

## SKRIPSI

# EFEKTIVITAS SISTEM KOMPUTERISASI HAJI TERPADU DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA TAHUN 2014

(Studi Pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul )



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program S-1 pada program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh

RIZKI KURNIAWATI

20110520032

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS LMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2015

## **MOTTO**

**“Sesuatu yang belum dikerjakan seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik”**

**(Evelyn Underhill)**

**“Orang-orang yang sukses telah belajar membuat membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak”**

**(Aldus Huxley)**

**“Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah”**

**(Lessing)**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya

Nama : Rizki Kurniawati

Nomor Mahasiswa : 20110520032

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “EFEKTIVITAS SISTEM KOMPUTERISASI HAJI TERPADU DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA TAHUN 2014 (Studi Pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang pernah ditulis orang lain kecuali bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang lazim. Apabila ternyata terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 23 April 2015  
Penulis

Rizki Kurniawati  
NIM 20110520032

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Dengan Mengucapkan Syukur Alhamdulillah, Kubersembahkan Skripsi ini untuk orang-orang yang kusayangi :*

- ♥ *Kepada kedua orang tuaku yang selalu aku sayangi yang menjadi motivasi hidup aku, Alm. Bapak Subono yang telah tenang di surga sana semoga bahagia melihat anaknya seperti ini. Dan kepada ibundaku ibu Suparmi sosok wanita yang kuat dan tangguh yang selalu sayang dan ikhlas berkorban untuk ketiga anaknya.*
- ♥ *Kedua kakak kandung aku Nuzuliyati dan Adhi Kurniatio yang sudah menjadi kakak yang terbaik memberikan bimbingan , motivasi, semangat dan selalu sayang kepada aku sejak kecil.*
- ♥ *Kedua kakak ipar ku Nurdin dan Wulan yang sudah menjadi kakak ipar yang terbaik,*
- ♥ *Keempat ponakan aku yang unyu Daffa, Khansa, Agni dan Alm. Akbar yang selalu menjadi hiburan , dan semangat bagi aku di saat sedang merasa lelah.*
- ♥ *Kekasihku Udit Khairil Ibalal yang selalu sayang aku, bersedia mendengarkan keluh kesahku, menghibur aku dan selalu memberikan motivasi dan semangat untuk kedepan.*
- ♥ *Sahabat-sahabat yang aku sayangi.*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Kepada keluarganya para sahabatnya hingga kepada umatnya hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada program Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Judul yang penulis ajukan adalah “Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu dalam mewujudkan pelayanan prima 2012-2012 (studi kasus Kementerian Agama Kabupaten Bantul)

Dalam penyusunan dalam penulis skripsi ini tidak terlepas dari bantuan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Bambang Cipto, MA, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan studi dengan banyak kemudahan dan secara angung maupun tidak memberikan dorongan untuk menulis skripsi;
2. Ali Muhammad, S.IP, MA., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan

- kesempatan dan berbagai kemudahan sehingga penulis dapat meleksanakan penelitian dan menuliskan hasilnya menjadi sebuah skripsi;
3. Dr. Suranto, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan dan berbagai kemudahan sehingga penulis dapat melakukan penyusunan skripsi ini;
  4. Dr. Achmad Nurmandi, M.sc. selaku pembimbing, yang telah berkenan merelakan waktu, tenaga, motivasi, dan ilmunya guna memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
  5. Seluruh Dosen dan staf pengajar Jurusan Ilmu Pemerintahan. Terimakasih atas ilmu dan ajaran yang telah disampaikan pada penulis;
  6. Seluruh staf academia Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu selama ini. Terima kasih.
  7. Untuk kedua orang tua penulis Ibu Suparmi dan Bapak Subono (Alm) yang sangat luar biasa yang telah menjadi orang tua yang paling hebat, yang selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta dan kasih sayang serta memberikan dukungan secara moril dan materiil kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
  8. Kakak-kakakku tercinta Nuzuliyati, Adhi kurnianto, Wulan, Nurdin yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi kepada penulis.
  9. Keponakan tersayang Daffa, Khansa, Agni dan Akabar (Alm) yang selalu memberikan semangat dengan senyum dan canda tawa.

10. Untuk kekasihku Udit Khairil Ibalal yang selalu memberikan motivasi dan dorongan semangat.
11. Keluarga besar penulis yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat serta nasehat;
12. Untuk sahabat-sahabat penulis: Mak Nurita, buk Hesti, mak Dhila, mak Mala, dan aak kiki yang tidak bisa disebut satu per satu terima kasih atas kebersamaan dan persahabatan kalian.
13. Teman-teman seperjuangan angkatan Tahun 2011, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan khususnya jurusan Ilmu Pemerintahan senang sekali bisa kenal kalian.
14. Untuk sahabat SMA aku emak Tari dan Kakak Yuni yang selalu memberikan motivasi kepada penulis setiap malam untuk menyelesaikan skripsi dan sudah menjadi teman dan sahabat yang baik sampai kapanpun.
15. Untuk sahabat kecil penulis Rina yang begitu baiknya menjadi teman, sahabat dan kakak dari SD sampai sekarang.
16. Teman-teman KKN senasib seperjuangan kelompok 39 Dlingo, terima kasih atas kebersamaan, kekompakan dan kerjasamanya selama kegiatan berlangsung;
17. Seluruh pegawai Kementrian Agama Kabupaten Bantul yang telah berkenan membantu dalam penelitian penulis.

