembibing KBIHU 4. Cetak Pendaftaran BPIH khusus 5. Cetakan Proses Dokumen 6. Cetakan SPH Elektronik
10	Setting	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penandatangan SPPH pelimpahan porsi 2. Pejabat Penanda Tangan Elektronik

Sumber : we SISKOHAT Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2022

Tabel 1 di atas menjelaskan tentang kelengkapan informasi yang di hasilkan dari SISKOHAT. Hanya pegawai yang memiliki wewenang dalam pengoperasian SISKOHAT sesuai dengan keperluan dan kebutuhan pegawai dalam melaksanakan tugas. Informasi yang di hasilkan dapat di pertanggung jawabkan kebenarannya. Serta

informasi yang disajikan di dalam SISKOHAT telah dibuat secara ringkas dan mudah di pahami oleh pengguna SISKOHAT. Informasi yang ada di dalam SISKOHAT telah dibagi kedalam macam-macam layanan agar memudahkan pengguna untuk menemukan informasi yang dicari.

Salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan, yaitu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan pada bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Dibawah naungan Kementerian Agama berdasarkan pada Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 788 Tahun 2021 dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Kementerian Agama berkompeten untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik serta mewujudkan integrasi infrastruktur dan . Upaya untuk meningkatkan pelayanan haji harus dilakukan oleh Kementerian Agama khususnya Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Salah satu perwujudan dari *E-Government* adalah dengan mengembangkan sebuah sistem informasi berbasis layanan web seperti SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) dalam penyelenggaraan haji di indonesia di lingkungan pemerintah khususnya di Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.

Wawancara dengan administrator sistem SISKOHAT

“Banyak nya jumlah jemaah yang sudah melakukan pelunasan namun belum dapat diberangkatkan akan mengakibatkan jumlah antrian berangkat haji menjadi panjang dikarenakan dua tahun tertunda pada tahun 2020 sampai tahun 2021 akibat pandemi covid-19, ditambah lagi dengan tahun 2022 banyak jemaah mundur keberangkatan karena faktor usia sesuai dengan kebijakan pemerintah arab saudi membatasi usia jemaah haji maksimal usia 65 tahun. Kebijakan arab saudi berlaku untuk tahun ini saja semoga tahun depan tidak ada pembatasan usia sehingga jemaah yang tidak berangkat pada tahun 2022 akan di prioritaskan berangkat pada tahun 2023. Kuota turun namun estimasi keberangkatan naik. Kuota di Provinsi Sumatera Selatan ini hanya 45% sekitar 3,479 jemaah haji dari kuota normal. . Kondisi ini menjadikan daftar tunggu (waiting list) keberangkatan

ibadah haji ke Baitullah semakin panjang mencapai 22-25 tahun.(Wawancara pada tanggal 23 agustus 2022)

Berdasarkan dari wawancara di atas bahwa jumlah estimasi keberangkatan semakin panjang dan bertambah lama karena ada penyakit wabah yang menyerang seluruh dunia yaitu pandemi covid-19 serta kebijakan arab saudi mengenai pembatasan usia jemaah haji. Untuk kuota Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan hanya 45% sebanyak 3,479. Dapat di lihat pada tabel 2 mengenai informasi jumlah mas tunggu perprovinsi di Indonesia sebagai berikut:

Tabel 2 informasi Masa Tunggu Provinsi Sumatera Selatan

Nama Provinsi	Jml. Pendaftar	Jml. Lunas (Tunda)	Jml W. List	Kuota
Sumatera Selatan	143,286	3,479	146,765	3,479

Sumber : SISKOHAT diakses pada tanggal 14 september 2022

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan jumlah Waiting list dari tahun ke tahun yang telah mencapai puluhan tahun tidak mungkin dilakukan secara manual, konvensional, dengan mengandalkan tumpukan berkas ataupun menggunakan sistem komputer yang tidak terhubung pada jaringan. Hal ini akan memperlambat kinerja lembaga pelayanan bagi publik di lembaga Kementerian Agama. Peningkatan calon jemaah haji dari tahun ke tahun, menuntut bidang penyelenggaraan haji dan umroh kantor wilayah Kementerian Agama provinsi sumatera selatan untuk senantiasa melakukan berbagai hal pembenahan, penataan dan perubahan. Upaya untuk meningkatkan pelayanan haji terus dilakukan dengan melakukan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun yang kemudian ditindak lanjuti dengan penyempurnaan pola pelayanan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang terjadi.

