

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu

1. Pengertian Sistem

Dalam bahasa latin, *systema* dan *susthema*, kata sistem mengacu pada satu set yang terdiri dari komponen atau elemen yang terhubung satu sama lain untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi.¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa sistem adalah komponen-komponen yang saling berhubungan sehingga membentuk suatu hubungan.² Istilah sistem sering digunakan untuk menggambarkan suatu objek yang berinteraksi satu sama lain dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.³

Menurut Edy Sutrisno, sistem adalah suatu kumpulan elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Elemen-elemen ini dapat berupa orang, perangkat, prosedur, data, dan perangkat lunak. Sistem memiliki batasan dan lingkup tertentu, serta beroperasi dalam lingkungan tertentu pula. Dalam ilmu komputer, sistem sering kali merujuk pada perangkat keras dan perangkat lunak yang bekerja bersama untuk menjalankan tugas-tugas tertentu. Misalnya, sistem operasi adalah perangkat lunak yang mengelola sumber daya komputer dan memungkinkan pengguna untuk menjalankan aplikasi.

¹ Yakub, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h. 1.

² Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, edisi IV (Cet. I; Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008), h. 1320.

³ Irwan Isa, *Pentingnya Sistem Informasi dalam Keberhasilan Sebuah Proyek* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h. 6.

Menurut Brud dan Strate, sistem dapat didefinisikan sebagai setiap kumpulan bagian-bagian atau subsistem-subsistem yang disatukan dan dirancang untuk tujuan tertentu. Riley M.J mengatakan bahwa analisis adalah metode untuk membangun dan merancang atau membentuk sistem. Metode ilmiah dapat diterapkan pada sistem. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa analisis sistem adalah penelitian tentang sistem yang sedang beroperasi untuk mengetahui beberapa efektif dan efisien sistem tersebut.

Sistem adalah jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, yang berkumpul untuk melakukan suatu kegiatan atau mencapai sasaran tertentu.⁴ Dalam bukunya tentang sistem akuntansi M. Samsul menyatakan bahwa sistem adalah kumpulan elemen elemen yang sangat saling berhubungan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁵ Ada dua kelompok pendekatan yang digunakan untuk mendefinisikan sistem yang menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya.

Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedur, mendefinisikan sistem sebagai suatu kumpulan dari prosedur-prosedur yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁶ Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada elemen atau komponen menggambarkan sistem sebagai suatu kumpulan prosedur yang saling

⁴Andi Kristanto, Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya (Yogyakarta: Gava Media, 2008), h. 1.

⁵ M. Samsul dan Mustofa, Sistem Akuntansi Pendekatan Manajerial (Yogyakarta: Liberty), h. 49.

⁶ Tata Sutabri, Sistem Informasi Manajemen (Yogyakarta: Andi 2005), h. 9.

berhubungan digunakan untuk melakukan suatu kegiatan atau mencapai tujuan tertentu.

Teori sistem umum, yang pertama kali diungkapkan oleh Kenneth Boulding, menekankan betapa pentingnya memberikan perhatian khusus kepada setiap bagian yang membentuk sebuah sistem. Teori sistem menyatakan bahwa setiap unsur yang membentuk organisasi adalah penting dan harus menerima perhatian penuh supaya manajer dapat bertindak lebih efektif.

Disini, komponen yang membentuk organisasi tidak hanya bagian fisiknya, tetapi juga hal-hal yang lebih konseptual seperti misi, kegiatan, kelompok informal, dan sebagainya.⁷ Untuk setiap situasi yang terjadi di dalamnya, sistem memiliki tujuan yang berbeda. Akibatnya sistem berfungsi sebagai integrasi antara komponennya.

a. Tujuan Sistem

Tujuan sistem adalah tujuan akhir yang ingin dicapai oleh sistem. Untuk mencapai tujuan ini, harus mengetahui ciri-cirinya atau pernah mencapainya. Selain itu, karakteristik atau kriteria dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai keberhasilan suatu sistem dan dasar untuk melaksanakan pengendalian. Oleh karena itu, tujuan sistem adalah tujuan yang jelas dan pasti. Jika sistem tidak memiliki sasaran, operasinya tidak berguna. Jika tujuan atau sasaran tercapai, sistem dianggap berhasil.

⁷ Herni Yuliani, dkk, dkk, Iplementasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam Transparansi Informasi Calon Jemaah Haji, Jurnal Manajemen Dakwah volume 1, no. 2 (2016), h. 106.

b. Karakteristik Sistem

Input, proses, dan output adalah model dasar sistem. Karena sistem dapat memiliki banyak masukan dan keluaran, konsep ini sangat sederhana. Selain itu, setiap sistem memiliki ciri-ciri atau sifat tertentu yang membuatnya dapat disebut sebagai sistem.⁸ Adapun ciri-ciri karakteristik yang dimaksud, berikut adalah:

1) Komponen Sistem (*Components*)

Setiap sistem terbentuk dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi untuk membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem bisa berupa subsistem atau bagian-bagian dari sistem itu sendiri. Setiap sistem tak peduli seberapa besar, selalu terdiri dari komponen-komponen atau subsistem. Tiap subsistem memiliki kemampuan untuk menjalankan fungsi tertentu yang mempengaruhi proses keseluruhan sistem.⁹

Jadi, dapat dibayangkan bahwa jika ada subsistem yang tidak berjalan berfungsi sebagaimana mestinya, sistem tersebut pasti tidak akan berjalan mulus atau mungkin juga sistem tersebut rusak menyebabkan dengan tujuan sistem tidak tercapai.

