

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI SISTEM
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PELAYANAN
HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

NADIA ARIMBI SARASWATI

E051171506



DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI SISTEM
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PELAYANAN
HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh

NADIA ARIMBI SARASWATI

E051 171 506

Telah dipertahankan di hadapan panitia ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

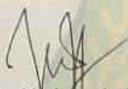
Pada Tanggal, 19 Agustus 2021

dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui:

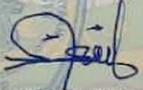
Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M. Si.
NIP. 19570818 1984 03 1 002


Dr. Andar Arifin, M. Si.
NIP. 19630407 1989 03 2 003

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Hasanuddin,


Dr. H.A.M Rusli, M.Si.
NIP. 19640727 1991 03 1 001

LEMBARAN PENERIMAAN

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI SISTEM
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHA) DALAM PELAYANAN
HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

NADIA ARIMBI SARASWATI

E051 171 506

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian

Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, Pada hari Kamis, 19 Agustus 2021

Menyetujui :

PANITIA UJIAN

Ketua : Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M. Si. ()

Sekretaris : Ashar Prawitno, S.IP., M.Si. ()

Anggota : Dr. H.A.M Rusli, M.Si. ()

Anggota : Dr. Indar Arifin, M. Si. ()

Pembimbing Utama : Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M. Si. ()

Pembimbing Pendamping : Dr. Indar Arifin, M. Si. ()

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadia Arimbi Saraswati
NIM : E051171506
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi saya dengan judul :

ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI SISTEM
KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHA) DALAM PELAYANAN
HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAKASSAR

adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain.
Apabila di kemudian hari skripsi karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau
keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan
dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima
sanksi.

Makassar, 11 Agustus 2021

Yang Menyatakan



Nadia Arimbi Saraswati

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan ALLAH SWT atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Analisis Penerapan E-Government Melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar**” Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Dalam kesempatan kali ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setulusnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, , bimbingan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu, semoga Allah SWT memberikan balasannya.

Skripsi ini tidak dapat selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak dan oleh karena itu maka melalui kesempatan ini penulis menganturkan banyak terima kasih kepada:

1. Orang tua Ibunda Faradiba Pababari, S.E dan Ayahanda Muh. Basri Nahir, S.Sos Yang tidak henti-hentinya mendorong dan mendoakan dengan ikhlasnya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

2. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA, selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Hasanuddin.
3. Bapak Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh staf dan jajarannya yang telah menyediakan fasilitas dan suasana akademik yang baik.
4. Bapak Dr. H.A.M Rusli, M.Si, selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin sekaligus bertindak sebagai anggota tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Indar Arifin, M. Si. selaku Pembimbing II Sekaligus menjadi Dosen Pembimbing Akademik (PA) penulis selama berkuliah yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M. Si Selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik.
7. Bapak. Dr. A.Lukman Irwan, S.IP, M.Si Selaku Sekretaris Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
8. Bapak Mursalim, S.IP Selaku Kepala Sekretariat Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

Hasanuddin yang telah banyak memfasilitasi Penulis dalam urusan pengadministrasian Selama berkuliah di Departemen Ilmu Pemerintahan.

9. Kak Ashar Prawitno, S.IP.,M.Si Selaku Anggota Tim Penguji yang telah banyak memberikan masukan, kritik dan saran kepada penulis.
10. Terima Kasih Penulis haturkan kepada Bapak dan Ibu dan seluruh dosen Departemen Ilmu Pemerintahan Fisip Unhas yang telah banyak memberikan ilmu dan nasihat kepada penulis selama berkuliah.
11. Seluruh Dosen FISIP Unhas yang telah banyak berjasa dalam menyampaikan semua ilmunya selama penulis menimba Ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
12. Seluruh Staf Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu, nasehat, melayani urusan administrasi dan bantuan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
13. Untuk sahabat-sahabat Lambe Julid Ayuma Fatimah Umar, Rifai Nur Syabana, A. Mahapati Raja Pasandre, Hardiansyah, M. Rico Suleman, A. Taslim Akhyar Hastaq, Rahmatullah terima kasih telah memberikan semangat dan selalu menghibur penulis.
14. Terima kasih saya ucapkan kepada sahabat saya Moch. Dienul Fajry Kadir, S.IP yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi penulis.

15. Terima Kasih kepada teman-teman manis manja grup Surya Evy Saputri, Andi Tamara Ningrat, Ulfa Dwi Lestari, Nelvi Salim atas bantuan dan dukungannya kepada penulis.
16. Kepada teman-teman Feodal yang tak dapat penulis sebutkan satu-satu terima kasih telah memberikan dukungan kepada penulis
17. Keluarga besar KKN Rappocini 1 Gelombang 104 Universitas Hasanuddin terima kasih atas kerjasamanya selama KKN covid-19 berlangsung.
18. Terima kasih kepada Halifatunnisa Nikimena yang telah mendukung, membantu dan memberikan saran terhadap skripsi Penulis.
19. Terima Kasih Kepada Informan Kantor Kementerian Agama Kota Makassar yakni Kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umrah yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam mendapatkan informasi melalui wawancara.
20. Terima Kasih Kepada Informan Kantor Kementerian Agama Kota Makassar yakni Operator SISKOHAT seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dan Pengelola dan Pengembang dana Haji yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam mendapatkan informasi melalui wawancara
21. Terima Kasih juga kepada seluruh keluarga, kerabat yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki

penulis. Apabila dikemudian hari ditemukan kesalahan ataupun kekeliruan dalam penulisan skripsi saya, saya selaku penulis mengucapkan permohonan maaf sebesar-besarnya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan dapat menjadikan bahan evaluasi kedepannya untuk Kantor Kementerian Agama Kota Makassar untuk terus selalu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Makassar, 11 Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN PENERIMAAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRACT	xviii
ABSTRAK	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Konsep E-Government	10
2.1.1. Pengertian E-Government	10
2.1.2. Klasifikasi E-Government	11
2.1.3. Jenis-Jenis Pelayanan E-Government	12
2.1.4. Elemen Sukses E-Government	14