Maka dari itu apabila setiap tahunnya jumlah pendaftar haji semakin meningkat untuk keberangkatan ke Tanah Suci pun akan semakin lama. Daftar tunggu yang lama mengakibatkan para jemaah harus menunggu dalam waktu yang lama, oleh sebab itu usia merekapun sudah menjadi rentan dengan berbagai penyakit dan ada juga yang telah meninggal dunia. Sebelum tahun 2018 Pembatalan haji dapat terjadi dikarenakan suatu hal yang bisa menyebabkan Jemaah yang bersangkutan terhalang untuk menunaikan Ibadah Haji atau jemaah haji tersebut meninggal dunia tidak dapat di gantikan dengan keluarganya sebagai ahli waris. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah memberikan solusi kepada jemaah haji yang meninggal dunia dan Jemaah haji sakit permanen. Sebagaimana dinyatakan dibagian kedua tentang hak dan kewajiban jemaah haji pasal 6 ayat 1 poin k, bahwa jemaah haji Berhak melimpahkan nomor porsi kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung atau saudara kandung yang ditunjuk dan atau disepakati secara tertulis oleh keluarga dengan alasan meninggal dunia atau sakit permanen menurut keterangan kesehatan jemaah haji.

Berdasarkan undang-undang No. 8 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji bahwa prosedur pengajuan permohonan pelimpahan porsi dilakukan dimulai dari Kementerian Agama Kabupaten/Kota masing-masing. Prosedur pengurusan pelimpahan porsi sampai saat ini masih mengalami kekurangan dan adanya keluhan-keluhan yang muncul seperti saat melakukan proses pengentryan data jemaah penerima pelimpahan nomor porsi di kab/kota belum dilakukan pembukaan pemblokiran oleh direktur jendral penyelenggaraan haji dan umrah sebagai host Pusat di Jakarta yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan sehingga terjadi penumpukan penerima pelimpahan nomor porsi calon jemaah haji akibat waktu pelayanan lambat.

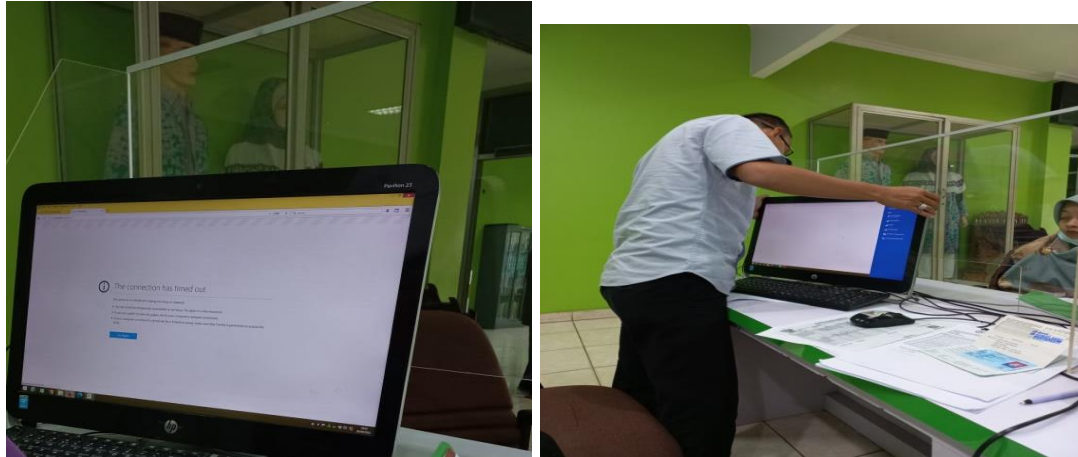
Pada tahun 2023 Pelaksanaan Ibadah Haji 1444H/2023M resmi dimulai pada Selasa, 23 Mei 2023, pemerintah juga mengeluarkan program haji ramah lansia. Ahmad Fauzin, kepala Biro Humas, Data, dan Informasi dalam konferensi pers, menjelaskan detail perencanaan dan pelaksanaan ibadah haji tahun ini. Fokus utama yang disampaikan adalah peningkatan layanan untuk jemaah lansia, yang merupakan bagian integral dari komunitas haji. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama menunjukkan komitmennya untuk memastikan kenyamanan para jemaah, terutama lansia. Penandatanganan komitmen tersebut dilakukan secara hybrid, daring dan luring dan disaksikan oleh Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Hilman Latief, Direktur Bina Haji Arsad Hidayat, dan para pejabat eselon II lainnya pada Ditjen PHU. Tahun ini, ada lebih dari 67.000 jemaah haji yang berusia 65 tahun ke atas, yang berkisar 30 persen dari total kuota haji reguler Indonesia yang mencapai 203.320 orang. (timesindonesia.co.id).