2) Batasan Sistem (*Boundary*)

Merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya atau menurut Azhar Susanto batas sistem merupakan garis abstraksi yang memisahkan antara sistem dan lingkungannya. Batas

⁸ HM. Yugianto, *Analisa Perancangan Sistem Informasi* (Yogyakarta: Andi Offset), h. 7.

⁹ Tata Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen*, h. 10

sistem bagi setiap orang sangat relatif dan tergantung pada tingkat pengetahuan dan situasi kondisi yang dirasakan oleh orang yang melihat sistem tersebut. Batas batas ini memungkinkan sistem dipandang sebagai satu kesatuan dan menunjukkan ruang lingkup (scope) dari sistem tersebut.

3) Lingkungan Luar Sistem (*Environment*)

Lingkungan luar suatu sistem adalah apapun yang berada diluar batas sistem yang mempengaruhi operasinya. Lingkungan luar sistem menguntungkan adalah energi sistem dan harus dijaga dan dipelihara. Sedangkan lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, karena akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

4) Penghubung Sistem (*Interface*)

Penghubung sistem menghubungkan antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Ini memungkinkan transfer sumber daya dari satu subsistem ke yang lainnya dan output dari satu subsistem dapat digunakan sebagai masukan atau input untuk subsistem lainnya. Dengan demikian penghubung satu subsistem berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

5) Masukan Sistem (*Input*)

Masukan sistem adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem. Ini dapat berupa masukan input atau signal input. Masukan input adalah energi yang dimasukkan supaya

sistem tersebut dapat beroperasi. Signal input adalah energi yang diproses untuk mendapatkan keluaran. Sebagai contoh, program adalah program input perawatan yang digunakan oleh sistem komputer untuk mengoperasikan komputernya dan data adalah signal input untuk diolah menjadi informasi.

6) Keluaran Sistem (*Output*)

Keluaran sistem dibagi menjadi keluaran yang berguna dan sisi pembuangan setelah diproses. Keluaran ini dapat digunakan sebagai masukan untuk subsistem yang lain atau kepada supersistem. Dalam sistem komputer, panas yang dihasilkan adalah keluaran yang tidak berguna dan sisa pembuangan, sedangkan informasi adalah keluaran yang dibutuhkan.

7) Pengolah Sistem (*Procces*)

Suatu sistem dapat memiliki bagian yang berfungsi untuk mengolah masukan yang terdiri dari bahan baku dan bahan lain menjadi keluaran berupa barang jadi. Laporan keuangan dan laporan lain yang dibutuhkan manajemen akan dibuat dari kata transaksi yang dikumpulkan oleh system akuntansi.

8) Sasaran Sistem (*Objective*)

Tujuan Sistem adalah tujuan akhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem,¹⁰ tanpa tujuan operasi sistem tidak akan

¹⁰ Tata Sutabri, Sistem Informasi Manajemen, h. 11

berguna. Tujuan sangat menentukan masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran sistem.

c. Klasifikasi Sistem

Ini adalah beberapa perspektif yang dapat digunakan untuk mengkategorikan sistem:¹¹

- 1) Sistem diklasifikasikan sebagai hasil sistem abstrak (*abstrak system*) dan sistem fisik (*Physical System*)

Sistem abstrak terdiri dari konsep atau gagasan yang tidak tampak secara fisik. Sistem teologia misalnya, terdiri dari pemikiran tentang hubungan antara manusia dengan Tuhan. Sistem fisik adalah sistem yang ada. Secara fisik, misalnya sistem seperti sistem komputer, sistem akuntansi, sistem produksi dan sebagainya.

- 2) Sistem diklasifikasikan sebagai sistem alamiah (*natural system*) dan sistem buatan manusia (*human made system*).

Sistem alamiah adalah sistem yang terbentuk oleh proses alam dan tidak diciptakan oleh manusia. Seperti sistem perputaran bumi. Sistem buatan manusia adalah sistem yang dirancang oleh manusia dan mesin. Sistem buatan manusia juga disebut sebagai manusia mesin disebut dengan *human machine*. Salah satu contoh sistem manusia mesin adalah sistem informasi, merupakan contoh *man-machine system*, yang

¹¹ HM. Yugianto, Analisa Perancangan Sistem Informasi, h. 7.

mencakup penggunaan komputer untuk berinteraksi dengan manusia.