2.1.5.	Tujuan Penerapan E-Government	17
2.2.	Konsep Pelayanan Publik	19
2.2.1.	Pengertian Pelayanan Publik	19
2.2.2.	Asas Pelayanan Publik	21
2.2.3.	Penyelenggaraan Pelayanan Publik	23
2.2.4.	Kualitas Pelayanan Publik	24
2.3.	Sistem Komputerisasi Haji Terpadu	25
2.3.1.	Pengertian SISKOHAT	25
2.3.2.	Tujuan Dibentuknya SISKOHAT	26
2.3.3.	Manfaat SISKOHAT	27
2.4.	Konsep Ibadah Haji	28
2.4.1.	Pengertian Haji	28
2.4.2.	Dasar Hukum Haji.....	30
2.4.3.	Syarat-syarat Haji	30
2.4.4.	Rukun Haji	31
2.4.5.	Wajib Haji	32
2.5.	Penelitian Sebelumnya	34
2.6.	Kerangka Pikir	36
BAB III	METODE PENELITIAN	39
3.1	Pendekatan Penelitian	39
3.2	Lokasi Penelitian	39
3.3	Tipe Penelitian	39
3.4	Narasumber atau Informan	40

3.5	Jenis dan Sumber Data	40
3.6	Teknik Pengumpulan Data	41
3.7	Fokus Penelitian	42
3.8	Teknik Analisis Data	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN	46
4.1	Gambaran Umum Kementerian Agama Republik Indonesia	46
4.1.1.	Sejarah Singkat Berdirinya Kementerian Agama RI	46
4.1.2.	Tugas dan Fungsi Kementerian Agama RI	49
4.1.3.	Visi Dan Misi Kementerian Agama RI	51
4.1.4.	Susunan Kementerian Agama RI	51
4.2	Kementerian Agama Kota Makassar	52
4.2.1.	Lokasi Kementerian Agama kota Makassar	52
4.2.2.	Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Makassar	53
4.2.3.	Seksi Peny. Haji dan Umrah Kementerian Agama kota Makassar	56
4.2.4.	Visi dan Misi Penyelenggara. Haji dan Umrah Kementerian Agama kota Makassar	58
4.2.5.	Tugas, Fungsi, Tujuan dan Sasaran Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag Kota Makassar	58

4.2.6. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kemenag Kota Makassar	60
4.2.7. Keadaan Pegawai	60
4.3. Hasil Penelitian dan Pembahasan	62
4.3.1. Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar	62
4.3.1.1. Support	62
4.3.1.1.1. Kesepakatan Kerangka E-Government	62
4.3.1.1.2. Alokasi Sejumlah Sumber Daya	64
4.3.1.1.3. Pembangunan Berbagai Infrastruktur dan Superstruktur Pendukung	66
4.3.1.1.4. Sosialisasi Konsep E-Government	68
4.3.1.2. Capacity	70
4.3.1.2.1. Ketersediaan Sumber Daya	70
4.3.1.2.2. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi	71
4.3.1.2.3. Ketersediaan Sumber Daya Manusia	75
4.3.1.3. Value	77
BAB V PENUTUP	83

5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan dan Jenis Kelamin	60
Tabel 2	Nama-Nama Pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah	60
Tabel 3	Nama-Nama Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah yang akan pensiun	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Alur Kerangka Pikir	38
Gambar 2	Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Makassar	53
Gambar 3	Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Makassar	60
Gambar 4	Ruangan SISKOHAT	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian	87
Lampiran 2	Foto Dokumentasi	88

ABSTRACT

NADIA ARIMBI SARASWATI, Principal Number **E 051 171 506**. Government Science Study Program, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, compiled a Thesis entitled "Analysis of the Implementation of E-Government Through the Integrated Hajj Computerized System (SISKOHAT) in Hajj Services At the Makassar City Ministry of Religion" under the guidance of **Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M. Si** and **Dr. Indar Arifin, M. Si**.

This study aims to provide an explanation of the successful implementation of e-Government through the Integrated Hajj Computerized System (SISKOHAT) in Hajj organizers at the Office of the Ministry of Religion of Makassar City.

This research was conducted in Makassar City, South Sulawesi Province. The method used in this research is qualitative with descriptive elaboration. Data collection techniques used are observation, interviews, documentation and literature study. The research location is at the Office of the Ministry of Religion of the city of Makassar, because this place is the center of Hajj services for the city of Makassar.

The results of this study explain that the implementation of e-Government through the SISKOHAT application is seen from the Support element, namely SISKOHAT listed in PMA No. 14 of 2012 which is the heart of the service for pilgrims because it makes it easier for pilgrims to register, but there are obstacles in this element, including only one SISKOHAT room due to limited land and socialization is carried out to pilgrims who come directly to the office. Then the element of Capacity, namely the availability of financial resources from the state and all devices that support the implementation of SISKOHAT, and the availability of human resources there are 19 staff who handle Hajj registration with the division of their respective job descriptions. The next element is Value, which makes it easier for SISKOHAT operators and the public to obtain data and carry out the registration process.

ABSTRAK

NADIA ARIMBI SARASWATI, Nomor Pokok **E 051 171 506**. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, menyusun Skripsi dengan judul “Analisis Penerapan E-Government Melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar” dibawah bimbingan **Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M. Si** dan **Dr. Indar Arifin, M. Si**.