Berdasarkan data Siskohat (Sistem Informasi dan komputerisasi Haji Terpadu) pusat. Apabila terdapat jemaah haji masuk kategori lansia secara database Siskohat (Sistem Informasi dan komputerisasi Haji Terpadu) karena salah entry tanggal lahir, dan hasil verifikasi ditemukan usia sebenarnya serta bukti - bukti pendukung belum masuk kategori Lansia (lanjut usia), maka akan dikeluarkan dari daftar Lansia (lanjut usia).

Pelayanan haji dalam proses pelimpahan nomor porsi yang berkaitan dengan instansi lain sehingga apabila server SISKOHAT sedang mengalami gangguan harus menunggu operator system. Hal tersebut dapat memperlambat pemrosesan data sehingga informasi yang dihasilkan tidak tepat waktu. Untuk meperjelas data dibuktikan dengan sebuah dokumentasi dalam proses pengentryan penerima

pelimpahan nomor porsi jamaah haji berasal dari Kabupaten/Kota Provinsi Sumatera Selatan. Untuk memperjelas maka dapat dibuktikan dengan gambar sebagai berikut:

Gambar 2 Gangguan Pada SISKOHAT



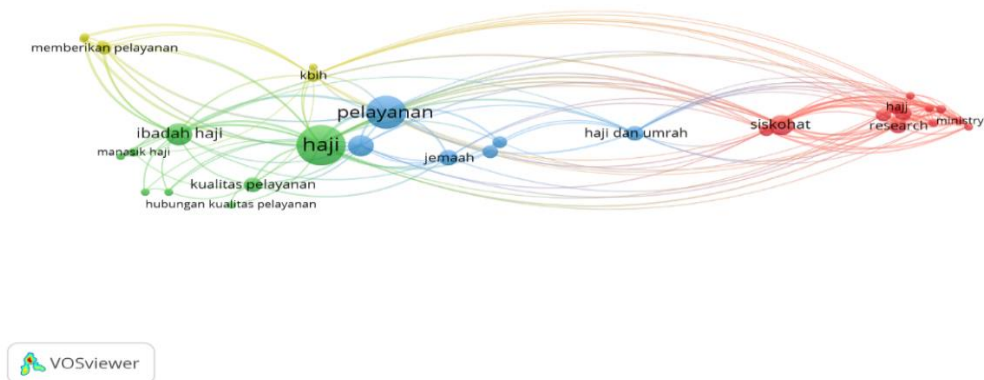
Sumber: dokumen pribadi Diakses Pada tanggal 21 dan 25 Juli 2022

Penggunaan SISKOHAT di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan pada Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, diharapkan dapat menciptakan sistem informasi yang terpadu guna meningkatkan pelayanan haji dalam penyelesaian dokumen haji sehingga dapat mempercepat pengurusan visa dan mempercepat proses dari berbagai instansi yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji dalam menentukan arah kebijakan tentang mekanisme, kerjasama, komunikasi aliran data dan informasi melalui teknologi informasi. Penggunaan SISKOHAT dapat dikatakan cepat, tepat dan berhasil apabila dalam proses kerjanya berjalan sesuai dengan yang ditentukan, yaitu cepat pada saat pengumpulan, pengolahan, dan pendistribusian data atau informasi mengenai ibadah haji yang benardan tepat. Sedangkan berhasil, merupakan ketersediaan data yang di butuhkan tepat waktu apabila ada permintaan daat atau informasi baik dalam lingkup kerja unit kerja maupun diluar unit kerja tersebut atau informasi selalu tersedia dan siap digunakan sesuai kebutuhan dan waktu penggunaannya. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efektif apabila telah memenuhi

kebutuhan informasi dan kualitas yang dihasilkan, hal ini sangat di pengaruhi oleh kemampuan sistem dalam mengelola data (*input*) kemudian di proses menghasilkan keluaran (*output*) berupa suatu informasi yang berkualitas.