- 3) Sistem diklasifikan sebagai sistem tertentu (*deterministic system*) dan sistem tak tentu (*probabilistik system*)

Tingkah laku yang sudah dapat diprediksi adalah cara sistem tertentu berfungsi. Keluaran sistem dapat diramalkan karena interaksi antara komponennya dapat dideteksi. Sistem komputer adalah contoh sistem tertentu yang dapat dipastikan tingkah lakunya berdasarkan program-program yang dijalankan. Sistem tak tentu memiliki sistem unsur *probabilitas* sehingga kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi.

- 4) Sistem diklasifikan sebagai sistem tertutup (*closed system*) dan sistem terbuka (*open system*)

Sistem tertutup adalah sistem yang tidak terhubung dan tidak terpengaruh oleh lingkungan luarnya. Dengan kata lain, sistem ini berjalan secara otomatis tanpa campur tangan dari pihak luarnya. Sistem tertutup ini secara teoritis ada namun, pada kenyataannya tidak ada sistem yang benar-benar tertutup, yang ada hanyalah sistem yang relatif tertutup, bukan benar-benar tertutup.

Sistem terbuka menerima masukan dari lingkungan luarnya dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan luaran atau subsistem lainnya. Sistem harus memiliki aitem pengendalian yang baik karena sistem terbuka dan terpengaruh

oleh lingkungan luarnya. Sistem yang baik harus dirancang secara relatif tertutup karena sistem tertutup akan bekerja secara otomatis dan terbuka hanya untuk pengaruh yang kuat.

2. Pengertian Informasi

Data yang telah diproses dengan cara tertentu dan diubah menjadi bentuk yang dibutuhkan dikenal sebagai informasi. Dimungkinkan untuk mengubah data menjadi informasi untuk berbagai tingkat kebutuhan manajemen berkat kemajuan teknologi alat pengolahan data sampai ke komputer modern, dengan cara ini, setiap unit dalam organisasi dapat mencapai tujuannya sendiri dan tujuan organisasi secara keseluruhan. Organisasi akan dapat mencapai tujuan dengan cepat dan efisien.

a. Fungsi Informasi

Informasi memiliki beberapa fungsi seperti:¹²

- 1) Menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian.
- 2) Mengurangi kemungkinan resiko kegagalan.
- 3) Mengurangi variasi dan keanekaragaman yang tidak diperlukan.
- 4) Menetapkan ukuran, standar, dan keputusan yang mengatur pencapaian sasaran dan tujuan.

b. Nilai dan Kualitas Informasi

Manfaat dan biaya informasi menentukan nilainya. Jika manfaatnya lebih efektif daripada biayanya, informasi dikatakan bernilai. Ini karena informasi tidak selalu dapat dinilai berdasarkan

¹² Edhy Sutanta, Sistem Informasi Manajemen (Yogyakarta: Graha Ilmu), h. 11.

nilai uang, tetapi dapat dinilai berdasarkan nilai efektivitasnya. Analisis *cost Effectiveness* atau *cost benefit* biasanya dikaitkan dengan pengukuran nilai informasi. Ada sepuluh karakteristik yang menentukan kualitas informasi. Mereka adalah sebagai berikut mudah diperoleh, luas dan lengkap, ketepatan (ketelitian), kecocokan dan ketepatan waktu, kejelasan, kelulusan/ fleksibilitas, dapat dibuktikan, tidak bias, dan dapat diukur.

Pemakaian informasi adalah bagian penting dari pengelolaan sistem informasi karena merekalah yang benar-benar menggunakan produk informasi sesuai dengan kebutuhannya. Dengan kata lain, produk informasi dapat dianggap berguna jika memenuhi kebutuhan pengguna.

3. Sistem Informasi

a. Pengertian Sistem Informasi

Keseluruhan struktur dan proses organisasi termasuk sistem informasi.¹³ Dari sudut pandang teknis, hubungan itu menekankan perhatian bagaimana *input* yang ada diubah menjadi *output* ketika teknologi berubah. Dari sudut pandang perilaku, hubungan itu menekankan bahwa membangun sistem informasi baru atau dengan membangun kembali sistem yang lama, melibatkan pembuatan kembali mesin dan pekerja teknis. Hal ini akan mengubah

¹³ Zulkifli Almsyah, Manajemen Sistem Informasi (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), h.5.

keseimbangan organisasional antara hak, kewajiban dan tanggung jawab yang telah ditemukan sebelumnya.

Dengan perkembangan teknologi saat ini, diperlukan perubahan dalam kepemilikan, dan akses ke informasi tersebut dan meng-update informasi tersebut, dan siapa yang bertanggung jawab atas pengambilan keputusan, kapan dan bagaimana.

Informasi yang tepat dapat diberikan oleh sistem informasi yang baik sehingga anggota kelompok dapat mengurangi ketidakpastian dan memungkinkan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. Dalam Q.S Al - Hujurot ayat 4, disebutkan bahwa " Wahai orang-orang yang beriman. Jika seseorang yang fasik datang kepadamu dengan membawa suatu berita, maka telitilah kebenarannya, agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena kebodohan (kecerobohan), yang akhirnya kamu menyesali perbuatanmu itu".¹⁴

Ayat tersebut menganjurkan kepada manusia untuk selalu berhati-hati saat menerima atau mengambil informasi, jika dikaitkan dengan dunia sistem informasi. Pada dasarnya, sistem informasi adalah kombinasi manajemen teknologi informasi, dan salah satu tujuan informasi adalah menghasilkan data, atau informasi, yang bermanfaat bagi pengguna.