Penelitian ini bertujuan Untuk memberikan penjelasan mengenai kesuksesan penerapan *e-Government* melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggara haji di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Metode yang digunakan dalam Penelitian ini adalah kualitatif dengan penjabaran secara deskriptif. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Lokasi Penelitian bertempat di Kantor Kementerian Agama kota Makassar, karena tempat tersebut merupakan pusat pelayanan haji untuk kota Makassar.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa penerapan e-Government melalui aplikasi SISKOHAT dilihat dari elemen Support yaitu SISKOHAT tercantum dalam PMA No. 14 Tahun 2012 yang merupakan jantung bagi pelayanan jamaah haji karena memudahkan jamaah melakukan pendaftaran, namun terdapat kendala dalam elemen ini, diantaranya hanya satu ruangan SISKOHAT karena terbatasnya lahan dan sosialisasi dilakukan kepada jamaah yang datang langsung di kantor. Kemudian elemen Capacity yaitu tersedianya sumber daya finansial dari negara dan segala perangkat yang menunjang dalam penerapan SISKOHAT, dan ketersediaan sumber daya manusianya terdapat 19 orang staff yang menangani pendaftaran haji dengan pembagian uraian tugas masing-masing. Selanjutnya elemen Value, yaitu memudahkan operator SISKOHAT dan masyarakat untuk memperoleh data maupun melakukan proses pendaftaran.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

e-Government (Electronic Government) atau di Indonesia dikenal dengan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, yang berkenaan dengan pemerintahan. Pengembangan teknologi informasi dengan penerapan *e-Government* pada pemerintahan di Indonesia dilakukan guna untuk memperbaiki sistem pelayanan dan tata kerja pada lingkungan pemerintahan.

Penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi (*e-Government*) menjadi hal yang sangat penting bagi pemerintah maupun masyarakat saat ini dalam menghadapi pandemi covid-19. Teknologi informasi (*e-Government*) memiliki peran penting dalam menjaga kegiatan masyarakat tetap berfungsi pada saat Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dan mempermudah dalam mengerjakan berbagai macam aktivitas sehingga terjadi peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam bekerja yang akan mengakibatkan produktivitas pada pemerintah maupun masyarakat semakin meningkat.

Pemerintah Indonesia melalui Keputusan Presiden dan Keputusan Menkominfo telah membuat kebijakan untuk segera mengimplementasikan dan memanfaatkan teknologi informasi dalam bidang *e-Government* yang

terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke pusat. Kebijakan pemerintah tersebut dituangkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *e-Government*.

Pengembangan *e-Government* kemudian diperkuat dengan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Kebijakan tersebut dibuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat melalui penerapan *e-Government* yang diberikan oleh pemerintah menjadi lebih baik. Penerapan konsep *e-Government* dapat dilakukan sungguh-sungguh dan diperhatikan melalui tiga elemen sukses *e-Government*, yaitu *Support, Capacity, dan Value*.

Penerapan *e-Government* merupakan salah satu solusi agar tercipta pelayanan publik yang efisien dan efektif. Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik dianggap semakin penting karena berhubungan dengan khayalak ramai yang memiliki berbagai tujuan dan kepentingan, karena itu institusi pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pemerintah sebagai organisasi publik dalam melaksanakan pelayanan publik dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjamin penyediaan pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang dijelaskan bahwa bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Haji di Indonesia dianggap sangat signifikan karena mayoritas penduduknya menganut agama islam, terlihat dari antusias masyarakat dari tahun ketahun untuk menunaikan rukun Islam yang ke lima ini semakin besar. Pemerintah Arab saudi memberikan kouta ibadah haji paling besar terhadap Indonesia sebanyak 221.000 kuota haji. Kementerian Agama RI telah menetapkan kuota haji khusus Sulawesi Selatan tahun 1441 Hijriah atau 2020 Masehi mendapatkan jatah sebanyak 7.272 orang.

Penetapan ini berdasarkan tindak lanjut atas surat keputusan (SK) gubernur Sulsel bernomor: 739/III/Tahun 2020 yang diteken 13 Maret 2020 tentang Penetapan Kuota Haji Kabupaten/Kota di Sulsel Musim Haji 1441 H/2020 M. Berdasarkan SK tersebut, Kota Makassar mendapatkan kuota terbanyak yakni 1.127 orang, disusul Kabupaten , Parepare 120, Kabupaten

Pinrang 355, Gowa 597, Wajo 401, Bone 742, Tana Toraja, 34, Maros 309, Luwu 270, Sinjai 231, Bulukumba 403, Bantaeng 182, Jeneponto 339, Selayar 113, Takalar 260, Barru 170, Sidrap 250, Pangkep 300, Soppeng 248, Enrekang 185, Luwu Utara 227, Palopo 107, Luwu Timur 155, Toraja Utara 20, Dari total kuota tersebut, sudah termasuk di dalamnya 83 orang calon jamaah haji lanjut usia (lansia), petugas haji daerah (PHD) 49 orang, kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) lima orang. Oleh karena itu, pelayanan harus dilakukan secara lebih baik dan profesional.

Masa tunggu atau *waiting list* jamaah haji di Sulsel berdasarkan data Kemenag Sulsel per tanggal 13 Maret 2020, yaitu 32 tahun dengan total 233.464 jamaah yang harus mengantri. Sedangkan Khusus kota Makassar pertanggal 13 Maret 2020, masa tunggu hingga 41 tahun dengan total 41.256 jamaah

Kementerian Agama Kota Makassar juga menerapkan pembatasan (maksimal lima orang perhari) pendaftar dan pembatalan Jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Pembatasan pendaftaran dan pembatalan haji reguler ini disusul dengan semakin meluasnya penyebaran wabah Covid-19 yang meningkat di sejumlah daerah di Indonesia. Pembatasan pendaftaran dan pembatalan haji reguler ini tertuang dalam Surat Edaran bernomor 24002 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Mekanisme Pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Penerapan *e-Government* dalam pelayanan haji harus ditetapkan oleh Kementerian Agama Kota Makassar seksi Penyelenggara Haji dan

Umroh (PHU) sebagai fasilitator dan Lembaga Pemerintah untuk bersikap profesional dalam melayani calon jamaah haji meskipun terdapat pembatasan pelayanan jamaah yang disebabkan oleh penyebaran Covid-19.