18. Terima kasih untuk informan-informan yang sudah memberikan banyak informasi untuk penulisan skripsi ini;

19. Semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulisan termaksud dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

Yogyakarta, 23 April 2015

Penulis

(Rizki Kurniawati)

## SINOPSIS

Lemahnya pelayanan pendaftaran haji secara manual karena tidak adanya pengawasan secara insentif oleh inspektorat dalam hal pengelolaan pendaftaran calon haji di Indonesia . di Kementerian Agama di bidang kepengurusan pendaftaran calon haji, pemerintah mempunyai gagasan untuk membuat reformasi administrasi yaitu dengan cara membuat *e-government* yaitu penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya.

Dengan sistem teknologi informasi pengurusan dan pengelolaan data pendaftaran haji dengan cara pengoperasian dengan menggunakan komputer yang disebut dengan sistem komputerisasi maka dalam pengelolaan dan pelaporan akan bisa di pantau dengan baik. Dengan tujuan agar menciptakan pelayanan yang lebih efisien, transparan dan akutable. Di kabupaten Bantul sendiri dalam pelayanan pendaftaran calon haji juga menggunakan SISKOHAT seperti daerah lainnya. Salah satu model yang cocok untuk pengukuran sebuah sistem , yakni aliran yang memfokuskan pada kesuksesan implementasi di tingkat organisasi adalah model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) yang dikenal dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dengan menggunakan pengukuran sistem model Delone Mclean yang terdiri dari 6 konstruk yang telah diujikan. Sampel penelitian adalah Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Data diambil dari kuisioner yang dibagikan kepada responden yang merupakan seluruh karyawan Kementerian Agama Kabupaten Bantul yang semuanya berjumlah 60 orang. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 6 konstruk: Kualitas Sistem (KS), Kualitas Informasi (KI), Penggunaan (P), Kepuasan Pengguna (KP), Dampak Organisasi (DO), Dampak Individual (DI).

Hasil dari unsur-unsur yang diujikan dalam penelitian ini telah menunjukkan bahwa hanya 2 hipotesis ada pengaruh positif dan 5 hipotesis tidak berpengaruh positif . Kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*use*). Kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*use*). Kepuasan pengguna sistem informasi (*user satisfaction*) tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan (*use*). Penggunaan (*use*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Pengguna (*user*) berpengaruh positif terhadap dampak individu (*individual impact*) Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) tidak berpengaruh positif terhadap dampak individu (*individual impact*), Dampak individu (*individual Impact*) berpengaruh positif terhadap dampak organisasional (*organizational impact*). Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS dan AMOS.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>SINOPSIS</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Kerangka Dasar Teori .....	10
1. <i>E-Governance</i> .....	10
2. Metode Delone dan McLean .....	15
F. Definisi Konseptual .....	31
G. Definisi Operasional .....	33
H. Metode Penelitian .....	34
1. Jenis Penelitian .....	34
2. Lokasi Penelitian .....	35
3. Jenis Data .....	35
4. Teknik Pengumpulan Data .....	36
I. Metode Analisis Data .....	34
J. Pengembangan Hipotesis .....	34
K. Kerangka Berfikir .....	34

## BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Kondisi Geografis dan Administrasi Kabupaten Bantul .....	53
B. Gambaran Umum Pemerintah Kabupaten Bantul .....	55
C. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Bantul .....	57
D. Gambaran Umum Penyelenggaraan SISKOHAT .....	67

## BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Dekriptif Responden.....	75
1. Umur.....	75
2. Jenis Kelamin .....	76
3. Pendidikan .....	77
4. Unit Kerja .....	74
5. Masa Kerja.....	79
B. Analisis data .....	80
1. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	80
a. Evaluasi Multivariate outler.....	82
b. Uji Normalitas Data.....	83
2. Uji Kesesuaian Model goodness of fit.....	83
3. Analisis SEM.....	84
4. Pengujian Hipotesis .....	86
5. Pembahasan .....	91

## BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	95
B. Keterbatasan.....	96
C. Saran.....	96

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Jama'ah Haji 2013-20149 Dekriptif Responden.....	9
Tabel 2. Tabel Kuesioner.....	42
Tabel 3. Luas Wilayah dan Jumlah Desa di Kabupaten Bantul .....	54
Tabel 4. Deskripsi Responden Menurut Umur .....	74
Tabel 5. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	75
Tabel 6. Deskripsi Responden Menurut Pendidikan.....	76
Tabel 7 . Deskripsi Responden Menurut Unit Kerja.....	77
Tabel 8. Deskripsi Responden Menurut Masa Kerja .....	78
Tabel 9. Nila Observasi .....	80
Tabel 10. Uji Nurmalitas .....	85
Tabel 11. Nilai <i>Goodnes of fit</i> .....	87
Tabel 12. Nilai Regersi Weights.....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Sistem Informasi.....	23
Gambar 2. Kerangka Berfikir .....	52
Gambar 3. Struktur Organisasi Kementrian Agama.....	61
Gambar 4. Bagan Arsitektur Jaringan SISKOHAT.....	64
Gambar 5. Skema Pendaftaran Haji Reguler By Sistem SISKOHAT .....	66
Gambar 6. Uji Gambar .....	79

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Data Jawaban Responden
2. Daftar Pertanyaan Kuisioner
3. Daftar Output Amos
4. Daftar Pribadi Responden
5. Daftar Seluruh Pegawai Kementerian Agama