Dan menyediakan dan menganalisis informasi untuk membantu bisnis membuat keputusan. Data yang kita olah tidak akan

¹⁴ Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan (Jakarta: Al-Mubarak, 2017), h. 516.

membahayakan orang lain karena teknologi dapat mempercepat segala sesuatu. Data adalah informasi yang dapat diubah menjadi informasi dan kemudian menjadi pengetahuan. Informasi yang baik adalah benar, relevan, update, dan tepat pada waktunya.

Selain itu, ayat diatas pada dasarnya membahas pengolahan data, yang menjelaskan cara mendapatkan, menyimpan, mengolah, dan menampilkan kembali data dengan cara yang baik dan tidak baik. Apapun dengan kata lain, kita tidak dapat sembarangan mengambil atau menerima informasi tanpa dasar yang jelas. Oleh karena itu, kita ditugaskan untuk memeriksa dan meneliti, atau mengkaji, apakah informasi itu benar.

b. Komponen Sistem Informasi

Untuk memastikan bahwa system informasi beroperasi dengan lancar, beberapa komponen diperluka, yang meliputi:¹⁵

- 1) Blok Model, Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika, model matematik yang akan memanipulasi data *input* dan data yang tersimpan di basis data dengan cara yang sudah ditentukan untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.
- 2) Proses memasukkan data ke dalam sistem informasi yang mencakup dokumen, formulir, dan file disebut *input*.
- 3) *Output* adalah keluaran, yang menghasilkan informasi dan dokumentasi yang berkualitas tinggi untuk semua tingkatan manajemen dan semua pengguna sistem.

¹⁵ Tata Sutabri, Sistem Informasi Manajemen, h. 42.

4) Teknologi adalah "*tool box*" sistem informasi. dan digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran, dan membantu pengendali dari sistem secara keseluruhan. Teknologi terdiri dari tiga komponen, yaitu perangkat keras (*hardware*), teknisi (*brainware*), perangkat lunak (*software*).

5) Basis Data, juga dikenal sebagai data base, adalah kumpulan data yang berhubungan satu sama lain dan tersimpan di perangkat keras komputer dan dimanipulasi oleh perangkat lunak. Fungsinya untuk penyediaan informasi lebih lanjut. Data di basis data harus diorganisasikan sedemikian rupa sehingga informasi yang di hasilkan berkualitas. Ini karena tujuannya untuk menyediakan informasi lebih lanjut. Perangkat lunak paket yang disebut DBMS (*data base management system*) digunakan untuk mengakses dan mengubah basis data.

6) Setiap langkah yang diambil untuk memastikan sistem informasi berjalan dengan lancar dan tidak mengalami gangguan disebut kendali. Untuk melindungi sistem dari kerusakan, pengendalian harus dirancang dan diterapkan.

c. Manfaat Sistem Informasi

Sistem informasi digunakan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan produktivitas, menghilangkan kegiatan yang tidak berguna atau tidak bermanfaat, meningkatkan layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan dan karyawan, dan

menghubungkan setiap bagian organisasi untuk meningkatkan kualitas kebijakan dalam pengambilan keputusan.

Perangkat keras computer dapat dikelompokkan menjadi beberapa komponen dan mencakup peralatan fisik yang sering disebut komputer itu sendiri.¹⁶

- 1) CPU adalah pusat komputer yang bertanggung jawab untuk melakukan kegiatan aritmatik dan logika serta memantau kegiatan seluruh sistem.
- 2) Peralatan *Input*, data yang akan diproses harus dimasukkan ke komputer. Berbagai macam alat seperti: *reader, keyboard, mouse, joystick* dan *scanner*, dan dapat digunakan untuk menyediakan dan memasukkan data yang akan diproses ke komputer.
- 3) Peralatan *Output*, peralatan ini menerima dan mengubah data dari CPU. Peralatan seperti *terminal, printer, plotter, monitor* dan lainnya dapat digunakan untuk menghasilkan keluaran ini. Media penyimpanan digunakan untuk menyimpan *input* dan *output* komputer. Karena harganya yang mahal dan kapasitas memori komputer yang sangat terbatas, media ini digunakan.

4. Pengertian Sistem Komputerisasi

Penggunaan komputer sebagai alat bantu dalam kegiatan pengolahan data yang dilakukan secara manual dikenal sebagai sistem komputerisasi. Data diproses melalui komputer yang sudah

¹⁶ Tata Sutabri, Sistem Informasi Manajemen, H. 80.

diprogramkan sebelumnya, dan proses ini dimulai dengan perekaman data hingga pada titik di mana laporan harus dicetak. Pengolahan data komputerisasi lebih menguntungkan daripada pengolahan data manual. Keuntungan ini dapat dilihat lebih cepat dan akurat.