Penyelenggara Haji dan Umroh sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah Kementerian agama tentu perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan ditingkat provinsi sampai dengan tingkat kecamatan dicantumkan melalui Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji No.13 Tahun 2008. Dalam hal ini yang perlu ditangani dan mendapat perhatian khusus adalah bidang pelayanan haji dan umroh yang mengingat semakin banyak peningkatan masyarakat mendaftar ibadah haji. Melihat hal tersebut tentu perlu adanya tindakan secara representatif dan berkesinambungan, mengingat semakin banyaknya calon jamaah haji yang datang untuk meminta pelayanan haji maka semakin ekstra pula kinerja yang harus dilakukan, tentu harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Pelayanan Haji di Indonesia diatur dalam Pasal 26 Ayat (1) UU No. 13 Tahun 2008 ditegaskan bahwa “Pendaftaran Jamaah haji dilakukan oleh panitia penyelenggaraan ibadah haji dengan mengikuti prosedur dan yang telah memenuhi persyaratan”, kemudian pada pasal 26 Ayat (2) lebih lanjut ditegaskan bahwa: “Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan

persyaratan pendaftar diatur dalam peraturan Menteri”. Hal tersebut juga didukung pula dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2010 tentang Prosedur dan Persyaratan Pendaftaran Jamaah haji, menyangkut hal ini dalam pasal (1) ditegaskan bahwa: “Pendaftaran jamaah haji dilakukan sepanjang tahun dengan prinsip pelayanan keberangkatan sesuai dengan nomor urut pendaftaran (nomor porsi)”.

Pelayanan Haji dari tahun ketahun menunjukkan kemajuan yang signifikan hal ini diawali pada tahun 1995, untuk pertama kalinya terjadi *over qouta* yang menimbulkan *waiting list* bagi calon jamaah haji. Pada saat itu pendaftaran jamaah haji masih dilakukan secara manual sehingga diperlukan sistem pendaftaran yang mampu memberikan jaminan kepastian dan rasa adil bagi jamaah haji yang masuk dalam daftar tunggu, sehingga Kementerian Agama mengadopsi model *reservation control* untuk memperoleh seat pesawat dari PT. Garuda Indonesia. Perkembangan berikutnya, Kementerian Agama membentuk sistem pelayanan pendaftaran haji berbasis komputer yang di kenal dengan istilah Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

SISKOHAT merupakan suatu langkah tepat yang diambil oleh Kementerian Agama dalam upaya meningkatkan pelayanan penyelenggara ibadah haji. Langkah-langkah kebijakan terkait upaya memberikan pelayanan haji yang baik dengan membangun sistem teknologi informasi haji secara terintegrasi yang lebih dikenal dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Fungsi utama sistem ini

diimplementasikan adalah untuk melayani pendaftaran haji yang dapat dimonitor dan dikendalikan secara terpusat, *on line* dan *real time*.

SISKOHAT terus menerus mengalami pembaharuan seiring dengan perkembangan zaman. SISKOHAT Gen-2 diluncurkan pada tanggal 3 April 2014 yang merupakan penyempurnaan dari sistem sebelumnya yaitu SISKOHAT Gen-1. SISKOHAT Gen-2 ini dapat diakses oleh Kabupaten/kota di Indonesia. Fungsi utamanya adalah untuk (1) membangun database jemaah haji, (2) pendaftaran haji, (3) pelunasan BPIH, (4) pengurusan paspor, (5) sistem nomor urut porsi, (6) penerbangan, dan (7) pengelompokan jemaah. Dengan kata lain, SISKOHAT Gen-2 adalah transparansi dan inti serta jantungnya penyelenggaraan ibadah haji Indonesia secara *real time*.

SISKOHAT digunakan sebagai jantung penyelenggara ibadah haji yang dalam proses selalu dilakukan inovasi untuk memperbaiki kekurangan, sehingga pada tahun 2016 SISKOHAT mengalami peremajaan perangkat (pembaharuan), dimana tambahan (peremajaan perangkat SISKOHAT) dalam versi 3 (tiga) dimunculkan sebagai pelengkap dari SISKOHAT Gen-2. Ada dua aplikasi yang diimplementasikan dalam peremajaan perangkat SISKOHAT Gen-2 versi 3 yaitu:

- 1) Aplikasi Sistem pendaftaran, haji reguler di mana dilakukan penyederhanaan prosedur pendaftaran haji.
- 2) Aplikasi sistem pembatalan haji, bagi calon jemaah haji yang ingin melakukan pembatalan, maka dapat mengajukan permohonan pembatalan langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota,

karena pembatalan dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Penyelenggaraan haji reguler dicantumkan dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 29 Tahun 2015, maka sejak Tahun 2016 sampai sekarang sistem pendaftaran haji reguler berubah drastis yaitu: (1) Menggunakan perangkat SISKOHAT Gen-2 versi 3, (2) Menerapkan biometric system (ambil foto dan sidik jari), (3) Merubah proses pendaftaran haji yang semula empat tahap dipangkas menjadi dua tahap. Tahap pertama, calon jemaah yang ingin mendaftar haji cukup membuka tabungan dan membayar BPJH di BPS. Tahap kedua, setelah itu calon Jemaah pergi ke Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota untuk melakukan validasi, mengisi formulir Surat pendaftaran Pergi Haji (SPPH), serta melakukan cetak nomor porsi.