Selain itu, penulis juga telah menemukan kesenjangan dari penelitian terdahulu terhadap penelitian sekarang mengenai penerapan *E-Government* di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan(studi penerapan penggunaan SISKOHAT dalam peningkatan pelayanan haji) menggunakan analisis penulis pada Vosviewers untuk memetakan kesenjangan tersebut dan dapat diketahui dari hasil penelitian

Gambar 3 Research Mapping



Sumber : artikel dari database google scholer dan jurnal sinta, 2017-2022.

Penulis menggunakan VOSviewer merupakan software yang dapat digunakan untuk membantu analisis bibliometrik dengan memvisualisasikan hasil analisis, jaringan bibliometrik seperti jurnal, judul, pengarang, penulis, publikasi dan lain sebagainya. Dalam hal ini penulis menarik database berupa artike-artikel dari Google shcoler dan jurnal SINTA pada tahun 2017-2022 untuk dianalisi dan menemukan bahwa pelayanan haji memiliki kata kunci penting seperti pelayanan, haji, ibadah

haji, kualitas pelayanan, hubungan kualitas pelayanan, serta memberikan pelayanan yang telah diketahui dari jurnal-jurnal tersebut bahwa tujuan peningkatan pelayanan belum optimal dalam pelaksanaannya. Kata kunci selanjutnya yaitu SISKOHAT dan ministry (Kementerian), Jemaah, haji dan umrah dapat disimpulkan bahwa dalam peningkatan pelayanan haji kementerian atau pemerintah harus ikut andil salah satunya kementerian agama dalam meningkatkan kebutuhan Jemaah haji dan umrah dengan upaya meningkatkan pelayanan haji adalah dengan membangun suatu sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) sebagai objek atau salah satu fokusnya. Berdasarkan analisis biometris tersebut, penulis menganggap bahwa penelitian mengenai sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam meningkatkan pelayanan haji untuk dilanjutkan.

Selanjutnya, penulis juga menganalisis lima belas artikel dari jurnal sinta, garuda, knowledge map mengenai penerapan *E-Government* di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan(studi penerapan penggunaan SISKOHAT dalam peningkatan pelayanan haji), namun penulis belum menemukan bahwa topik yang penulis ambil dibahas di penelitian-penelitian referensi, terdapat beberapa kesenjangan yang ditemukan penulis. Seperti pada beberapa penelitian, diketahui bahwa masih diperlukan adanya peningkatan layanan akses secara ketepatan waktu dalam pemrosesan layanan haji, sedangkan judul penelitian lain masih di perlukan kelengkapan infrastruktur fisik untuk menunjang pengoperasian SISKOHAT. Berbeda dengan judul penelitian yang lain penulis menilai bahwa sumber daya manusia dalam pengoperasian SISKOHAT belum optimal karena masih kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh kementerian pusat, sehingga dalam hal ini masih diperlukannya peran Lembaga institusional dalam peningkatan pelayanan haji. Selain itu, ketidaksimetrisan dari metode yang digunakan oleh peneliti sebelumnya, dimana hasil penelitan

menunjukkan belum jelas atau belum signifikan. Berangkat dari latar belakang tersebut, penulis melihat peluang dimana belum banyak penelitian yang membahas mengenai model kesuksesan sistem informasi dalam peningkatan pelayanan haji, hasil yang diberikan dari penelitian terdahulu masih berisi rekomendasi dan saran tidak membahas apa yang sudah kementerian agama setempat dalam meningkatkan pelayanan haji.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merancang penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu dan mengajukan judul, Penerapan E-Government Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan (Studi Penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Proses layanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji)”. Penelitian ini guna mengetahui dan memperoleh data penerapan SISKOHAT yang di laksanakan staff pegawai di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan sehingga dapat diketahui bagaimana proses penerapan dan menemukan solusi dari permasalahan yang dihadapi.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dari latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan

- a. Bagaimana penerapan *E-Government* dalam penggunaan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan?
- b. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan *E-Government* dalam penggunaan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan dari latar belakang dan rumusan masalah tersebut maka tujuannya adalah :

- a. Menjelaskan penerapan *E-Government* dalam penggunaan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu SISKOHAT dalam peningkatan pelayanan haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.
- b. Mengidentifikasi dan menganalisis menjadi faktor penghambat serta faktor pendukung dalam penerapan *E-Government* penggunaan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu SISKOHAT dalam peningkatan pelayanan haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi keilmuan bagi penulis maupun pembaca serta dapat menggugah berbagai teori yang dipelajari mengenai penerapan *E-Government* dalam penggunaan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dalam peningkatan pelayanan haji di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.