Sistem komputerisasi haji terpadu, juga dikenal SISKOHAT, berfungsi untuk mengolah data dan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji. Seperti halnya transportasi lebih lanjut, pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun, pemrosesan dokumen paspor dan visa, penerbitan dokumen Administrasi Perjalanan Ibadah Haji (DAPIH), pembayaran. BPIH oleh BPS BPIH secara *online* dan secara *real time*, penerapan sistem akuntansi BPIH, proses pembatalan, pembuatan *manifest* dan pembentukan kelompok terbang (*kloter*), pemantauan kesehatan jamaah haji, pemantauan operasional haji di tanah air, pemantauan (*monitoring*) *On Time Performance* (OTP) penerbangan.

Sistem yang dimaksud adalah Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Proses penyelesaian Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dan kapan seseorang berangkat haji harus dapat diakses publik. Akibatnya, sistem tersebut harus diselesaikan segera karena upaya untuk meningkatkan pelayanan haji harus segera dilakukan. Banyak kebijakan dan peraturan haji dibuat karena ketidakcocokan antara manajemen perkantoran dan manajemen *kontemporer* dalam sistem penyelenggaraan haji.

Analisa menu yang luas dimulai pada tahun 1999 dan fokus pada hal-hal yang lebih penting untuk penyempurnaan prosedur teknis, seperti bentuk organisasi dan sistem tata kerja ibadah haji, komponen biaya perjalanan ibadah haji, sistem pendaftaran calon jamaah haji, pengoperasian penyuluhan dan informasi ibadah haji, upaya untuk meningkatkan pembinaan dan bimbingan jamaah haji, dan aktualisasi petugas ibadah haji dengan sumber daya yang qualified.

Secara substansial kebijakan ini merupakan kemajuan, tetapi implementasinya memerlukan banyak telaah dan persiapan yang mendalam mengenai tandar sumber daya. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa sistem penyelenggaraan ibadah haji terus berkembang dalam hal pembinaan dan bimbingan jamaah haji, penyediaan petugas haji dengan sumber daya yang baik, struktur kepanitiaan tanah air, pemberdayaan dan pelayanan kesehatan haji.¹⁷

B. Pengertian Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas dalam kamus besar bahasa Indonesia berasal dari kata efektif yang diartikan dengan ada efeknya (akibatnya, pengaruh, ada kesannya), manjur atau mujarab, dapat membawa hasil, berhasil guna (usaha, tindakan).¹⁸ Namun secara harfiah konsep keefektifan berasal dari kata efektif, yang artinya terjadi suatu efek atau sebuah akibat yang dilakukan dari suatu kebijakan. *Ensiklopedia* umum

¹⁷ Sondang P. Siagian, *Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h. 18

¹⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia, 284 (2005, n.d.).

menamai bahwa yang dimaksud dengan eefektivitas yaitu taraf yang menunjukkan tercapainya suatu tujuan.¹⁹

Efektivitas berkaitan dengan bagaimana suatu organisasi atau lembaga berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dalam usaha mewujudkan tujuan operasional.²⁰ Menurut James L. Gibson efektivitas merupakan pencapaian sasaran yang menunjukkan derajat efektivitas.²¹

Menurut pendapat Edy Sutrisno, ada tujuh variable yang mempengaruhi organisasi terhadap efektivitas yaitu:

- a. Struktur.
- b. Teknologi yaitu perbuatan, pengetahuan, teknis dan peralatan fisik yang digunakan untuk mengubah input menjadi putput, barang atau jasa.
- c. Lingkungan eksternal.
- d. Lingkungan internal.
- e. Keterkaitan karyawan pada organisasi.
- f. Prestasi karyawan.
- g. Kebijakan manajemen.

Menurut Steers dalam buku Edy Sutrisno menyatakan bahwa yang terbaik dalam efektivitas ialah memerhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berkaitan. 1) optimalkan tujuan tujuan, maksudnya adalah mengukur seberapa jauh suatu organisasi berhasil mencapai

¹⁹ Daradjat Kartawidjaja, "Konsep Dan Efektivitas Implementasi Kebijakan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3)," *Madani Publishing*, 2011, hal 213.

²⁰ "(Mulyana, 2014: 82)," accessed November 14, 2023.

²¹ "Dalam Buku Herbani Pasolong 2010 : 4," n.d., accessed November 16, 2023.

sebuah pencapaian yang saling berkaitan. 2) perspektif sistem atau sistem terbuka yaitu pandangan terhadap suatu organisasi yang berhubungan dengan lingkungan yaitu input, proses, dan output. 3) tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi.

Dapat diartikan bahwa efektivitas ialah suatu proses pencapaian atau keberhasilan suatu tujuan yang diukur sesuai kualitas, kuantitas, dan waktu yang telah direncanakan.