Pada dasarnya perubahan kebijakan tersebut merupakan langkah maju bagi pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, namun kenyataan di lapangan tidak seperti yang digambarkan di atas. Calon jemaah haji yang seharusnya di input ke dalam SISKOHAT Kantor Kementerian Agama Kota Makassar mengalami kendala jaringan, para jemaah lansia kesulitan dalam melakukan pendaftaran, terdapat beberapa pegawai yang kurang disiplin, hanya tersedia satu ruangan siskohat dan adanya perbedaan data pada dokumen persyaratan pendaftaran haji seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Lahir, Akta Nikah dan Ijazah yang menghambat calon jemaah haji untuk melakukan pendaftaran haji.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengadakan penelitian yang berjudul **“ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI SISTEM KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PELAYANAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAKASSAR”**.

1. 2 Rumusan Masalah

Bagaimana Penerapan E-Government Melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) ?

1. 3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Penerapan E-Government Melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

1. 4 Manfaat Penelitian

1. Teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan serta memberikan wawasan khususnya dalam pengembangan pengetahuan terkait penerapan *e-Government* yang ideal dalam pelayanan penyelenggara haji
2. Praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan terhadap kebijakan yang akan diambil oleh penyelenggara pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Makassar sehingga dapat meningkatkan keberhasilan penerapan *e-Government* dalam pelayanan haji.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep E-Government

2.1.1 Pengertian E-Government

Bank Dunia dalam Samodra Wibawa (2009:113), mendefinisikan *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Networks (WAN) internet, mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Sedangkan menurut The World Bank Group dalam Falih Suaedi & Bintoro Wardianto (2010:54), *e-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Kemudian menurut Depkomenfo dalam Samodra Wibawa (2009:114), mendefinisikan *e-Government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id).

Menurut Menurut Indrajit (2006:36) *e-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan.

Dari beberapa definisi diatas dapat diartikan bahwa *e-Government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintah secara efisien

2.1.2. Klasifikasi E-Government

Menurut Indrajit, (2006:42) konsep dasarnya *e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak yang lain. Setidaknya terdapat empat klasifikasi hubungan bentuk baru dari penggunaan teknologi.

1. Government to Citizens/consumers

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum yaitu pemerintah membangun dan menerapkan berbagai teknologi informasi dengan tujuan utama untuk berinteraksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

2. Government to Business

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, seperti perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh

pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

3. Government to Governments

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar Negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

2.1.3 Jenis–Jenis Pelayanan E-Government

Menurut Indrajit (2016: 17) pada tataran implementasi, terdapat tiga tingkatan e- *Government* yang dicerminkan oleh tampilan situs pemerintah sebagai berikut :

1. *Publish*, yaitu implementasi e-*Government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Didalam kelas publish ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan

bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah *computer* atau *handphone* melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi terkait dimana kemudian user dapat melakukan *browsing* (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.

2. *Interact*, yaitu terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas publish, user hanya dapat mengikuti link saja). Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *tele-conference*, *web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *email*, *frequent ask questions*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya).
3. *Transact*, yaitu interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar

perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privacy berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

2.1.4. Elemen Sukses E-Government

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* dalam Indrajit (2006:15) , untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: *Support, Capacity, dan Value*.

1. Support

Elemen pertama dan yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti *trend* atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*. Maksud dari dukungan di sini bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka *e-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan.
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung

agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-Government*.

- d. Disosialisasikannya konsep *e-Government* secara merata, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2. *Capacity*

Unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan *e-Government* menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial,
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-Government*.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa. Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa

diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

Menurut Indrajit (2006:5) manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* bagi suatu negara, antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *Good Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara

tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.

- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan secara merata dan demokratis.

2.1.5 Tujuan Penerapan *E-Government*

Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *Electronic Government*, dalam hal ini *Electronic Government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan antara lain:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat secara luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah pada setiap saat, tanpa dibatasi oleh waktu dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaksi dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan mempercepat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga Negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara

4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan, efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintahan dan masyarakat.

Dalam lampiran Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tersebut, dipaparkan enam strategi yang disusun pemerintah dalam mencapai tujuan *e-Government*, yakni ;

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi ke seluruh wilayah Negara dengan tarif terjangkau. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah
2. Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistic. Dengan strategi ini, pemerintah ingin menata system manajemen dan prosedur kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai yakni standarisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antarportal pemerintah. Standarisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik.

4. Meningkatkan peran serta dunia dan mengembangkan industry telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai yakni adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis *e-Government*. Itu berarti, pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya dilayani oleh pemerintah.
5. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Dalam pengembangan *e-Government*, dapat dilaksanakan dengan empat tingkatan yakni persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan.

2.2. Konsep Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Agus Dwiyanto (2006: 136) pelayanan publik adalah beberapa kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

H.A.S. Moenir (2002: 7) mengungkapkan pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) mendefinisikan pelayanan publik pemberian layanan kebutuhan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4) pelayanan publik merupakan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan

di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

2.2.2. Asas Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat bersifat dinamis. Maka pemerintah harus melakukan negosiasi dan menggabungkan berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.
2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan keadaan atau kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, yaitu mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni yang terdiri dari 12 asas:

1. Asas kepentingan umum,
2. Asas kepastian hukum,
3. Asas kesamaan hak,
4. Keseimbangan hak dan kewajiban,
5. Asas keprofesionalan,
6. Asas partisipasif,
7. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,
8. Asas keterbukaan,
9. Asas akuntabilitas,
10. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
11. Asas ketepatan waktu,
12. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi,

akuntabilitas, partisipasif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

2.2.3. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
2. Melakukan kerjasama;
3. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ;
dan
5. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
2. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
3. Menempatkan pelaksana yang kompeten
4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik sebaiknya instansi memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

2.2.4. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut H.A.S. Moenir (2002: 205) pelayanan yang berkualitas ditentukan oleh pihak yang melayani dan pihak yang dilayani. Berikut prinsip- prinsip layanan yang berkualitas antara lain:

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
2. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
3. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur.
4. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
5. Menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.