- b. Manfaat praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Pemerintah dalam menyusun kebijakan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam mengatur dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih transparan dan memiliki akuntabilitas terhadap kepastian hukum bagi calon jemaah haji untuk memperoleh haknya untuk diberangkatkan ke tanah suci.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, A., Bahri, S., & Ishak, T. (2020). Peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara dalam Melaksanakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. *HUMANIS: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 112–125. <https://doi.org/10.52137/humanis.v6i1.22>
- Ardiana, G. D., & Fatimah, S. (2019). *Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019*.
- Budianto, A., Engkus, & Yusuf, D. (2022). *Optimalisasi Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Simkah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gedebage Kota Bandung*. *JIH*, 11(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jih.v11i1.1625>
- Creswell, J. W., & David Creswell, J. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Fahmi, H. I. (2021). *Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji Di Kabupaten Garut*. *Jurnal Publik*. <http://jurnal.pps.uniga.ac.id/index.php/jurnalpublik/article/download/55/48>
- Febianti, F., & Farida, I. (2020). *The Effectiveness Of Integrated Hajj Information And Computerization System (Siskohat) In The Hajj Pilgrimage In Sumedang Regency*. Dalam *JHSS (Journal of Humanities and Social Studies)* (Vol. 04). <https://doi.org/10.33751/jhss.v4i2.2455>
- hamrun, Harakan, A., Luhur Prianto, A., & Khaerah, N. (2019). *Strategi Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berbasis E-Government Di Kabupaten Muna*. *NAHKODA: jurnal ilmu pemerintahan*, 18, 64–79. <https://doi.org/10.35967/jipn>.
- Hardi, R., & Gohwong, S. (2020). *E-Government Based Urban Governance on the Smart City Program in Makassar, Indonesia*. *Journal of Contemporary Governance and Public Policy*, 1(1), 12–17. <https://doi.org/10.46507/jcgpp.v1i1.10>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment An International Text*.
- huang, wayne, siau, keng, & wei, kwok kee. (2005). *Electronic Government Strategies and Implementation*.

- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep Dan Strategi Electronic Government*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldaña - Qualitative Data Analysis_ A Methods Sourcebook*. 1–341.
- 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), 225–248. <https://doi.org/10.21580/jid.35.2.1608>
- Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., Anugrah, E., & Fakultas,). (2021). *Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi Pada Pemerintahan Desa Bulo Timoreng)*. *PRAJA*, 9(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.55678/prj.v9i3.50>.
- putri, wahyu snytia, & hendrasyah, decky. (2020). *Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkalis*. *inovbiz: JURNAL INOVASI BISNIS*, 52–58.
- Rahayu, P. (2017). *Penilaian Implementasi E-Government Di Pustekom Kemendikbud Berbasis Metode Pegi*. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 7(2), 139. <https://doi.org/10.21456/vol7iss2pp139-145>.
- Saleh, M., Afandi, H., Singa, U., & Fahry Annur, A. (2022). *Efektivitas Siskohat Dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Metro Multazam : Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*. 2(1), 37–47. <http://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/Multazam>.
- Singa, H. A. U., & Saleh, M. (2022). *Efektivitas Siskohat Dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Metro. ... : Jurnal Manajemen Haji*. <https://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/Multazam/article/view/5240>.
- Suwarno, Y. (2008). *INOVASI DI SEKTOR PUBLIK*.
- Suzami, A., & Hudaya, C. (2021a). *Science and Technology Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa (Vol. 5, Nomor 2)*. <http://jurnal.uts.ac.id>
- Suzami, A., & Hudaya, C. (2021b). *Science and Technology Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Terhadap Peningkatan Layanan Haji*

Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten SUMBAWA (Vol. 5, Nomor 2).
<http://jurnal.uts.ac.id>

syafriani, I., & Zaituna, Y. P. (2018). *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di Bkpsdm Kabupaten Sumenep. JPSI* , 3(1), 28–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p28-34>

Zulfa, A. F., Sanusi, I., & Setiawan, A. I. (2017). *Optimalisasi Siskohat Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji. Tadbir: Jurnal Manajemen.*
<http://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir/article/view/162>

Peraturan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 mengenai tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *E-Government*,

Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah No 245 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler,

Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 788 Tahun 2021

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).