2. Kriteria Efektivitas

Suatu kegiatan dikatakan efektif jika sudah memenuhi beberapa kriteria sebagai tolak ukur keberhasilan dari efektivitas :

- a. Efektivitas keseluruhan, yaitu sejauh mana suatu organisasi melaksanakan seluruh tugas pokok yang ada.
- b. Produktivitas, yaitu kuantitas produk atau jasa pokok yang dihasilkan.
- c. Efisiensi, yaitu ukuran keberhasilan yang diukur menggunakan besarnya sumber daya untuk mencapai hasil yang diinginkan.
- d. Laba, yaitu keuntungan dari modal yang dikeluarkan untuk menjalankan suatu kegiatan.
- e. Pertumbuhan, yaitu perbandingan antara keadaan awal dengan keadaan sekarang seperti fasilitas, harga, tenaga kerja, modal, laba, dan penjualan.
- f. Stabilitas, yaitu pemeliharaan struktur, fungsi, dan sumberdaya sepanjang waktu, khususnya dalam masa-masa sulit.
- g. Semangat kerja, yaitu usaha keras untuk mencapai tujuan

organisasi, misalnya perasaan terikat, kebersamaan tujuan, dan perasaan memiliki.

- h. Kepuasan kerja, yaitu timbal-balik positif yang dirasakan seseorang atas perannya dalam suatu kegiatan atau disuatu organisasi.
- i. Penerimaan tujuan organisasi, yaitu diterimanya tujuan tujuan organisasi oleh setiap individu dan unit-unit di dalam suatu organisasi.
- j. Keterpaduan, yaitu adanya komunikasi dan kerjasama yang baik anatar anggota dalam mengkoordinasi usaha kerja.

3. Aspek aspek Efektivitas

Adapun aspek aspek efektivitas yang ingin dicapai dalam suatu kegiatan:

a. Aspek Peraturan atau Ketentuan

Peraturan merupakan suatu yang harus dilaksanakan agar suatu kegiatan berjalan secara efektif. Peraturan dibuat untuk menjaga kelangsungan suatu kegiatan berjalan sesuai rencana.

b. Aspek Fungsi atau Tugas Individu atau Organisasi

Dapat dianggap efektif jika dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik sesuai ketentuan.

c. Aspek Rencana

Suatu kegiatan dapat dinilai efektif jika memiliki suatu rencana yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

d. Aspek Tujuan

Target yang ingin dicapai dari suatu kegiatan dengan berorientasi pada hasil dan proses yang direncanakan.

4. Unsur unsur Efektivitas

Unsur efektivitas merupakan ruang lingkup yang menjadi pembangun efektivitas itu sendiri. Menurut Cahyono unsur unsur efektivitas terbagi menjadi 3 bagian, yaitu:

a. Unsur Sumber Daya Manusia.

Sumber daya manusia sangat berperan penting dalam hal ini sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam berbagai aktivitas guna untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Dalam sebuah organisasi faktor sumber daya manusia sebagai sumber penentu sukses tidaknya sebuah organisasi mempunyai wewenang dan tanggung jawab terhadap sumber yang dioperasikan sehingga efektivitas harus dapat bekerja efektif, maka efektivitas kerja tidak dapat tercapai.

b. Unsur Sumber Daya bukan Manusia

Sumber daya bukan manusia merupakan unsur kedua dari sumber daya manusia yang memiliki peran dalam suatu kegiatan atau aktivitas misalnya antara lain modal, tenaga kerja, mesin, peralatan dan sebagainya yang semuanya tentu menunjang keberhasilan organisasi.

c. Unsur Hasil yang Dicapai Sesuai dengan Tujuan.

Hasil merupakan tujuan akhir dari suatu kegiatan. Untuk mencapai hasil yang maksimal, maka seluruh bagian kegiatan yang dilaksanakan harus menggunakan kedua sumber diatas. Prosedur untuk mencapai hasil yang diinginkan membutuhkan mekanisme kerja yang efektif. Efektivitas kerja dapat tercapai dengan memadukan antara kedua unsur tersebut dengan sistem manajemen yang baik, sehingga terjalin sinkronisasi antara komponen di dalamnya.

5. Pengukuran Efektivitas

Menurut Sumaatmaja bahwa “Pengukuran efektivitas secara umum dapat dilihat dari hasil kegiatan yang sesuai dengan tujuan dengan proses yang tidak membuang waktu serta tenaga.” Dari pendapat tersebut tampak bahwa pada dasarnya alat ukur efektivitas terletak pada waktu yang digunakan dalam pelaksanaan, tenaga yang melaksanakan dan hasil yang telah diperoleh. Berdasarkan pemaparan diatas uraian alat ukur efektivitas sebagai berikut:

a. Efektivitas Waktu

Setiap melaksanakan suatu kegiatan mengharapkan penggunaan waktu yang minimal dan jika waktu menyelesaikan pekerjaan atau kegiatan tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan berarti kegiatan atau pekerjaan tersebut tidak efektif.

b. Efektivitas Tenaga

Tenaga yang dimaksud berkenaan dengan fisik, fikiran, dan kuantitas atau jumlah pekerja. Jika jumlah pekerja banyak dan hasil

tidak layak maka pekerjaan atau kegiatan tersebut tidak efektif.

c. Hasil yang Diperoleh

Pencapaian hasil akhir suatu kegiatan dapat dilihat dengan menyesuaikan hasil yang diperoleh dengan tujuan yang telah disusun sebelumnya.