Levince dalam Ratminto (2006: 175) melihat kualitas pelayanan dari Indikator - indikator sebagai berikut:

1. *Responsiveness* (Responsivilitas)

Mengukur daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari konsumen

2. *Responsibility* (Responsibilitas)

Mengukur seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

3. *Accountability* (Akuntabilitas)

Mengukur seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyedia layanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

2.3 Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

2.3.1. Pengertian SISKOHAT

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.14 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Bab 1 ketentuan umum Pasal 1 Poin 14 menyatakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan ibadah haji. Siskohat merupakan suatu sistem pelayanan pendataan konvensional menuju ke arah automasi secara online dan Real Time antara 31 Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS-BPIH) dan 504 Kantor Kementerian Agama Kab/Kota di 34 Provinsi di seluruh Indonesia dengan pusat komputer di Kementerian Agama Pusat.

Dikutip dari Zulfiana (2014:2) Data yang masuk dari masing-masing Kementerian Agama Kabupaten disaring dan di validasi oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama masing-masing provinsi dan diteruskan ke Kementerian Agama Pusat. Dengan adanya sistem data yang terintegrasi

merupakan terobosan yang sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Kementerian Agama dalam menangani persoalan-persoalan haji yang menyangkut ribuan calon jamaah haji. Mulai dari proses pendataan calon jamaah haji yang baru mendaftar, pengeluaran nomor porsi untuk menentukan tahun keberangkatan ribuan calon jamaah haji, pelunasan biaya pendaftaran yang langsung terintegrasi dengan 31 Bank Penerima Setoran (BPS) secara online sehingga langsung bisa terdeteksi apabila calon jamaah haji melakukan konfirmasi ke kementerian agama hingga persoalan yang menyangkut dokumen perjalanan ibadah haji seperti paspor, visa dan lain sebagainya. Sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu merupakan sarana menumbuh kembangkan pelayanan pendaftaran haji yang bersifat manual ke automatic melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air maupun di Arab Saudi.

2.3.2. Tujuan dibentuknya SISKOHAT

Dikutip dari Ahmad Faqih Mauludi (2020: 86) Adapun tujuan dibentuknya sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) adalah :

1. Agar calon jamaah haji dan masyarakat dapat memahami semua kebijakan pemerintah yang ada kaitannya dengan pembinaan dan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia dan di Arab Saudi.
2. Untuk memberikan pelayanan informasi haji kepada masyarakat secara profesional sehingga informasi dapat disampaikan secara cepat, tepat dan akurat.

3. Untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan calon jamaah haji dan masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji sehingga tercipta jamaah haji yang berwawasan dan mandiri.
4. Agar calon jamaah haji dan masyarakat dapat mengakses baik langsung maupun tidak langsung semua data dan informasi tentang perhajian.
5. Agar calon jamaah haji dan masyarakat dapat mengetahui program atau kegiatan yang sudah atau akan berlangsung menyangkut proses persiapan haji di Indonesia dan di Arab Saudi.
6. Untuk mengadakan pertukaran berita perhajian antar Pusat Informasi haji yang ada di wilayah kota, wilayah provinsi dan wilayah informasi pusat.
7. Sebagai bahan pengambil kebijakan bagi para pimpinan dan sektor terkait untuk kelancaraan pembinaan haji.

2.3.3. Manfaat SISKOHAT

Dalam buku Standarisasi Pusat Informasi Haji (2005:23) Siskohat dianggap mampu memberikan kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pelayanan secara otomatis sejak masa pendaftaran, penyelesaian administrasi, dan dokumen sampai pada masa operasional di Embarkasi dan Arab Saudi.

Dikutip dari Ahmad Faqih Mauludi (2020:104) manfaat dan kemudahan yang ditawarkan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, antara lain:

1. pada waktu yang bersamaan (*realtime*) langsung dapat dihitung jumlah jumlah total dana keuangan setoran BPIH yang tersimpan di setiap BPS BPIH maupun pada BI.
2. pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun (nonstop).
3. ketersediaan database jamaah haji yang semakin terstruktur, sehingga dengan mudah dan cepat dapat dilakukan kesiapan-kesiapan dan penyediaan pelayanan akomodasi dan transportasi lebih lanjut, seperti pembuatan dokumen paspor dan pemvisaan, pengelompokan pramanifest untuk kloter, kepastian mengeluarkan SPMA (surat panggilan masuk asrama haji di embarkasi), menjadi alat kontrol dalam memfilter berbagai manipulasi, menjadi acuan pembuatan identitas jamaah haji maupun dalam penyediaan akomodasi, konsumsi di Embarkasi maupun Arab Saudi.
4. kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status jamaah haji kepada publik sejak masa pendaftaran sampai masa pemberangkatan, operasional di Arab Saudi sampai kepulangan kembali ke daerah asal tanah air

2.4 Konsep Ibadah Haji

2.4.1. Pengertian Haji

Menurut Qodratilah (2011: 152) Haji menurut pengertian kamus Bahasa Indonesia adalah rukun islam yang kelima kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan

mengunjungi ka'bah di Masjidil Haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji seperti ihram, tawaf, sai, dan wukuf.

Sementara Menurut Shiddieqy,(1983:16) Haji menurut bahasa, ialah menuju kesuatu tempat berulang kali atau menuju kepada sesuatu yang dibebaskan. Sedangkan menurut Aqilla (2010:5) menurut istilah, berarti beribadah kepada Allah dengan melaksanakan manasik haji, yaitu perbuatan tertentu yang dilakukan pada waktu dan tempat tertentu dengan cara yang tertentu pula.

Menurut Nurdin (2004:1) Haji dalam pengertian istilah para ulama, ialah mengunjungi suatu tempat tertentu pada waktu tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu. Yang dimaksud dengan "mengunjungi" itu ialah mendatangi, yang dimaksud dengan tempat tertentu itu ialah Ka'bah dan Arafah. Yang dimaksud dengan "waktu tertentu" itu ialah bulan-bulan haji, yaitu bulan Syawal, Zulqaidah, dan Zulhijjah dan 10 pertama bulan Zulhijjah. Yang dimaksud dengan "perbuatan tertentu" itu ialah ber*ihram*, *wukuf* di Arafah, *mabit* di *Muzdaliffah*, *mabit* di Mina, melontar jamrah, mencukur, *tawaf*, dan *sai*.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa haji merupakan kegiatan yang harus dilakukan di tempat tertentu, pada waktu tertentu, dan dengan perbuatan-perbuatan tertentu. Ibadah haji tidak dilakukan di sembarang tempat, disembarang waktu, dan dengan sembarang perbuatan.

2.4.2. Dasar Hukum Haji

Menurut Mulyono (2013: 19). Dalam agama Islam, setiap anjuran atau perintah selalu berdasarkan firman Allah atau sabdah Rosul-Nya. Begitu pula dengan ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima, tetapi dengan kebijakannya, Allah mewajibkan ibadah haji bagi yang mampu saja.

2.4.3. Syarat-syarat Haji

Menurut Mulyono (2013: 27-32) Hal yang dimaksud dengan syarat ibadah haji adalah sesuatu yang apabila seseorang telah memenuhi atau memiliki sesuatu tersebut, maka wajiblah baginya untuk melakukan haji satu kali dalam seumur hidupnya. Berikut persyaratan yang menyebabkan seseorang wajib melaksanakan ibadah haji.

1. Beragama Islam

Seseorang yang beragama Islam dan telah memenuhi syarat wajib haji yang lainnya serta belum pernah melaksanakan haji, maka ia terkena wajib haji, ia harus menunaikan ibadah haji.

2. Baligh (Dewasa)

Syarat wajib haji yang kedua adalah baligh. Akan tetapi, jika ada seseorang muslim yang melakukan ibadah haji namun belum baligh, maka hajinya tidak sah. Hanya saja, ketika ia dewasa nanti, maka haji masih tetap menjadi kewajiban baginya jika syarat lainnya terpenuhi. Artinya, ibadah haji yang dilakukan semasa belum baligh tidak

menggugurkan kewajibannya untuk menunaikan ibadah haji saat ia dewasa nanti.

3. Berakal

Syarat yang ketiga adalah berakal. Artinya, meskipun seseorang telah mencapai usia baligh dan mampu secara materi untuk melaksanakan haji, tetapi ia mengalami masalah dengan batin dan akalunya, maka kewajiban ini sudah sirna darinya.

4. Merdeka

Syarat keempat adalah merdeka. Artinya memiliki kuasa atas dirinya sendiri, tidak berada kekuasaan seseorang, seperti budak dan hamba sahaya. Bagi orang yang tidak merdeka tetapi ia memiliki kesempatan untuk menunaikan ibadah haji maka hukum hajinya sama dengan anak yang belum baligh, tetap sah tapi harus mengulangi kembali ketika ia sudah merdeka dan mencukupi syarat untuk melaksanakannya.

5. Mampu

Syarat kelima adalah mampu. Artinya jika empat syarat telah terpenuhi, tetapi ia belum mampu, maka menunaikan ibadah haji tidak wajib baginya.

2.4.4. Rukun Haji

Menurut Mulyono, (2013: 33-34) Rukun haji menurut jumhur ulama (mayoritas ulama), ada enam untuk rukun ibadah haji, diantaranya:

1. Ihram disertai dengan niat
2. Wukuf di Arafah

3. Thawaf di Baitullah
4. Sa'i antara Shafa dan Marwah
5. Bercukur untuk tahallul
6. Tertib

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa rukun-rukun tersebut harus dikerjakan dan tidak boleh digantikan orang untuk mengerjakannya. Karena rukun ini tidak bisa ditebus dengan membayar dam.

2.4.5. Wajib Haji

Menurut Mulyono, (2013: 33-34) Wajib secara syar'i adalah sesuatu hal atau perbuatan yang harus dikerjakan. Seandainya tidak dikerjakan maka ibadahnya tidak sah. Akan tetapi, dalam haji jika terpaksa tidak melakukan kewajiban haji, ibadahnya tetap sah, tetapi harus membayar *dam* (denda) yang telah ditentukan. Haji memiliki lima kewajiban diantaranya:

1. Berpakaian ihram dari miqat

Miqat dalam berihram terdapat 2 (macam), yaitu *miqat zamani* dan *miqat makani*. *Miqat zamani* adalah batas waktu para jama'ah mengerjakan haji (1 syawawal sampai terbitnya fajar pada tanggal 10 Dzulhijjah). Jadi, bagi orang yang berihram selain pada hari yang ditentukan, maka ihramnya tidak sah. Ini dikhususkan bagi para jama'ah haji, karena waktu umrah tidak ditentukan atau dapat dilaksanakan kapan saja sesuai waktu yang diinginkan. Oleh karena itu, *miqat zamani* ini bukanlah merupakan bagian dari kewajiban haji,

tetapi merupakan syarat mutlak bagi para jama'ah haji. Jadi, tidak boleh tidak harus dikerjakan karena hal ini tidak bisa dibayar dengan *dam* (denda).