C. Pengertian Penerapan

1. Pengertian Penerapan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) pengertian penerapan yaitu proses, cara, dalam menerapkan.²² Kata penerapan berasal dari kata terap yang artinya menjalankan ataupun melakukan sesuatu baik yang abstrak atau yang kongkrit. Penerapan adalah sebuah tindakan yang dilaksanakan secara individu dan kelompok dengan tujuan mencapai suatu rumusan yang ingin dicapai.

Sedangkan menurut beberapa ahli bahwa penerapan merupakan suatu perbuatan yang mempraktikkan teori, metode, hal lain untuk mencapai sebuah tujuan tertentu dan untuk kepentingan yang diinginkan suatu golongan yang sudah tersusun dan terencana.

Secara sederhana penerapan memiliki arti implementasi atau pelaksanaan. dalam bukunya milik Syafrudin Nurdin menyebutkan bahwa penerapan diartikan sebagai evaluasi dan perluasan aktivitas, aksi, tindakan, dari suatu sistem.

²² “Kamus Besar Bahasa Indonesia / Departemen Pendidikan Nasional | OPAC Perpustakaan Nasional RI,” 2008.

D. Pengertian Pelayanan

1. Pengetian Pelayanan

Pelayanan dalam kamus besar bahasa Indonesia berasal dari kata layan yang artinya dengan membantu (mengurus) apa saja yang diperlukan seseorang.²³ Menurut Kotler dalam Fajar Laksana, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud atau tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²⁴

Menurut Edy Sutrisno, pelayanan adalah suatu bentuk interaksi atau proses yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, permintaan, atau harapan orang lain. Pelayanan dapat terjadi dalam berbagai konteks, seperti layanan publik, bisnis, pendidikan, dan kesehatan. Penting bagi penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang baik, efisien, dan responsif kepada para pengguna agar kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik.

Menurut Hodges pelayanan berasal dari kata melayani, yang dimaksud berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain. Menurut Komaruddin bahwa pelayanan adalah alat pemenuh kebutuhan yang tidak berwujud atau prestasi yang dilakukan untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, mengungkapkan bahwa pada hakikatnya pelayanan umum adalah sebagai berikut:

²³ Departemen Pendidikan Nasional, hal 826.

²⁴ Fajar Laksana, hal 85.

- a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata pelaksanaan pelayanan sehingga pelayanan umum dapat dilakukan secara manfaat dan berhasil.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Lebih lanjut Syafiie menjelaskan bahwa untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau antar unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) *Kondisional*, yakni pelayanan sesuai dengan kondidi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip, efektif dan efisiensi.

- 4) *Partisipatif*, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperlihatkan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan administrasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik.

2. Karakteristik Pelayanan

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk mengimbangi harapan yang diinginkan. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan.

4. Bentuk bentuk Pelayanan

a. Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan adalah pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata secara langsung, yang digunakan untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada orang yang dilayani. Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk pelaku pelayanan adalah:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi jelas.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- 4) Menjaga etika berperilaku saat bekerja.
- 5) Tidak melayani orang yang hanya ingin ngobrol tanpa ada kepentingan.

b. Pelayanan Tulisan

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan. Pelayanan ini sangat berperan pada era globalisasi seperti

sekarang. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar pelayanan tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang perlu diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Pelayanan tulisan terdiri atas dua golongan. Pertama, pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya diajukan kepada orang yang berkepentingan. Kedua, pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan dan pemberitahuan.

c. Pelayanan Perbuatan

Pelayanan perbuatan ini memerlukan faktor keahlian dan keterampilan petugas, karena akan sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Dalam hal ini faktor kecepatan dalam pelayanan pengerjaan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

E. Pengertian Kepuasan Jama'ah

1. Pengertian Kepuasan Jama'ah

Puas, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, berasal dari kata puas yang berarti merasa bahagia (senang) karena keinginan hati seseorang telah terpenuhi. Kepuasan didefinisikan sebagai puas, senang, dan lega.²⁵ Salah satu cara untuk mencapai kepuasan pelanggan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting di berbagai perusahaan/instansi.

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi perbedaan antara harapan sebelumnya dan kinerja produk yang dirasakan. Dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan pelanggan, hal berdampak positif bagi perusahaan/instansi. Tentunya jika konsumen merasa puas dengan produk tersebut maka konsumen tersebut akan selalu menggunakan atau terus-menerus mengkonsumsi produk tersebut. Hal ini agar produk perusahaan dapat memperoleh keuntungan dan pada akhirnya perusahaan dapat bertahan atau bahkan bertahan dan mungkin berkembang.

Kepuasan pelanggan menurut Richard Gerson²⁶ adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong mengungkapkan bahwa Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tingkat seberapa baik kinerja

²⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia/ Departemen Pendidikan Nasional | OPAC Perpustakaan Nasional RI, 2008.