Adapun *miqot makani* adalah suatu tempat dimana para jama'ah menggunakan pakaian ihram berserta niatnya ketika hendak mengerjakan ibadah haji. Tempatnya pun berbeda-beda, sesuai dengan arah daerah masing-masing para jama'ah.

2. Bermalam di Mudzalifah

Mudzalifah adalah antara Arafah dan Mina. Mabid di Mudzalifah adalah berada di Mudzalifah mulai dari tengah malam tanggal 10 Dzulhijjah hingga terbit fajar. Yang dimaksud mabid disini adalah bermalam (menginap), atau menginjakkan kaki di area Mudzalifah, atau cukup di atas mobil, seseorang dapat saja memasuki mulai magrib. Dalam keadaan demikian ini ia melakukan shalat fardhu dalam keadaan jama' qosor. dan harus meninggalkan Mudzalifah sebelum terbit matahari pada tanggal 10 Dzulhijjah.

3. Melontar jumroh Aqabah

Melempar jumrah aqabah ini hanya dilakukan pada tanggal 10 dzulhijjah dan mulai tengah malam dan sampai subuh saja.

4. Bermalam di Mina

Wilayah mina terletak di Mudzalifah dan mekkah al-mukkarromah. Waktu mabit di mina yaitu antara malam tanggal 11, 12, dan 13 dzulhijjah.

5. Melontar jumrah Ula, Wustha, dan Aqabah

Molantar jumrah merupakan wajib haji. Jama'ah yang tidak melontar selama tiga hari wajib membayar dengan dam dan apabila meninggalkan sebagian lontaran, maka harus membayar fidiyah. Pelaksanaan lontar jumrah ini dilaksanakan pada hari-hari tasriq yaitu pada tanggal 11, 12, dan 13 dzulhijjah.

6. Thowaf Wada

Thowaf wada bagi yang akan meninggalkan mekkah. Thowaf wada merupakan pengormatan akhir ke baitullah.

2.5. Penelitian Sebelumnya

1. Ainun Azwaria (2013), Penerapan E-Government di Kantor Sekretariat Daerah Kota Makassar penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang penerapan E-Government dan faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan E-Government di Kantor Sekretariat Daerah Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitiannya berdasar pada 6 indikator penerapan E-Government yakni Data Infrastruktur, Infrastruktur Legal, Infrastruktur Institusional, Infrastruktur Manusia, Infrastruktur Teknologi dan Strategi Pemimpin. Instrumen pengumpulan data adalah wawancara dan observasi pada lokasi dan juga berdasarkan dokumen. Lama penelitiannya sekitar 1 bulan. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif.

2. A.Fifi Nurindah Ragani (2016), Penerapan E-Government pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, Tujuan dari penelitian ini adalah bagaimana akuntabilitas para pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dalam pelayanan pembuatan paspor yang dilihat dari 4 (empat) aspek, yaitu : prosedur, tepat waktu, biaya, dan responsif. Keempat indikator tersebut dari teori Sheila Elwood. Dasar penelitian ini adalah bersifat kualitatif dengan tipe penelitian secara deskriptif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasi lapangan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Kemudian data dan hasil wawancara yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif.

2.6 Kerangka Pikir

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam peraturan tersebut mengatur tata kelola, manajemen, layanan, rencana induk nasional, arsitektur, peta rencana, proses bisnis, infrastruktur, pusat data, jaringan intra, sistem penghubung layanan, aplikasi, keamanan, audit, dan instansi yang menerapkan SPBE tersebut.

Government (Electronic Government) atau di Indonesia dikenal dengan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, yang berkenaan dengan pemerintahan. Pengembangan teknologi informasi dengan penerapan *e-Government* pada pemerintahan di Indonesia dilakukan guna untuk memperbaiki sistem pelayanan dan tata kerja pada lingkungan pemerintahan.

Penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi (*e-Government*) sudah menjadi hal yang sangat penting bagi pemerintah maupun masyarakat saat ini. Penerapan *e-Government* merupakan salah satu solusi agar tercipta pelayanan publik yang efisien dan efektif. Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Salah satu contoh

klasifikasi e-Gov yang paling umum yaitu *Government to Citizen (G2C)*, Tipe G2C ini merupakan aplikasi yang digunakan pemerintah untuk membangun dan menerapkan berbagai teknologi informasi dengan tujuan utama untuk berinteraksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-Government* bertipe G2C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contoh dari G2C ini adalah penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama.

SISKOHAT merupakan suatu langkah tepat yang diambil oleh Kementerian Agama dalam upaya meningkatkan pelayanan penyelenggara ibadah haji. Langkah-langkah kebijakan terkait upaya memberikan pelayanan haji yang baik dengan membangun sistem teknologi informasi haji secara terintegrasi yang lebih dikenal dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Fungsi utama sistem ini diimplementasikan adalah untuk melayani pendaftaran haji yang dapat dimonitor dan dikendalikan secara terpusat, *on line* dan *real time*. Siskohat mampu memberikan kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pelayanan secara otomatis sejak masa pendaftaran, penyelesaian administrasi, dan dokumen sampai pada masa operasional di Embarkasi dan Arab Saudi.

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor public terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-

sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

Support merupakan dukungan atau keinginan dari berbagai pejabat publik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*, kemudian *Capacity* merupakan unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam menerapkan *e-Government*, dan *Value* merupakan nilai atau manfaat dari penerapan konsep *e-Government* dan yang dirasakan oleh masyarakat atau mereka yang berkepentingan. Dalam mengadaptasi pada skema penelitian, penulis membuat kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar 1
Alur Kerangka Pikir