²⁶ Richard Gerson, Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu. Edisi Bahasa Indonesia dari Buku : Measuring Customer Satisfactions, Alih Bahasa : Hesti Widyaningrum, PPM, 2005.

produk sesuai dengan ekspektasi pembeli²⁷. Mowen dan Minor mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.²⁸ Buttle mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengonsumsi suatu produk atau layanan atau sebagian kecil dari pengalaman itu²⁹. Kepuasan menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka.³⁰

Berdasarkan teori di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terletak pada pendapat atau opini konsumen terhadap suatu produk. Pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan produk yang sesuai dengan keinginan atau bayangan mereka. Konsumen merasa terpenuhi dan akan selalu memakai produk baik berupa barang atau jasa yang sudah diberikan. Tidak ada lagi keraguan yang dipikirkan oleh konsumen apabila konsumen sudah terpenuhi keinginannya. Pelanggan akan puas ketika kinerja layanan melebihi tingkat layanan yang diinginkan, mereka menyebarkan berita positif dari mulut ke mulut dengan cara ini. Dengan kata lain, pengalaman pelanggan yang baik meningkatkan kepercayaan pelanggan

²⁷ Philip Kotler Gary Armstrong, Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1 (Erlangga).

²⁸ John C Mowen, Perilaku Konsumen. Jilid 1 (Jakarta : Erlangga).

²⁹ Francis Arthur Buttle, Customer Relationship Management: Concepts and Tools, Reprinted (Elsevier Verlag, 2006).

³⁰ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran (Jakarta : Erlangga, 2009).

terhadap organisasi. Agar citra instansi dapat terus berkembang, pilar ini harus selalu dibangun satu per satu.

Dalam islam, melalui Al-Quran Surat Ali-Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin agar berlemah lembut memuaskan kepada obyeknya, yang artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, bertawakkallah kepada Allah, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.³¹

Kutipan ayat tersebut menunjukkan bahwa jika seseorang tidak berperilaku sopan, misalnya dengan bersikap kasar atau kurang sopan terhadap orang lain, maka mereka tidak akan merasa puas dengan apa yang kita lakukan, dan kemungkinan besar mereka akan menjauh. Hal ini mengidentifikasi bahwa setiap mukmin harus memperhatikan sesama. Adapun kaitannya dengan faktor yang berpengaruh. Kasmir mengatakan bahwa sumber daya manusia adalah faktor yang paling mempengaruhi. Artinya peran pegawai dalam melayani merupakan faktor utama karena pegawailah yang langsung berkomunikasi kepada pelanggan.

³¹ MCH, 2022, Siskohat Permudah Proses Pelaksanaan Haji Indonesia | Website Haji dan Umrah Kementerian Agama RI.

Abdul Chaliq dalam Haras mengatakan bahwa pada saat ini kinerja pelaksanaan ibadah haji dan umrah sudah menjadi ukuran kinerja pemerintah. Masyarakat menuntut penyelenggaraan ibadah haji yang transparan dan partisipatif. Dalam hal ini kementerian agama sebagai pihak penyelenggaraan ibadah haji harus meningkatkan manajemen pelayanan terhadap jama'ah haji agar terciptanya kepuasan dalam diri jama'ah. Untuk merespon tantangan tersebut maka dalam rangka peningkatan pelayanan difokuskan upaya pada pengembangan kapasitas manajemen pelayanan ibadah haji yang menyangkut aspek aspek:

- a. Peningkatan efektivitas pengorganisasian perorangan.
- b. Pengembangan prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan transparan.
- c. Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggaraan pelayanan.
- d. Pengembangan kebijakan yang mendukung.

2. Indikator Mengukur Kepuasan

Menurut Ariani, indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan adalah sebagai berikut:

a. Akses

Meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui serta kemudahan kontak.

b. Kesopanan

Meliputi sikap santun, respek, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis).

c. Komunikasi

Artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

d. Keamanan

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bersama-sama dengan kualitas produk sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Bila kualitas pelayanan yang diterima baik maka dapat dipersepsikan memuaskan dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima kurang baik, maka dapat dipersepsikan kurang memuaskan. Menurut Zethaml, Berry dan Parasuraman terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kualitas jasa, yaitu *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:³²

- a. *Tangibels*: Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.
- b. *Reability*: Kemampuan dan kendala untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

³² Lupiyoadi, Ramba, *Dinamika bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa* (Jakarta Universitas Terbuka, 2014).

- c. *Responsivess*: Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance*: Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. *Emphaty*: Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Penelitian ini berfokus pada penerapan sistem informasi komputerisasi haji terpadu untuk mengidentifikasi pelayanan penyelenggara haji dan meningkatkan kepuasan jamaah haji di kemenag kabupaten kediri. layanan kepada jama'ah harus dilakukan oleh petugas yang kompeten, dapat dipercaya, mampu melakukan tugas dan peran penting sesuai dengan bidang ahlinya. Secara sederhana kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan jama'ah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta didukung oleh tenaga profesional dibidangnya, dikenal sebagai pelayanan yang berkualitas.³³

³³ Halimatus Sa'diyah, Fakhshanoor, Murdiansyah Herman, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan," Ilmu Administrasi Publik Fisip, Uniska.